



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

UNIVERSITE CHADLI BEN DJEDID -El Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences Economiques, Commerciales Et Sciences De Gestion



السنة الجامعية: 2018/2017

الرقم التسلسلي:

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة الطارف -

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

- تحت إشراف الأستاذة:

نهلة أبو إسماعيل

من إعداد الطالبتين:

➤ بوزانة حفيظة

➤ بن عزوز سارة

الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
نهلة أبو إسماعيل	مشرفة	جامعة الشاذلي بن جديد
رمزي بدرجة	رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد
عبد الغفور مزبان	مناقشا	جامعة الشاذلي بن جديد

إهداء

إلي من تعجز الكلمات عن الوفاء بحقها والإشارة بفضلها والتي كانت العين
التي تحرسني وأول قلب يخفق لنجاحي والتي اسمها دقة قلبي
أمي الغالية "فلة"

إلي من أنار لي الدرب وسهل لي سبل العلم والمعرفة وحرص على منذ صغري واجتهد في

تربي وتوجيهي أبي أطال الله في عمرك أبي الغالي "مبروك"

إلي من هو سندي وغزوتي في الحياة أخي "نور الاسلام" وخطيبته "نجاة"

إلي من تحلو الحياة إلا بها أختي "منال" وزجها "كريم"

إلي براعم العائلة تسنيم، غفران، هديل، زينب، ياسمين، نور اليقين

إلي رفيقة الدرب التي جمعني بها القدر وتقاسمت معي مشقة هذا العمل

"سارة بن عزوز"

إلي أستاذة المشرفة "نهلة أبو إسماعيل"

إلي كل من جمعني بهم صلة الصداقة والأخوة "خنساء، صورية، ايمان آمال،

فريال، حنان، رندا، ريم، ندى، روميساء، دلال، رانيا، مريم".

وإلي كل أهلي وأقاربي خاصة جدتي "ريح رحمها الله" وجدتي "فطيمة"

وإلي كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد.

حفيظة

إهداء

الحمد لله حمدا طيبا مباركا فيه والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم

أهدي هذا العمل المتواضع إلي الذي قال عز وجل فيهما " وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

إلي حرص على تكويني وتعليمي إلي الذي علمني الصبر والتواضع رمز الوفاء أبي أطال الله في عمره.

إلي التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها أُمِّي حفظها الله وأطال عمرها.

إلي روح جدتي رحمها الله وإن كانت غائبة فروحها الطيبة دائما معنا أسأل الله لها الرحمة والمغفرة الجنة

إلي جدي الغالي أطال الله في عمره

إلي أختي " ميمي" وأخواتي " أمين" و" حسام" و" وهشام" أنار الله دريهم

إلي الصديقات ورفيقات الدرب " عائشة ومريم و أمينة ولمياء"

إلي صديقي أيوب حفظه الله

إلي من تقاسمت معي مشقة هذا العمل صديقتي " حفيظة" أتمني لها التوفيق

إلي كل عائلة بن عزوز وعائلة كافي

إلي كل طلبة سنة ثانية ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

إلي كل من وسعه فلي ولم تسعه صفحتي.

سارة

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

إن الاعتراف بالجميل لأهل الفضل واجبا وأكيد

بصدد إنجاز هذا العمل نشكر الله عز وجل الذي وفقنا وأنار دربنا بالعلم

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذة الفاضلة " أبو اسماعيل نهلة "

لقبولها الإشراف على هذا العمل، والتي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها البناءة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء اللجنة المحترمة على قبولهم مناقشة هذا العمل.

كما نشكر السيدة جديد راضية التي ساعدتنا كثيرا فجزاها الله عنا كل خير ولها كل التقدير

والاحترام.

كما نتوجه بالشكر لمدير وموظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف ونخص

بالذكر كل من السيد "كمال" والسيد "سفيان".

إلى كل الأساتذة الذين أشرفوا على تعليمنا من بداية المشوار إلى غاية هذه المرحلة

إلى كل من قدم يد المساعدة من قريب أو بعيد وأعاننا على إتمام هذا البحث.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	مراحل دورة حياة الخدمة البنكية	رقم (1-1)
50	نموذج لمواصفات البطاقة البنكية	رقم (1-2)
50	يوضح خصائص البطاقة البنكية	رقم (2-2)
61	يوضح التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية	رقم (3-2)
88	الميكمل التنظيمي وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري- الطارف -	رقم (1-3)
99	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	رقم (2-3)
100	توزيع أفراد العينة حسب السن	رقم (3-3)
101	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	رقم (4-3)
101	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل بالبنك	رقم (5-3)
102	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية	رقم (6-3)
103	يوضح العمليات الأكثر استخداما في البنك	رقم (7-3)
104	التصميم الداخلي والخارجي للبنك	رقم (8-3)
105	يوضح التقنيات الحديثة المتوفرة لدى البنك	رقم (9-3)
105	يوضح تقديم الخدمة في الموعد المحدد	رقم (10-3)
106	يوضح تقديم الامتيازات عن الخدمات المقدمة للزبائن الأوفياء	رقم (11-3)
107	يوضح استخدام الزبائن الوسائل التقليدية أو الإلكترونية	رقم (12-3)
107	يوضح إمكانية البطاقة البنكية في تقديم الخدمة للبنك على مدار الساعة	رقم (13-3)
108	يوضح استخدام DAB الخاص بالوكالة CPA	رقم (14-3)
109	يوضح متابعة موظفي البنك الموزع الآلي بشكل دوري	رقم (15-3)
109	يوضح إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائي للبطاقة فور حدوثها	رقم (16-3)
110	يوضح عدم استخدام البطاقات البنكية بكثرة راجع إلى فقدان الثقة	رقم (17-3)
112	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	رقم (18-3)

111	توزيع أفراد العينة حسب السن	رقم (3-19)
112	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	رقم (3-20)
113	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الترخّل مع البنك	رقم (3-21)
114	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	رقم (3-22)
115	يوضح المظهر العام البنك	رقم (3-23)
116	يوضح التقنيات الحديثة المتوفرة لدى البنك	رقم (3-24)
116	يوضح استجابة الموظفون لطلباتك بشكل فوري	رقم (3-25)
117	يوضح تمتع موظفي البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة	رقم (3-26)
117	يوضح تعامل البنك مع الزبائن بسرية تامة ومصداقية	رقم (3-27)
118	البطاقات البنكية المتوفرة لدى بنك CPA	رقم (3-28)
119	استخدامات البطاقة البنكية في البنك	رقم (3-29)
120	يوضح إمكانية البطاقة من التعرف على رصيدك وسداد الفواتير والمشتريات	رقم (3-30)
120	يوضح صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية	رقم (3-31)
121	يوضح إمكانية تقليل البطاقات البنكية من طوابير الانتظار	رقم (3-32)
122	يوضح حماية البطاقات البنكية معلوماتكم بكل ثقة وسرية	رقم (3-33)
122	يوضح توفر البطاقات البنكية الوقت والجهد	رقم (3-34)

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
46	تطور البطاقات البنكية في الدول العربية	رقم (1-2)
46	تطور البطاقات البنكية في الجزائر	رقم (2-2)
50	مواصفات بطاقة البنكية	رقم (3-2)
58	تطور رأس مال القرض الشعبي الجزائري	رقم (1-3)
92	مواصفات البطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية	رقم (2-3)
99	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	رقم (3-3)
100	توزيع أفراد العينة حسب السن	رقم (4-3)
100	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	رقم (5-3)
101	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل بالبنك	رقم (6-3)
102	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية	رقم (7-3)
103	يوضح العمليات الأكثر استخداما في البنك	رقم (8-3)
104	تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين حول تطوير الخدمات البنكية	رقم (9-3)
106	يوضح استخدام الزبائن الوسائل التقليدية أو الإلكترونية	رقم (10-3)
107	يوضح إمكانية البطاقة البنكية في تقديم الخدمة للبنك على مدار الساعة	رقم (11-3)
108	يوضح استخدام DAB الخاص بالوكالة CPA	رقم (12-3)
108	يوضح متابعة موظفي البنك الموزع الآلي بشكل دوري	رقم (13-3)
109	يوضح إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائي للبطاقة فور حدوثها	رقم (14-3)
110	يوضح عدم استخدام البطاقات البنكية بكثرة راجع إلى فقدان الثقة	رقم (15-3)
111	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	رقم (16-3)
111	توزيع أفراد العينة حسب السن	رقم (17-3)
112	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	رقم (18-3)
113	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل مع البنك	رقم (19-3)

114	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	رقم (3-20)
115	يوضح تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن حول تطوير الخدمات البنكية	رقم (3-21)
117	البطاقات البنكية المتوفرة لدى بنك CPA	رقم (3-22)
118	استخدامات البطاقة البنكية في البنك	رقم (3-23)
119	يوضح إمكانية البطاقة من التعرف على رصيدك وسداد الفواتير والمشتريات	رقم (3-24)
120	يوضح صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية	رقم (3-25)
121	يوضح إمكانية تقليل البطاقات البنكية من طوابير الانتظار	رقم (3-26)
121	يوضح حماية البطاقات البنكية معلوماتكم بكل ثقة وسرية	رقم (3-27)
122	يوضح توفر البطاقات البنكية الوقت والجهد	رقم (3-28)

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار / الرمز	الدلالة باللغة الفرنسية
CPA	Crédit Populaire D'Algérie.
CIB	Cartes Interbancaires.
DAB	Distributeur Automatique De Billets.
GAB	Guichet Automatisation Des Transactions.
TPE	Terminal De Payement Electronique.
SATIM	Société D'Automatisation Des Transactions Interbancaires Et Monétique.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
(I)	ملخص
(II)	Résumé
(IV)	إهداء
(V)	شكر وعرهان
(VI)	قائمة الأشكال
(IX)	قائمة الجداول
(X)	قائمة الاختصارات والرموز
(XI)	فهرس المحتويات
(01)	مقدمة
(06)	الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك والخدمات البنكية
(07)	تمهيد
(08)	المبحث الأول: الغطار المفاهيمي للبنوك
(08)	المطلب الأول: ماهية البنوك
(10)	المطلب الثاني: أنواع البنوك وأهدافها
(14)	المطلب الثالث: الخدمات التي يؤديها البنك
(21)	المبحث الثاني: الخدمة البنكية وتطورها
(21)	المطلب الأول: ماهية الخدمة البنكية
(25)	المطلب الثاني: مراحل واستراتيجيات تطوير الخدمة البنكية
(28)	المطلب الثالث: أهمية وتطوير الخدمة البنكية والعوامل المؤثرة فيها
(31)	المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني ومكوناته
(31)	المطلب الأول: تعريف نظام الدفع
(33)	المطلب الثاني: وسائط الصيرفة الإلكترونية

(36)	المطلب الثالث: مزايا ومخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية
(40)	خلاصة الفصل.
(41)	الفصل الثاني: البطاقات البنكية
(42)	تمهيد
(43)	المبحث الأول: الإطار النظري للبطاقة البنكية
(47)	المطلب الأول: نشأة وتطور البطاقة البنكية
(53)	المطلب الثاني: ماهية البطاقة البنكية
(58)	المطلب الثالث: مكونات نظام البطاقة البنكية وأنواعه
(58)	المبحث الثاني: تصنيفات البطاقة البنكية ووظائفها الأساسية
(58)	المطلب الأول: تصنيفات البطاقات البنكية
(65)	المطلب الثاني: الوظائف الأساسية للبطاقات البنكية
(66)	المطلب الثالث: آليات التعامل بالبطاقة البنكية
(69)	المبحث الثالث: دور البطاقات البنكية في تطوير الخدمة البنكية
(69)	المطلب الأول: الدور الإيجابي للبطاقات البنكية في تقديم الخدمة البنكية
(72)	المطلب الثاني: العوامل المعرّقة لنجاح استخدام البطاقات البنكية
(77)	المطلب الثالث: الضوابط الرقابية والحلول المقترحة من أجل دعم تطوير الخدمة البنكية
(82)	خلاصة الفصل.
(83)	الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة الطارف-
(84)	تمهيد
(85)	المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك القرض الشعبي الجزائري
(85)	المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
(87)	المطلب الثاني: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري بالطارف (213)
(88)	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري
(90)	المبحث الثاني: الخدمات والانجازات المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري
(90)	المطلب الأول: الخدمات التقليدية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري
(90)	المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري
(91)	المطلب الثالث: إنجازات بنك القرض الشعبي الجزائري وآفاقه في مجال تطوير خدماته البنكية

(98)	المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان
(98)	المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة
(99)	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى الموظفين القرض الشعبي الجزائري -وكالة الطارف -
(111)	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى الزبائن القرض الشعبي الجزائري -وكالة الطارف -
(123)	خلاصة الفصل.
(125)	خاتمة
(129)	قائمة المراجع
(134)	الملاحق

تعتبر البنوك من أهم الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف الدول، نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات الكافية التي يتطلبها النمو الاقتصادي، والتوزيع الكفء لمختلف مجالات الاستثمار والاستغلال وترتبط فعالية وتطور القطاع البنكي بمدى وجود المنافسة فيه، وبالتالي فإن تلقي الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك إلا أنه لا يشكل النشاط الوحيد لها، إذ تقوم كذلك بمجموعة أخرى من الوظائف المهدف منها توفير الوسائل الملائمة لتسهيل تعاملاتها مع عملائها، ومن أجل جذب المزيد من الزبائن الجدد وتحسين تنمية قدرتها التنافسية للبنوك.

وقد شهدت العقود الأخيرة تطورات جوهرية وظهور تكنولوجيات حديثة نتيجة التغيرات الجذرية في الاقتصاد العالمي والتي ساهمت في أحداث تحولات كبيرة في أنماط البنوك، والانتقال من تقديم خدمات بنكية تقليدية إلى إعادة صياغة استراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر شمولاً، حيث اهتمت بتكثيف الاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصال، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات بنكية مستحدثة، وتحسين أساليب تقديمها سعياً لمواكبة التطورات الحاصلة في ظل المنافسة التي يشهدها القطاع البنكي.

وتبعاً للتطورات الاقتصادية في تكنولوجيا الاعلام والاتصال أدركت البنوك الجزائرية ضرورة عصرنة والارتقاء بنظام العمل المصرفي من خلال تطوير وتحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالسرعة والسهولة والفعالية والأمان في التعامل بها، وحيث تحظى بالقبول العام والثقة في التداول، وإتمام المعاملات على المستوى المحلي والدولي ألا وهي "البطاقات البنكية".

تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل الدفع الحديثة، نتيجة استخدام الحاسبات الآلية وانتشارها في جميع مجالات الحياة خاصة في القطاع المصرفي، كونها وسيلة معوضة للشيك وما توفره من سهولة ومرونة في التعامل وتقوم بتسوية المعاملات التجارية والبنكية بين الأفراد والبنوك طبقاً لنظام التحويل الآلي للنقود.

وفي هذا الإطار قام القرض الشعبي الجزائري بإنشاء مديرية نقدية، تهتم بتتبع تطور هذه الوسيلة من وسائل الدفع، ألا وهي البطاقة البنكية باختلاف أشكالها وأنواعها، ومن ثم تقديم الخدمات المرفقة بالبطاقة، والمتمثلة في بادئ الأمر في خدمات السحب من خلال الموزعات الآلية لسحب الأوراق النقدية أولاً بواسطة البطاقة البنكية الوطنية و VISA للسحب، لتليها عمليات الدفع بواسطة البطاقات البنكية الدولية VISA و MASTERCARD، وذلك باستعمال آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال البطاقات البنكية وفقاً للمعايير الدولية المعترف بها في هذا المجال.

إشكالية البحث

مما لا شك فيه أن الجهاز المصرفي يعد من الدعائم الأساسية للاقتصاد الوطني كون البنوك أهم وسيط في العلاقات التجارية بين الأفراد، وهو في تطور وتجديد مستمر خاصة من حيث الخدمات المقدمة للعملاء من أجل كسب ثقتهم وبناء على ماسبق يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث **ما هو دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري؟**

وتدعيما للإشكالية الرئيسية للبحث قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالخدمة البنكية ومراحل تطورها؟
- ما المقصود البطاقة البنكية؟ وما هي أصنافها ووظائفها؟
- ماهي الجهود التي قام بها ويقوم بها القرض الشعبي الجزائري للتطوير من خدماته؟

فرضيات الدراسة

- **الفرضية الأولى:** تقوم البنوك بتقديم خدمات وعرض أنشطة متنوعة لعملائها من أجل كسب رضاهم وتلبية رغباتهم والحفاظ على الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد في القطاع البنكي.
- **الفرضية الثانية:** البطاقة البنكية تعتبر إحدى أهم وسائل الدفع الحديثة، قد تكون إما بطاقات سحب أو بطاقات دفع أو كلاهما.
- **الفرضية الثالثة:** تعتبر البطاقات البنكية من أهم الخدمات المتطورة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف التي يقدمها لعملائه.

دوافع وأسباب اختيار الموضوع

تتمثل دوافع وأسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

- انسجام طبيعة الموضوع مع التخصص الذي نزاوله نقدي وبنكي.
- الرغبة والفضول في التعرف على البطاقات البنكية كوسيلة من وسائل الدفع الحديثة.
- الرغبة الذاتية في التعمق والإثراء في مثل هذه المواضيع وإسقاط الجانب النظري على التطبيقي.

أهمية الدراسة

- إبراز أهمية تطوير الخدمات البنكية في ظل تزايد المنافسة لأجل جذب مزيد من الزبائن وإشباع حاجاتهم وضمان عدم تحولهم الي بنوك أخرى.
- دراسة الخدمات والانجازات التي تقدمها البنوك الجزائرية في مجال تطوير الخدمات البنكية.

- دراسة البطاقات البنكية كأحد أهم وسائل الدفع الحديثة في مجال تطوير الخدمات البنكية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات البنكية، ودور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك، كما نسعى إلى التطرق لأهم خدمات وإنجازات القرض الشعبي في مجال تطوير خدماته البنكية وتلبية احتياجات العملاء وتحقق رضاهم.

المنهج المستخدم

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع و الإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات وتماشيا مع المناهج المتبعة في الدراسات الاقتصادية والمالية، سوف نعتمد على المنهج الأسلوب الوصفي التحليلي بهدف وصف وتحليل مختلف جوانب الموضوع والوصول إلى النتائج المرجوة من البحث، أين تهدف إلى دراسة البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك.

كما تم اعتماد أسلوب دراسة الحالة في الفصل الثالث، بوصفه أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بدراسة وكالة القرض الشعبي الجزائري بالطرف "C.P.A" وهو بنك تجاري وجد نفسه مجبرا على مواكبة التطور في ظل الأوضاع الراهنة، سعيا منه لتقديم أفضل الخدمات والمنتجات وبلوغ أعلى درجات التقدم و تطوير خدماتها حيث ستم تقييم ودراسة البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك بالوكالة وإبراز الدور الذي تلعبه في رضا وولاء الزبون، وذلك بالاعتماد على الطرق التالية:

- الزيارة الميدانية للوكالة محل الدراسة والاعتماد على الملاحظة المباشرة والمقابلات الشخصية مع مسؤولي الوكالة.
- استخدام الموقع الخاص بالقرض الشعبي الجزائري على شبكة الانترنت.
- الاعتماد على طريقة الاستبيان (الاستمارة) كأداة مكتملة، من أجل معرفة آراء عملاء الوكالة حول مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع والتي تعذر معالجتها بالطرق السابقة.

أما فيما يخص نمط البحث وجمع المعلومات، فقد اعتمدنا على أسلوب المسح المكتبي وذلك بهدف التعرف على المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بالموضوع، بالإضافة إلى البحوث العلمية المقدمة في رسائل الماجستير، وكذلك البحوث والدراسات المنشورة على شبكة الإنترنت، كما اعتمدنا على أسلوب المقابلات الشخصية مع إطارات في بنك القرض الشعبي الجزائري "C.P.A".

حدود الدراسة

إن عملية تشخيص حدود الدراسة تعد من الخطوات المهمة في البحث العلمي والذي يرسخ توجهات الدراسة وأهدافها ضمن برمجة واضحة وبالمؤشرات الآتية:

- **الحدود المكانية:** تنحصر هذه الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري في الجزائر بوكالة الطارف (213).
- **الحدود الزمنية:** استمرت هذه الدراسة من 10 مارس 2018 إلى غاية 06 ماي 2018.

صعوبات الدراسة

من الطبيعي أن تواجه أي بحث علمي جملة من الصعوبات والعراقيل، ومن بين هذه الأخيرة التي واجهت إنجاز هذا البحث نذكر:

- قلة المراجع والدراسات التي تتناول موضوع "دراسة البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك" على مستوى المكتبة الجامعية.
- صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية للبحث، وذلك لصعوبة الحصول على كل المعلومات المطلوبة، والتي تسمح بالوصول إلى النتائج المرجوة من البحث.
- السرية التامة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري "C.P.A"، خاصة فيما يخص تقديم الوثائق حول الخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

هيكل الدراسة

قصد الإمام بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة ثم التطرق إلى ثلاثة فصول، "فصلين نظريين وآخر تطبيقي".

الفصل الأول: جاء بعنوان الإطار النظري للبنوك والخدمات البنكية ويتناول مفاهيم أساسية للبنوك والخدمة البنكية وتطورها، كما تم تناول نظام الدفع الإلكتروني ومكوناته.

الفصل الثاني: جاء بعنوان البطاقات البنكية من خلال التطرق إلى الإطار النظري للبطاقة البنكية من مفهوم ونشأة البطاقات البنكية وتصنيفات البطاقات البنكية ووظائفها الأساسية، وفي الأخير تم التطرق إلى دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنكية.

الفصل الثالث: يتضمن الجانب التطبيقي فخصص لدراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف - 213- حيث قمنا بتقديم بطاقة تعريفية لبنك القرض الشعبي الجزائري من خلال تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري وتقديم وكالة

الطارف والهيكلة التنظيمي لها، وتناولنا الخدمات المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف وأهم إنجازاتها ويتناول الخدمات التقليدية والإلكترونية المقدمة من طرف وكالة الطارف وأهم آفاقها المستقبلية، وفي الأخير تم التطرق إلى تحليل نتائج الاستبيان من خلال الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى الموظفين والزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف (213).

الدراسات السابقة

لقد تناول موضوع "دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك" دراسات علمية سابقة من بينها:

هوارى معراج، أطروحة دكتوراه، تأثير السياسات التسويقية على تطور الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، جامعة الجزائر، 2004: حيث أن طبيعة الدراسة متشابهة في توضيح أثر التسويق المصرفي في المساهمة في تطوير الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية، وهنا يظهر جليا دور مختلف سياسات التسويق المصرفي المتبعة من طرف المصرف في الرفع واتساع مجال تسويق الخدمة المصرفية في السوق المصرفية، أما دراستنا فتتطرق من خلاله إلى إبراز دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية ومدى مساهمة الأساليب التسويقية المتبعة في تفعيل دور ونشاط المصارف.

لوصيف عمار، استراتيجيات نظام الدفع للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، 2008-2009، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة وإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية، وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

النتائج المتحصل إليها من خلال هذه الدراسة : أن ظهور وسائل الدفع الحديثة تسبب في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري، كما شجع ظهور وسائل الدفع الإلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها.

نادية عبد الرحيم، الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي -دراسة حالة الجزائر- 2010-2011، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة عرض مراحل تطور الخدمة المصرفية منذ ظهورها إلى غاية عصرنا الحديث، والوقوف على ضرورة اهتمام المصارف العمومية بالخدمات المصرفية الحديثة وتطبيقها على أرض الواقع في أقصى سرعة ممكنة.

دراسة معارفي فريدة (2008/2007) تحت عنوان: جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الجودة في الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء سواء من ناحية إدراكهم الفعلي لمستوياتها، وإبراز سبل وآليات التميز بجودة الخدمات المصرفية من منطلق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وتوظيف نموذج الفجوة في تقييم جودة خدمات القرض الشعبي الجزائري.

تمهيد

يعتبر القطاع البنكي الركيزة الأساسية والدعامة الأولى لتشجيع القطاعات وتنمية نموها في اقتصاد أي بلد، حيث شهدت الحركة المصرفية عدة تغيرات وتحولات جذرية مليئة بالابتكارات التكنولوجية والتي صاحبها تطوير في الخدمات البنكية المقدمة لمختلف الأعوان الاقتصاديين، وكذا عصرنه العمل البنكي من خلال تزويده بوسائل الدفع الحديثة ألا وهي وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي كانت مبنية على القطع النقدية والورقية والحوالات وغيرها.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الإطار النظري للبنوك والخدمات البنكية ولأجل ذلك قسمنا هذا الفصل ثلاثة مباحث، حيث يتضمن المبحث الأول الإطار النظري للبنوك من ماهية البنوك وأنواعها والخدمات التي يؤديها البنك. ويتناول المبحث الثاني الخدمة البنكية وتطورها من خلال التعرف على ماهية الخدمة البنكية ومراحل واستراتيجيات تطوير الخدمة البنكية وأهميتها والعوامل المؤثرة فيها.

ويتناول المبحث الثالث نظام الدفع الإلكتروني ومكوناته من خلال تعريف نظام الدفع ووسائل الصيرفة الإلكترونية ومزايا ومخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للبنوك

عندما نتعرض لمؤسسة نقدية أو بنك مركزي فإنه ينصرف إلى أذهاننا على الفور عدة مفاهيم و خصائص معينة مجموعها يحدد لنا الإطار لماهية وطبيعة هذه البنوك.

المطلب الأول: ماهية البنوك

إن ظهور البنوك جاء نتيجة لتطور العلاقات الاقتصادية، في كل مرحلة من هذا التطور مما زادت حاجة الفرد والمجتمعات إلى مثل هذه المؤسسات نظرا للوظائف التي تقوم بها من أجل تنشيط جميع القطاعات التي تساهم في بناء اقتصاد كل دولة.

1. نشأة البنوك

- قبل الميلاد : البدايات الأولى للعمليات المصرفية في عهد بابل والإغريق.
- القرون الوسطى (القرن 13 والقرن 14): في فرنسا وإيطاليا ظهور فكرة الاتجار بالنقود والصراف وانبثاق الشيك و البنكوت (نقود ورقية).
- القرن 16: إنشاء بيوت صارفة حكومية لحفظ الودائع.
- عام 1587: ظهور أول مصرف بالبندقية (Banc Delja Pizza Di Rialta).
- عام 1609: إنشاء بنك أمستردام لحفظ الودائع وتحويلها عند الطلب.
- عام 1694 و 1800: ظهور البنوك المركزية للإصدار والرقابة على الائتمان في السويد وفرنسا.
- القرن 18: التوسع في الإقراض والتسهيلات الائتمانية وخلق النقود.
- القرن 19: بدأت حركة تركيز البنوك بواسطة الاندماج أو عن طريق الشركة القابضة أي شراء معظم اسهم البنوك الأخرى.
- القرن 20: البنك المركزي بنك البنوك والمقرض الأخير لها.¹

¹ شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 25-27.

2. تعريف البنك

وردت عدة تعريفات للبنك منها الكلاسيكية ومنها الحديثة، فمن وجهة النظر الكلاسيكية يمكن القول أن البنك هو: "مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليها وتنميتها، والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما"¹.

كما قد ينظر إلى البنك على اعتبار أنه "تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية"، أما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر إلى البنك على أنه: "مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو لآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد الوطني، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي"².

أما التعريف الذي أورده المشرع الجزائري في قانون (10-90) الصادر في 14 أفريل المتعلق بالنقد والقروض في مادته 144 "البنك هو شخصية اعتبارية التي تمتهن بصفة دائمة كل وظائف البنوك من استقبال الودائع، منح القروض وتوفير وسائل الدفع وتسييرها"³.

مما سبق يمكن استنتاج تعريف شامل للبنك: "البنك هو مؤسسة ذات نشاط معين يتمثل في الوساطة المالية" أو بعبارة أخرى هو "وسيلة التعامل في القروض على اختلاف أنواعها، إذ أن البنك يقتض من مجموعة من أفراد المجتمع، ثم يقرض الأموال المودعة لديه إلى مجموعة أخرى من الأفراد أو استثمارها في شتى أوجه الاستثمار وتؤول إليه في النهاية الأرباح المترتبة على عمليتي الإقراض والاقتراض"⁴.

¹ محمد الصيرفي، إدارة البنوك، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الطبعة 1، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 7.

² مرجع نفسه، ص 8.

³ بن عبيد فريد، مطبوعة في مقياس الاقتصاد البنكي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص 3.

⁴ مرجع نفسه، ص 3.

3. طبيعة عمل البنوك¹

تعتبر البنوك من أقدم وأهم المؤسسات المالية وظيفتها الأساسية قبول الودائع من الأفراد والمشروعات والإدارات العامة وإعادة استخدامها لحسابها الخاص في منح الائتمان والخصم وبقية العمليات المالية للوحدات الاقتصادية غير بنكية ومنه نجد مظهران رئيسيان للبنوك:

• **المظهر الأول:** يتمثل في توليها مهمة تعبئة المدخرات للوحدات الاقتصادية التي تفيض دخولها على إنفاقها (وحدات ذات فائض في مواردها) وتقديم مختلف الخدمات البنكية المتعلقة بالتوظيفات المالية لهذه الوحدات والتحويلات والترحيلات البنكية.

• **المظهر الثاني:** يتمثل في أنها مؤسسات مالية تتولى تمويل الوحدات الاقتصادية من أفراد ومشروعات التي يفيض انفاقها على دخلها (الوحدات ذات عجز في مواردها) من خلال عمليات منح الائتمان البنكي، وعندما تقوم بمنح قروض وسلف فإنها تخلق نقدا جديدا بشكل ودائع جارية وهكذا تؤدي البنوك دورها كوسيط بين المودعين والمقترضين ودور الخالق للنقود.

وبالتالي يمكن القول أن البنوك ملزمة بتوفير الكافية لتسديد ومواجهة التزاماتها تجاه الأفراد والمؤسسات من جهة ومن جهة أخرى تسعى إلى أن تكون حريصة على تقديم القروض لزيائنها مقابل ضمانات (لاعتماذ جزء كبير من مواردها على أموال الغير) الودائع.

المطلب الثاني: أنواع البنوك وأهدافها

1. أنواع البنوك

يتكون الجهاز المصرفي من عدد من البنوك تختلف وفقا لتخصصها والدور الذي تؤديه في المجتمع. ويتصدر الجهاز البنكي في الدولة البنوك المركزية وتتعاقل في السوق البنكية أنواع متعددة من البنوك أهمها البنوك التجارية والبنوك المتخصصة.

أ. البنك المركزي:

البنك المركزي هو المؤسسة التي تتكفل بإصدار النقود في كل الدول وهو المؤسسة التي تتأس النظام النقدي، ولذلك يشرف على التسيير النقدي، ويتحكم في كل البنوك العاملة في الاقتصاد. ويعتبر البنك المركزي بنك البنوك و بنك

¹ بن عبيد فريد، مرجع سبق ذكره، ص3.

الحكومة حيث يعودون إليه عندما يحتاجون إلى السيولة فهو بإعادة تمويل البنوك عند الضرورة كما يقوم بتقديم التسبيقات الضرورية للحكومة في إطار القوانين والتشريعات السائدة لذلك يقال أن البنك المركزي هو الملجأ الأخير للإقراض.¹

وفي إطار سياسته العامة يجب أن تخضع المؤسسات المالية البنكية وغير بنكية إلى اللوائح والتوجيهات التي يصدرها، سواء تعلق ذلك بحجم السيولة التي يجب أن تحتفظ بها، أو القروض التي تقدم على منحها. كما يجب أن تخضع إلى القواعد التي يحددها عندما تتدخل في السوق النقدية، وبالإضافة إلى كل ذلك فإن البنك المركزي يتدخل في سوق الصرف من أجل دعم العملة الوطنية مقابل العملات الأجنبية إذا استدعت الضرورة ذلك.

ب. البنوك التجارية

أعطيت للبنوك التجارية تعريفات عديدة نوجز بعضها فيما يلي:

● يمكن تعريف البنك التجاري بأنه المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات (الأشخاص المعنوية) تحت الطلب أو لآجل ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات وتقديم القروض (الائتمانية) بقصد الربح.²

● هي المؤسسات التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات التنمية والادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يستلزم من عمليات مصرفية تجارية ومالية،³ وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.

● المؤسسات المالية النقدية أو البنوك التجارية هي نوع من الوساطة المالية التي تتمثل مهمتها الأساسية في تلقي الودائع الجارية للعائلات والمؤسسات والسلطات العمومية. ويتيح لها ذلك القدرة على إنشاء نوع خاص من النقود هي نقود الودائع.⁴

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010-2011، ص11.

² سليمان بن ذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1996، ص113.

³ عبد الغفار حنفي، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص24.

⁴ الطاهر لطرش، مرجع نفسه، ص12.

ج. بنوك الاستثمار

تقوم بتوظيف أموالها في المشروعات التجارية والصناعية لأجل طويل والاشتراك في إنشاء شركات وإقراضها لمدة طويلة وقد أنشئ في مصر في الآونة الأخيرة منذ عام 1974 عدد كبير منها وتتماثل هذه البنوك مع البنوك التجارية في قبولها للودائع والذي يمثل جزء رئيسي لنشاطها.¹

د. البنوك الإسلامية

تقوم بقبول الودائع تحت الطلب والودائع لأجل مثل البنوك التجارية إلا أنها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الأموال، حيث أن البنوك التجارية تعتبر الفائدة أساس التعامل، في حين أن البنوك الإسلامية تعتمد على المضاربة الإسلامية (المشاركة) في توظيف أموالها ويعتبر هذا البنك من البنوك التجارية بالنظر إلى الطبيعة الغالبة للنشاط الذي يزاوله.²

هـ. البنوك المتخصصة "غير تجارية"

تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها حيث تعتمد في تمويل أنشطتها التي تخصص فيها على مواردها الذاتية ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دورا ملحوظا كما أن جميع الودائع لا يمثل واحدا من أغراضها بل يجلب ملاحظة ما يلي بالنسبة للبنوك المتخصصة:³

- يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الأجل لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي.
- لا تعتمد البنوك المتخصصة على قبول الودائع تحت الطلب كأحد الأنشطة الرئيسية لها.
- تعتمد البنوك المتخصصة في تمويل أنشطتها على مواردها الذاتية ومصادرها الداخلية التي تتمثل في رأس المال والاحتياطيات والقروض طويلة الأجل المتمثلة في السندات التي تصدرها.

¹ محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص 26.

² مرجع نفسه، ص 26.

³ سيد عبد الفتاح صالح، دراسات في محاسبة المنشآت المالية، غير مبين الناشر، 2000، ص 4.

هذا ويمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها إلى الأنواع التالية:¹

✓ **البنوك الصناعية:** تمول المشاريع الصناعية من خلال منح التسهيلات الائتمانية من خلال ضمان الآلات والمعدات أو البناء والأرض أو كفالة طرف ثالث، ويمول البنك النفقات الرأسمالية لهذه المشاريع إضافة إلى النفقات الجارية.

✓ **البنوك الزراعية:** وهي التي تقوم بتمويل المشاريع الزراعية وقد يكون التمويل متوسط أو طويل الأجل عند إنشاء المشاريع أو استصلاح الأراضي وقروض قصيرة الأجل لتمويل المحاصيل حتى الإنتاج النهائي، وعادة تكون القروض في القطاع الزراعي عالية المخاطر بسبب تأثر القطاع بالمخاطر الخارجية تعتمد على الظروف الجوية المتغيرة وكون الزراعة محدودة العائد وصغر حجم الأرض وارتفاع عدد المقترضين والمخاطر التسويقية .

✓ **البنوك العقارية:** وهي البنوك التي تقوم بتمويل العقارات كالأراضي والأبنية، وتعتمد في تمويل المقترضين على رؤوس أموالها وتكون القروض طويلة الأجل وقد تستخدم الودائع الادخارية للحصول على بعض الإيرادات.

✓ **بنوك الصادرات:** وهي تلك البنوك التي تختص بتمويل التجارة الخارجية بهدف النهوض بالتجارة الخارجية وخاصة تشجيع الصادرات في ذلك البلد، وتمنح القروض مختلفة الأجل إلى المشاريع أو الشركات القائمة بالتصدير والاستيراد لشراء المواد الأولية والسلع الوسيطة وعمليات المقايضة وإعادة التصدير وإعادة التأمين على المصدرين أو تمويل المشاريع الصناعية في مناطق خارج البلد الأصلي للبنك أو بهدف إعداد الدراسات عن الأسواق الخارجية والتنسيق في عمليات التجارة الخارجية.

2. أهداف البنك²

تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق عدة أهداف قد تكون متعلقة بالبقاء و النمو والاستمرار وزيادة ثروة الملاك من جهة وأخرى عامة متعلقة بالنهوض بالمجتمع الذي تعمل فيه عن طريق تحسين خدماتها والتمويل والدعم.

• **الربحية:** يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن

البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقبلة الالتزامات الأخرى وتحقيق معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأسمال البنك.

¹ دريد كامل آل شبيب، إدارة البنوك المعاصرة، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص50.

² محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص18-19.

• **الأمان (الضمان):** من المعروف أن معدلات الأرباح تكون أكثر ارتفاعا عندما تزيد درجة المخاطر التي يتعرض لها المستثمرون، ولما كانت البنوك التجارية تعتمد إلى حد كبير على أموال المودعين في عملية تمويل المشروعات فإن البنوك التجارية لا بد وأن توازن بين الربحية ودرجة المخاطر التي تتعرض لها نتيجة عملية التمويل هذا ما يدفعها لتكون في مستوى الثقة الممنوحة لها.

• **السيولة:** تعتمد البنوك التجارية اعتمادا كبيرا على مصادر الأموال قصيرة الأجل التي يقدمها المودعين، كما أن جزءا كبيرا من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب أو بعد فترة قد تكون قصيرة، معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يجتم على البنوك التجارية التعامل بمعدل سيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون ويقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة ودون التعرض للخسائر.

المطلب الثالث: الخدمات التي يؤديها البنك

يعتبر البنك وسيط بين أصحاب الفوائض وأصحاب العجز إذ يعمل من أجل جمع الأموال من مصادر مختلفة وتوجيهها نحو أفضل الاستعمالات الممكنة وتسيير مختلف وسائل الدفع التقليدية منها والحديثة.

1. جمع الودائع

أ. تعريف الوديعة:

تمثل الوديعة كل ما يقوم الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف، وتتجسد هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية¹ على الرغم من أنها يمكن تأخذ أشكالا أخرى.

ب. أنواع الودائع

هناك عدة أنواع للودائع تختلف بحسب الغرض منها، فهناك الودائع التي توضع في البنوك مجرد الاحتفاظ بها، وهناك نوع آخر من الودائع ينتظر أصحابها تحقيق عوائد من وراءها ويمكن أن نذكر أربعة أنواع رئيسية:

• الودائع تحت الطلب (الودائع الجارية)

تتميز الودائع تحت الطلب بخصائص تميزها عن غيرها من الودائع، و كما يدل عليه اسمها الودائع هي دائما تحت تصرف أصحابها يمكنهم اللجوء إلى سحبها كليا أو جزئيا متى شاءوا، ودون إشعار مسبق، فالوديعة وإن كانت بحوزة البنك فهي تحت التصرف المطلق لصاحبها ولا يحق للبنك أن يفرض قيودا أو شروطا أمام صاحبها أثناء السحب.

¹ أكرم ياملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الطبعة 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص 305.

• الودائع لأجل

هي تلك الودائع التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة، ولا يمكن لهم سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة وتقدم إخطار للبنك بتاريخ السحب، فالوقت يعتبر إذا عاملا تصنف على أساسه هذه الودائع، وتميزه عن غيرها، فهي ليست وداائع جارية تماما بحكم العقبات والشروط التي تعترض صاحبها أثناء عمليات السحب بالإضافة إلى أنها تبقى بحوزة البنك لفترة ما تكون حل اتفاق بين الطرفين، وهي ليست وداائع ادخارية بالمعنى الدقيق لهذا المفهوم، ويعتبر هذا النوع من الودائع المفضل لدى البنوك لأنه يعطي للبنك حرية كبيرة واستخدام ملكيته لتلك الوديعة خلال الفترة المتفق عليها دون أدنى تهديد من العميل بطلبها وبالتالي يحق للبنك أن يستثمرها في المشروعات التجارية والاستثمارية المختلفة طوال تلك الفترة.

• الودائع الادخارية

تعتبر الودائع بمثابة عملية توفير وادخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك والعائد المنتظر منها، فهذه الودائع تبقى لفترات طويلة في البنوك ولا يمكن لصاحبها أن يسحبها مهما كانت الظروف، كما أن أصحاب هذه الودائع يحصلون على فوائد معتبرة تعتبر عوائد توظيف حقيقية للأموال ومقابل هذه التكلفة التي تعتبر مرتفعة نسبيا بالنسبة للبنك مقارنة بما يدفعه مقابل الودائع فإنه يضمن بقاء هذه الأموال بحوزة البنك لفترات طويلة والأمر الذي يفتح أمامه مجالا لاستعمالها في منح القروض طويلة الأجل.¹

• الودائع الائتمانية

هذا النوع ناشئ عن فتح حسابات ائتمانية والقيام بعمليات الإقراض وهذه الودائع عبارة عن وداائع كتابية ناتجة عن التسجيل المحاسبي لحركة الأموال داخل البنك فحينما يقوم صاحب وديعة حقيقية بتحرير شيك لفائدة شخص مادون أن يقوم هذا الشخص بسحب فعلي للنقود فإن البنك يقوم بتسجيل هذه العملية محاسبيا، حيث يجعل حساب المسحوب عليه مدينا وحساب المستفيد دائنا.

2. تسير وسائل الدفع

وسائل الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المبادلات الخاصة لتبادل السلع والخدمات ، وكذلك تسير الديون وتدخل زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية ومن بين الشروط التي يجب أن تستجيب لها

¹ فايدى كمال، محاضرات في الاقتصاد البنكي، مطبوعة جامعية، البلدة 2، الجزائر، 2013، ص30.

أدوات الدفع ضرورة أن تكون عملية، وقد تتميز بالبساطة الضرورية حتى لا ينفرد المجتمع منها، تأخذ وسائل الدفع أشكالاً عديدة. وتعرض فيما يلي إلى أهم الأدوات التي تعتبر وسائل الدفع.

أ. وسائل الدفع التقليدية

• السند لأمر

هو ورقة تجارية تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة إذن هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين يدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق وما يمكن استنتاجه أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه، وأمام حامل هذا السند لاستعماله إما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى بنك يقبله فيتنازل له عليه مقابل سيولة، ولكنه سوف يخسر نظير ذلك جزء من قيمته هو مبلغ الخصم، وإما إجراء معاملة أخرى مع شخص آخر عن طريق التظهير.

• السفتجة أو الكمبيالة

هي ورقة تجارية تظهر ثلاث أشخاص في آن واحد وتسمح بإثبات ذمتين ماليتين في نفس الوقت، وهي عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره، ويمكن تداولها مثل السند لأمر عن طريق التظهير.

• سند الرهن

هو عبارة عن ورقة تجارية يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك، وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي، حيث يمكن لحامل هذا السند الحصول على سيولة مقابل تقديمه كضمان (أي رهن البضاعة) إلى البنك.

• سندات (أذونات) الصندوق

هو التزام مكتوب من طرف البنك أو المؤسسة بدفع مبلغ يكون مذكور في السند (المبلغ هو مبلغ القرض) في تاريخ الاستحقاق ويكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل هذا السند، مدته قصيرة لا تتعدى في أقصى الحدود 12 شهراً، يمكن تداوله عن طريق التظهير.

• السندات العمومية قصيرة الأجل

تلجأ الخزينة إلى إصدار هذه السندات لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص نفقاتها الجارية عندما يتأخر تحصيل إيرادات الخزينة وعدم القدرة على الانتظار لاستعجال النفقات.

• الشيك

هو أكثر وسائل الدفع انتشارا وهو عبارة عن وثيقة تتضمن أمر بالدفع الفوري للمبلغ المحرر عليه لفائدة المستفيد، فالشيك عبارة عن سند لأمر بدون اجل ويتم تداوله من يد إلى يد ويعتبر أمر من صاحب الحساب إلى البنك من أجل دفع مبلغ معين إلى شخص آخر،¹ وهو أساس ما يعرف بنقود الودائع حيث يسمح بتسوية المعاملات دون تحويل أموال حقيقية.

• النقود

هي وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع، بل أن كل الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود، سواء بواسطة الخصم قبل تاريخ الاستحقاق أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول هذا التاريخ، وعلى خلاف وسائل الدفع الأخرى التي يصدرها أشخاص مختلفون فإن النقود تصدر من طرف جهة معروفة ومنظمة هي النظام البنكي.

ب. وسائل الدفع الإلكترونية

تعددت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالا تتلائم مع متطلبات التجارة الإلكترونية والمعاملات عبر شبكة الانترنت وكانت أولها ظهورا البطاقات البنكية التي تطورت من البطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الإلكترونية .

• البطاقات البنكية

تعرف البطاقات البنكية على أنها : "عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود"، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، واسم حاملها و رقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها، فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، ولذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم.²

¹ Philippe Monnier et Sandrine Mahier, **Technique bancaires**, Dunod Edition, paris, 2008, p71.

² J.M,Béguin et A.Bernand, **L'essentiel des Techniques bancaires**, Editions d'organisation, paris, 2008, p282.

• البطاقات الذكية

تعتبر عملية تطوير البطاقات الذكية (smart card) من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات، وهي عبارة بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكروكمبيوتر يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة ولكنها أعلى تكلفة منها، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات، منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل التاريخ الطبي للشخص ومعلوماته عن حساباته الشخصية المصرفية، وباستخدام البطاقة الذكية في أجهزة الصراف الآلي، يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه، وتخزن عليها كافة البيانات وعليه لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة، فهي عبارة عن كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها، ويمكن شحن هذا النوع من البطاقات عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحاسب الشخصي.

كما تتميز هذه البطاقات بقدرتها على تخزين المدخل البيومتري، ويعني هذا المصطلح الوسائل التي يمكن عن طريقها التعرف على السمات الشخصية للفرد مثل مسح شبكية العين و هندسة اليد أو بصمة الأصبع وبصمة الشفاه وبصمة الصوت وأنسجة الأوردة وبعبارة أخرى تعد البطاقة الذكية مثل بطاقة الهوية التي تصدرها مصلحة الأحوال المدنية، ويمكن اعتبارها مثل جواز السفر الذي تصدره مصلحة الجوازات، وذلك يحدث بالفعل في سنغافورة، حيث يمكن للفرد أن يستغني عن إصدار جواز السفر ويستخرج البطاقة الذكية، ويسجل عليها بياناته الشخصية وكذلك بيانات تذكرة الطيران، بحيث تعد البطاقة الذكية بديل لجواز السفر و تذكرة الطيران.

ويمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية وغيرها بالسمات التالية:¹

- هذه البطاقة تشبه حافظة النقود التي يحملها الشخص وتضم أوراق نقدية وعملة حقيقية، فيمكن لمستخدمها تحويلها الى نقود عادية وهو ما يطلق عليه بعملية تعويض النقد، من أي صراف آلي.
- يمكن لحامل هذه البطاقة سحب اعتمادات مالية ورقية، إذ يمكن أن يسحب اعتمادات مالية إلكترونية وعندما تتم عمليات الشراء، فإن ما يدفعه حامل البطاقة يخصم من النقود الموجودة قيمتها في البطاقة.
- البطاقة الذكية الوحيدة يمكنها في أي وقت أن تؤدي وظائف بطاقة الائتمان و بطاقة الصرف الإلكتروني وبطاقة الائتمان المدينة (بطاقة الوفاء).

¹ فايدى كمال، مرجع سبق ذكره، ص35.

- البطاقة الذكية يمكنها القيام بدور الشيك، ذلك أن البنوك ليست هي المستفيدة من هذه البطاقات، بل هناك المستهلك الذي يمكنه التعامل بهذه البطاقات بوصفها نقدا أو شيكا.
- يمكن أن تكون سجلا ماليا لجميع المعاملات المالية التي تمت حديثا وكذلك موازنات الحساب الجاري، ولن يكون على العميل بعد ذلك أن يحرر شيكا بنفسه.
- تتيح للمسافر أداء مهام عديدة، كتخزين ومعالجة بيانات حول شركة الطيران وإجراءات تأجير السيارات وحجز الفنادق، ... الخ
- تقلل معدل الجريمة، فعكس البطاقات الممغنطة التي تعتبر سهلة التقليد، البطاقة الذكية لا يمكن قرصتها.
- يمكن سداد الرسوم بطريقة إلكترونية كما يمكن للشركات تحديد هوية الموظفين لضمان تأمين الدخول الى أنظمة الحاسب الآلي، فهي تستخدم في تنظيم المكالمات الهاتفية وشراء البضائع.

● النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

من وسائل الدفع الإلكترونية والتي بدأ صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم نجد النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية والتي يتوقع لها تحقيق نفس الأهمية والمكانة التي حظيت بها البطاقات البنكية والذكية.

✓ النقود الإلكترونية¹

يمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها: " قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتستعمل كأداة للدفع".

ويعرفها صندوق النقد الدولي على أنها: " قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل إلكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك".

فهي إذن نقود يتم تخزينها بواسطة الخوارزميات في المعالجات، وأجهزة كمبيوترية أخرى تستطيع أن تنفذ عمليات الوفاء عبر شبكة الانترنت كبديل للعمليات المعدنية والورقية التي لا نستطيع بالطبع أن نرسلها عبر الانترنت.

وعليه فالنقود الإلكترونية هي النوع الجديد من العملة، أو بمعنى أدق هي البديل الإلكتروني عن النقود الورقية المعدنية ذات الطبيعة المادية.

والنقود الإلكترونية تتجسد في محفظة النقد الإلكتروني والذي يسمح بإجراء الدفع خاصة في المشتريات الصغيرة من احتياطي نقدي معد سلفا مجسد في بطاقة النقد الافتراضي والذي يتمثل في برامج تسمح بإجراء الدفع عبر شبكات

¹ لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص39.

مفتوحة لا سيما الانترنت، وهنا يكون الاحتياطي النقدي المعد سلفا مخزن في الكمبيوتر دون أن يكون مجسد في حامل ما، كما أن هناك حامل افتراضي يمكن إعادة شحنه من الكمبيوتر.

✓ المحافظ الإلكترونية

تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يجد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان.

ويمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية بأنها: "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر". أما المعلومات التي تخزنها هذه المحفظة كحد أدنى، هي تخزين معلومات الشحن والفواتير شاملة أسماء المستهلكين وعنوان الشارع والمدينة، الولاية والدولة والرقم البريدي، ومعظم المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تحمل أسماء وأرقام بطاقات الائتمان، كما تحمل نقدا الكترونيا من مختلف الموردين.

ويمكن استنتاج الخصائص الرئيسية التي تميز المحافظ الإلكترونية كما يلي:¹

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل علمية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة.
- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.

● الشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية

أيضا من وسائل الدفع الإلكترونية التي ظهرت حديثا نجد الشيكات الإلكترونية والتي تعتبر مكافئة للشيكات الورقية التقليدية، وهناك من يتوقع أن تحل محلها على المدى البعيد، أما التحويلات المالية الإلكترونية فقد أصبحت ضرورية سواء للبنوك التقليدية أو الإلكترونية لما تقدمه من مزايا.

✓ الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.

¹ فايدى كمال، مرجع سبق ذكره، ص38.

فيمكن القول بأنه رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

✓ التحويلات المالية الإلكترونية

حيث تقوم العديد من المصارف الآن بالمشاركة في شبكة حاسبات تولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين البنوك، وبذلك تؤدي الدور التقليدي لغرفة القاصة المصرفية ولكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة، ومن المتوقع استخدام الأقمار الصناعية لتشمل البنوك العالمية نطاق التسويات المصرفية. ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك، وسيكفل هذا النظام للبنوك المحلية قدرة تقديم خدمات أفضل للعملاء، ويتيح لها إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها. كما يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.¹

المبحث الثاني: الخدمة البنكية وتطورها

مما لا شك فيه أن جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي وبصفة أساسية تعتمد على الخدمات البنكية، والواقع أن هذه الخدمات المتنوعة التي يتيحها الجهاز المصرفي هي التي جعلت من الممكن تطوير الاقتصاديات الحديثة.

المطلب الأول: ماهية الخدمة البنكية

تجدر بنا الإشارة أولاً إلى مفهوم الخدمة بصفة عامة ومن ثم مفهوم الخدمة المصرفية كشكل خاص من الخدمة.

1. مفهوم الخدمة بصفة عامة²

تعتبر الخدمات من القطاعات الاقتصادية والأساسية إن عرفت مؤخراً إقبالا مهماً من قبل الأفراد والذي يرجع أساساً إلى ارتفاع مستوى المعيشة خاصة في الدول المتقدمة.

¹ فايدى كمال، مرجع سبق ذكره، ص 40.

² عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008-2009، ص 18.

إذ يصعب إعطاء تعريف محدد وشامل للخدمات، وهي في هذا الصدد قد أعطيت لها عدة تعاريف التي وإن اختلفت فإنها تشترك أحياناً في معنى أو أكثر، ومن بين هذه التعاريف نجد:

تعريف (منظمة الايزو 1994) للخدمة أنها: "تعبّر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزيون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزيون".

يري (2000 kolter) أن الخدمة تعتبر " أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه ملكية أي شيء وأن إنتاجه يمكن أن لا يرتبط بالسلعة المادية".¹

تعرف الخدمة من طرف الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: "النشاطات أو التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".²

وعلى ضوء ما تم عرضه من تعاريف يمكن أن نستخلص تعريف شامل للخدمة:

"أنها عبارة عن منفعة غير ملموسة يقدمها طرف لطرف آخر هدفها الأساسي تحقيق رضا العميل".

2. مفهوم الخدمة البنكية

أ. تعريف الخدمة البنكية

• يمكن تعريف الخدمات البنكية بأنها: "عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من طرف البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظتها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية أو في الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".³

• يعرف (جير هشام 2007) الخدمة البنكية على أنها: "عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير لآجل والتحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات".

¹ حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014، ص18

² هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، 2008، ص20.

³ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الحامد للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص32.

• ويعتبر ناجي معلا: " أن الخدمة البنكية مصدرا لإشباع الذي يسعى الى تحقيقه العميل لحاجاته ورغباته، أما من منظور البنك فإنها تمثل مصدرا للربح".¹

ب. خصائص الخدمة البنكية

برغم الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات فإن الملاحظ أن هناك اختلاف على الخصائص المميزة للخدمات البنكية نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة. ونستعرض فيما يلي خصائص الخدمات البنكية حسب آراء بعض الكتاب المختصين في مجال تسويق الخدمات البنكية.

يرى محسن الخضيرى أن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها:²

- الخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة و بالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.
- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع و كل خدمة جديدة يقدمها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
- تعتمد الخدمات المصرفية على الاتصال الشخصي بدرجة كبير، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة و العميل.

كما يعدد عوض بدبر الحداد الخصائص التالية للخدمات المصرفية:

- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.
- لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما أو تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.
- جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للزبائن.
- أن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل.

¹ ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، دار الصفاء للنشر، لبنان، 1994، ص51.

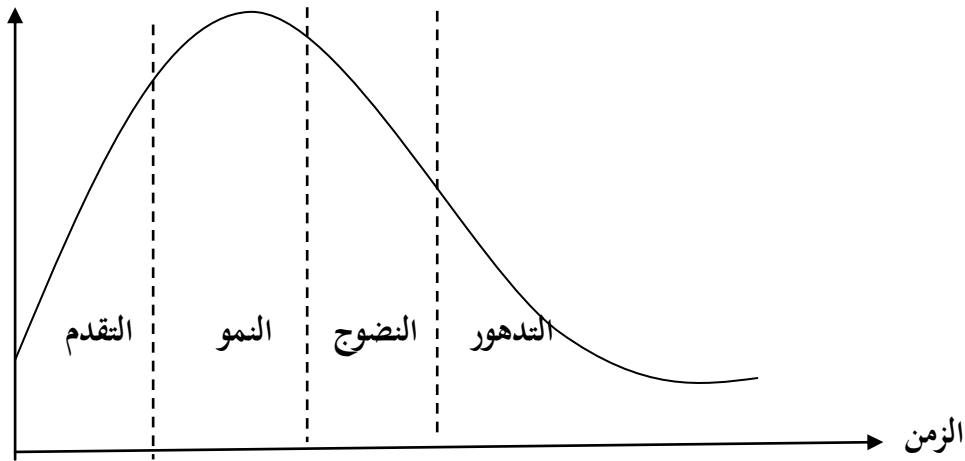
² محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلو مصرية القاهرة، ص21-22.

ج. دورة حياة الخدمة البنكية

إن دورة حياة الخدمة البنكية لا تختلف عن دورة حياة السلع والخدمات الأخرى فحسب (فريد كورتيل 2009) أن الخدمة البنكية تمر عبر الزمن بأربعة مراحل تمثل تطور التعامل عبر الزمن، وهو ما عبر (Dubois and Kotler) في شكل منحنى بياني يوضح مراحل حياة الخدمة البنكية عبر الزمن وما يتزامن مع هذه المراحل من تغيرات في حجم الأرباح والمبيعات.¹

الشكل رقم (1-1): مراحل دورة حياة الخدمة البنكية

المبيعات والأرباح



يوضح الشكل رقم (01) المراحل الأربعة التي تمثل دورة حياة الخدمة البنكية والتي نستعرضها فيما يلي:

- **مرحلة التقديم:** وهي ولادة المنتج ودخوله للسوق أين يتم تعريف العملاء بالخدمة البنكية بوصف مزاياها وخصائصها وفوائدها واستعمالها وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف.
- **مرحلة النمو:** تتميز هذه المرحلة بتسارع مبيعات الخدمة البنكية، وارتفاع الأرباح وسعي البنك للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة الخدمة أو نماذج جديدة له. وتحرص البنوك على جعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الايجابية على أرباح البنك.

¹ حلوز وفاء، مرجع سبق ذكره، ص18.

- **مرحلة النضج:** تتميز هذه المرحلة بتباطؤ النمو في حجم المبيعات حيث تميل الأسعار إلى الهبوط لأن الكثير من المنافسين يحاولون زيادة مبيعات من المنتجات المعروضة في السوق، فتلجأ بعض البنوك إلى إدخال تعديلات على الخدمات المعروضة بشكل دوري لإضفاء حياة جديدة على المنتج وإطالة مرحلة النضوج من جهة والحفاظ على استمرارية مستويات مبيعات أرباح جيدة من جهة أخرى.
- **مرحلة التدهور:** وهي المرحلة الحرجة تتميز بانخفاض المبيعات وتحقق الخسائر، ويكون المنتج البنكي قد وصل مرحلة الانحدار في دورة حياته، مما يدفع البنك إلى إلغاء الخدمة أو تطويرها أو استبدالها بخدمات أخرى.

المطلب الثاني: مراحل واستراتيجيات تطوير الخدمة البنكية

تعتبر عملية تطوير الخدمات البنكية عملية ضرورية وحيوية في ظل تزايد المنافسة التي تدفع البنك إلى تطوير خدماته البنكية لتصل إلى جذب مزيد من الزبائن وإشباع حاجاتهم وضمان عدم تحولهم إلى بنوك أخرى.

1. مراحل تطوير الخدمة البنكية

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها ونذكرها في:

- الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:** لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:¹
 - **الاكتفاء الذاتي:** حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.
 - **تبادل الفائض من الإنتاج:** بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وإن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معاملها لم تظهر بعد و لكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

¹ محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 59.

- **ظهور النقود:** نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، مما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.
- **الإيداع:** بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع.
- **الإيداع والقروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ، وإن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة ويكون القرض لفترة قصيرة، وإن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصول الصياغ على فائدة مقابل منح القروض.
- **بداية المصارف:** تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكوت لإجراء عملية المقايضة.

ب. الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع

تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وإن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وطاقم لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانيتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

ج. الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي

تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد لأن عملية الإيداع و الافتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الإيداع طلب القروض تحويل الأجور إلى المصارف، طلب بطاقة الانتماء وغيرها من الخدمات المصرفية.

د. الخدمات في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي و الظروف الحالية

إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:¹

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.
- زيادة عدد المصارف و تنوع الخدمات المقدمة.
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.
- اتساع الرقعة الجغرافيا التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها.
- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

ويمكن القول باختصار أن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية، قد مرت بالعديد من مراحل التطور حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات القرض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام المصارف في مجال الاستثمار، وتملكها الكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية، وكذلك قيامها بتصدير خدمات الى خارج حدود الدولة. وانتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم، وظهور مصارف متعددة الجنسيات... الخ، ولا شك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية أو في صناعة مصارف بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلف.

2. استراتيجيات تطوير الخدمة البنكية

يعتمد البنك على العديد من الاستراتيجيات في تطوير خدماته البنكية وهي كما يلي:

أ. إستراتيجية تنمية وتطوير السوق²: وترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير برنامج لخدماته يمكن من

خلال إشباع حاجاته و رغبات قطاعات جديدة من الزبائن من خلال:

- قيام البنك بتوسع و تدعيم شبكة توزيعية لخدماته لتصل إلى مناطق جغرافية جديدة لم يسبق التعامل فيها.

¹ محمود جاسم الصميدعي، وردينه عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص60.

² سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر - باتنة، الجزائر، 2008-2009، ص33.

- قيام البنك بزيادة جاذبية خدماته لفئات جديدة من الزبائن من خلال تطوير مواصفات جديدة في الخدمة المقدمة وتكثيف حملات ترويجية بهدف تعريف الزبائن الجدد في السوق بتلك المواصفات.
- البحث عن فئات جديدة من الزبائن فضال عن الزبائن الحاليين.
- ب. إستراتيجية اختراق السوق: وترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بزيادة حجم تعامله من خدماته الحالية في السوق الحالي وهذه الإستراتيجية تتطلب من البنك زيادة مختلف جهوده التسويقية بهدف:
 - تشجيع الزبائن الحاليين للبنك عل زيادة معدلات استخدامهم للخدمات المصرفية الحالية.
 - محاولة جذب واستقطاب زبائن البنوك المنافسة لشراء خدمات البنك.
 - محاولة جذب فئات جديدة من الزبائن المرتقبين يتصفون بنفس صفات الزبائن الحالية للبنك .
- ج. إستراتيجية تطوير الخدمات الجديدة وتحسين الخدمات الحالية: وترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة أو تعديل الخدمات الحالية لتلائم حاجات الزبائن كما أنه يقوم باكتشاف استخدامات جديدة للخدمة المصرفية الحالية.
- د. إستراتيجية التنوع: وترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة في أسواق جديدة وعادة ما تكون هذه الخدمات الخارجية على نطاق الخدمات المألوف.
- هـ. إستراتيجية التمييز: إن التحرك باتجاه إستراتيجية التمييز يتطلب بالضرورة تطوير منتجات مصرفية واضحة المعالم و تكون موجهة إلى قطاعات سوقية مختارة ولأغراض ترويجية.

المطلب الثالث: أهمية وتطوير الخدمة البنكية و العوامل المؤثرة فيها

1. أهمية تطوير الخدمة البنكية

إن هدف تطوير الخدمة هو جعل التعامل مع البنك متعة حقيقية ملموسة وهي عملية لا تتحقق إلا بمزيد من إشباع الاحتياجات ورغبات الزبائن وإحداث توفير في الوقت والجهد والتكلفة مع إتاحة فرصة اختيار أوسع للعملاء من خلال المحاور الثلاثة الرئيسية التالية:¹

¹ محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي مدخل متكامل للبنوك، ط1، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، مصر، ص95.

المحور الأول: تطوير في المعاملة البشرية لتصبح أكثر دفئا ويتحول معها العميل إلى صديق متعاون بل على شريك في النجاح وفي تحقيق الأهداف التسويقية.

المحور الثاني: تطوير في الأحداث والمراحل والمنافذ التي تمر بها الخدمة في اتجاهها نحو العميل لتصبح أكثر بساطة.

المحور الثالث: التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة لدى البنوك بإدخال كل الأنظمة والوسائل الإلكترونية من أجل راحة العميل وتحقيق المنفعة الزمنية والكلفة على حد سواء، وفي هذا الشأن أشارت إحدى الإحصائيات المصرفية في بريطانيا إلى أن ما يقارب 51% من العملاء الذين شملهم الاستقصاء وعددهم حوالي 4500 شخص يفضلون الاعتماد على الصراف الآلي ومنظومة الاتصالات المتطورة (الانترنت) لتمشية متطلباتهم المصرفية، لذلك فمن المتوقع أن يشهد القطاع المصرفي تطورات والتغيير في الرغبات، ليتمكن من المحافظة على حصته السوقية والاستمرار في ظل المنافسة. وفيما يلي مجموعة من الاعتبارات تبين أهمية ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية الجديدة:

أ. تقديم الخدمات في مراحل حياتها: وهذا معناه أن ما يعتبر الآن خدمة جديدة سيصبح بعد فترة معينة متقادما وبعوائد منخفضة لذلك يجب إدخال بديل لها.

ب. المساهمة في ربحية البنك : ففي الوقت الذي تشهد فيه أرباح الخدمات الحالية تتراجعا مع بداية مرحلة الانحدار فتكون الخدمات الجديدة ضرورية للمحافظة على توازن معدل الربح المتوقع، وهذا ما يقودنا إلى اعتبار الخدمات الجديدة خط الدفاع الأول للبنوك.

ج. المساهمة في نمو البنك : حيث تشير العديد من الدراسات المصرفية إلى أن البنوك النامية هي تلك التي تتجه نحو تقديم الخدمات الجديدة لذلك فالشعار الذي يجب أن تتذكره إدارة البنك دائما هو: " ابتكر أوزل".

د. مواجهة المنافسة: في القطاع المصرفي وبينما يقل دور المنافسة السعرية بين البنوك فيما يتعلق بالودائع والقروض وعمليات الخصم من خلال الالتزام بالمعادلات التي يضعها البنك المركزي، تعتمد هذه الأخيرة وبشكل أساسي على جوانب الابتكار والتطوير في الخدمات المصرفية¹ وإيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا الزبائن.

¹ بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، ط2، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص211.

هـ. التغيير المستمر في أذواق ورغبات الزبائن : وبالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان الاستمرار في السوق.

و. الاستفادة من التطورات التكنولوجية: وذلك في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة الزبائن.

2. العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات البنكية

تمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل العوامل والمؤثرات الداخلية والتي تؤثر في سير حركة البنوك وتلعب دورا هام في نجاحها وفعالية نشاطها، وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير الخدمات البنكية إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية.

أ. العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات البنكية

العوامل الداخلية هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات وتطويرها، وهذه العوامل هي:

- **حجم البنك وموقعه وانتشار فروعه** : تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار، ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات البنكية واجتذاب العديد من العملاء.
- **النواحي التنظيمية للبنك** : يلعب التنظيم الإداري للبنك ونظم الاتصالات داخله، ونظم الإشراف والرقابة عاملا حاسما في تطوير الخدمات البنكية، والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.
- **المستوى الفني والتكنولوجي** : لقد أصبح من أهم التطور في تقديم الخدمات البنكية من خلال استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء.
- **العنصر البشري** : يحتاج العمل المصرفي إلى السرعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن، لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار العنصر البشري المؤهل والقادر على تقديم الخدمات البنكية بتميز من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي.

ب. العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات البنكية

تمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات البنكية في مجموعة القوى والعوامل التي تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها.

فهذه العوامل تؤثر على البنك وعلى أدائه من خلال ما تصنعه من فرص وما تفرضه من تحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل واتجاهاتها حتى يستطيع التعامل ما تفرزه من تفاعل، وترتبط هذه العوامل بالبيئة الخارجية التي ينشط فيها البنك والتي يمكن تقسيمها إلى بيئة خارجية وداخلية دولية. وتمثل هذه العوامل الخارجية في:

- العوامل السياسية والعوامل الثقافية والاجتماعية.
- العوامل الاقتصادية والديموغرافية.
- العوامل التكنولوجية.
- العملاء والمنافسون.

المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني ومكوناته

في بيئة تنافسية جديدة، يواجه البنك التحدي المتمثل في تحديث وتطوير خدمات جديدة، لخدمة زبائنه من الأفراد والمؤسسات، وبالتالي فدور التكنولوجيا في حد ذاتها يسمح في الحد من تكاليف المعاملات وتدفع المعلومات هذا ما جعل منها الأداة المفضلة للمؤسسات المالية ومن خلال هذا المبحث سأعرف نظام الدفع الإلكتروني ومكوناته.

المطلب الأول: تعريف نظام الدفع

إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية.

1. مفهوم نظام الدفع الإلكتروني

سنحاول تعريف نظام الدفع الإلكتروني من خلال تقسيم التعريف إلى جزئين:

أ. مفهوم النظام: هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات قصد تحقيق أهداف وتسمى مخرجات النظام.¹

¹ أبو أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 10

ب. مفهوم نظام الدفع: عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض

كما يلي: "تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل".

كما يمكن تعريفه بأنه: "منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها البنوك والمؤسسات المالية، تسمح لحاملي البطاقة بإجراء عمليات الدفع الكترونيا لمستحقاتهم بكل أمان وسرية تامة".¹

2. خصائص الدفع الإلكتروني

التجارة الإلكترونية بيئة غير مادية تتم فيها المعاملات التجارية لذا تغيب الدعائم الورقية فيها، ونظرا لدولية شبكة الانترنت، فوسائل الدفع الإلكترونية المستعملة من خلالها تكون ذات طبيعة دولية أيضا، بمعنى أن تكون مقبولة من طرف جميع الدول، حيث أن عقد الاشتراك في البنوك المعلومات يتم عبر فضاء إلكتروني مفتوح بين مستخدمين من مختلف الأقطار.²

أ. امتداد صفة الدولية للعقد الإلكتروني إلى تقنية الدفع الإلكتروني

- تضي صفة دولية على العقد الذي يتم عبر الانترنت الذي يفترض تباعد أطرافه حيث يغيب الحضور المادي على مائدة المفاوضات أو ما يسمى بمجلس العقد، فوسيلة³ الدفع الإلكتروني تستجيب لهذه السمة، حيث أنها تكون وسيلة دفع لتسوية المعلومات التي تتم عن بعد فيتم الدفع من خلال إعطاء أمر الدفع الذي يتم وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين أطراف العقد.
- النقود التي يتم من خلالها تسوية المعاملات عن طريق الدفع الإلكتروني يمكن أن تكون مخصصة سلفا لمباشرة هذا الغرض، حيث تتم عملية الخصم من المبلغ المخصص لهذا الغرض.
- إذن لا يمكن سحب معاملات أخرى عن المبلغ المخصص للدفع الإلكتروني بغير هذه الطريقة وهذا بالنسبة للعقود التي يكون فيها الثمن مصحوب لأدفع مقدما، وهذا ليس في كل الأحوال، حيث يمكن الدفع بالكروت البنكية العادية رغم عدم وجود مبالغ مخصصة لغرض الدفع سالفا.⁴

¹ المادة 113، قانون النقد و القرض رقم 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، بتاريخ 18 أبريل 1990.

² وافد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 23.

³ مرجع نفسه، ص 23.

⁴ مرجع نفسه، ص 24.

ب. من حيث الجهة التي تقوم بخدمة الدفع الإلكتروني

ترتب على هذه الطبيعة تواجد نظام مصرفي مسبق لدى طرفي التعامل يتيح للدفع بهذه الوسيلة، أي توفير أجهزة تقوم بإدارة مثل هذه العمليات التي تتم عن بعد ومن شأن أن توفر الثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة، فيرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك وغيرها من المنشآت التي تقوم لهذا الغرض، حيث أن إدارة وسائل الدفع في البلدان الأوروبية عدا فرنسا غير مقتصر على البنوك بغرض تسهيل تبادل وتقديم هذه الخدمة بين البلدان الأوروبية.

ج. من حيث وسائل الأمان

يتم الدفع الإلكتروني من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، فإن خطر السطو على أرقام الكروت أثناء الدفع الإلكتروني قائم، فيزداد هذا الخطر في الدفع عبر الانترنت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع الأشخاص من جميع البلدان بمختلف مقاصدهم و نواياهم.

لذلك يجب أن يكون مصحوبا بوسائل أمان فنية من شأنها أن تحدد هوية المدين الذي يقوم بالدفع والدائن الذي يستفيد منه، فتتم بطريقة مشفرة وبرامج خاصة معدة لهذا الغرض حيث لا يظهر الرقم البنكي على شبكة الويب، كما يتم عمل أرشيف للمبالغ التي يتم السحب عليها باستخدام هذه الطريقة يكون من السهل الرجوع إليها.¹

المطلب الثاني: وسائل الصيرفة الإلكترونية

تطورت النقود مع تطور الأساليب التكنولوجية الحسية، وظهرت بشكل مستحدث في صور وسائل الكترونية يتم تداولها من خلال عدة أشكال:

1. أجهزة الصراف الآلي

بدأ استخدام آلات الصرف الآلي عام 1967 بأحد فروع بنك باركليز بالمملكة المتحدة حيث كانت تسمح فقط بخدمة السحب النقدي، وعقب النجاح الذي حققته ثم بدء التطبيق في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة فيرست ناشيونال، ثم انتشر تطبيقها لتشمل مختلف أنحاء العالم، هذا ويعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف بحيث يمكن استقبال بيانات العميل (رقم التعريف الخاص بالعميل، رقم حسابه، رمز الخدمة) بمجرد قيام العميل بإدخال البطاقة في الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات البنكية المطلوبة المتمثلة

¹ وافد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 24.

في السحب النقدي، الإيداع النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب، بيان الأرصدة... الخ، كما أضيفت إليها مؤخرا العديد من الخدمات الأخرى المتطورة مثل تحويل الأموال إلكترونيا وإتمام هذه الأعمال يزود العميل برقم سري للدخول به على الآلة، ثم تستجيب الآلة للطلب إذا استخدمه حسب التعليمات بشكل صحيح وفي حالة تكرار الخطأ في إدخال الرقم السري أكثر من مرة أو طلب حركة غير مصرح بها كامل البطاقة فإنه عادة ما تقوم الآلة بابتلاع البطاقة.

تتميز هذه الآلة سعة محدودة من العملات بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن بحيث يتم تقديم حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الآلة . كما يمكن برمجة الآلة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة منح تكرار الصرف من الرقع عينة في اليوم الواحد، والصرافات الآلية 03 أنواع: ¹

- **صرّاف الصالات(العرف):** الذي يتوافر في جميع فروع المصرف ومراكز التسوق المستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.
- **الصرّاف السيار:** حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتكمن من معاملاته البنكية بدون الحاجة الي مغادرة السيارة.
- **الصرّاف المتنقل(الجوّال):** تعمل في جميع الأماكن التي تتوافر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل اليها شبكة الاتصالات.

2.الوحدات الطرفية عند نقاط البيع²

هي عبارة عن حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والتاجر الكبرى والتي تكون على اتصال مباشر بالحاسب الآلي للبنك، حيث تجري عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، ومن خلال الوحدات الطرفية يمكن ادخال قيمة مشتريات العميل لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة الي حساب المتجر في نفس البنك لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر.

¹ سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2015-2016، ص31.

² على عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، 2010، المجلد 12، العدد1، ص519-520.

3. الانترنت المصرفي (البنوك المنزلية)¹

وهي عبارة عن الاستخدام الحاسب الآلي الشخصي للعميل وربطه مع نظام الحاسب الآلي للبنك والذي أصبح يعرف فيما بعد باسم البنوك المنزلية، وهو يعتمد على فكرة تحويل البيانات من حاسوب العميل الي حاسوب البنك والعكس وذلك من اشارات رقمية الي موجات أو إشارات ضوئية (تناظرية) بواسطة أجهزة التحويل الخاصة بالحاسوب لتمر عبر وسائط متعددة الي الحاسوب الشخصي بمنازل العملاء، ومن أمثلة وسائل الاتصال المستخدمة الأسلاك المحورية والموجات الهوائية والأقمار الاصطناعية والخطوط الهاتفية.

4. البنوك الهاتفية والمحمولة²

وهي الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول باستخدام رقم سري وذلك بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك لتسهيل ادارة المتعاملين لعملياتهم البنكية ومن ثم تفادي صفوف انتظار المتعاملين الاستفسار عن حساباتهم أو الحصول على الخدمات الأخرى وذلك من خلال ادخال الرقم السري الخاص به، وتستمر هذه الخدمة (24) ساعة يوميا بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية، ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الهاتف أو المحمول البنكي، التحويل من حساب المتعامل مع البنك لسداد بعض التزاماته مثل: فاتورة التلفون أو المجهول، الكهرباء، خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات، التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها.

5. خدمات المقاصة الإلكترونية

وقد حل هذا النظام مكان أو أمر الدفع المصرفية، كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية، وهو نظام إلكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير بنفس القيمة.³

¹ على عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 520.

² أيمن أحمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير في الحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، 2013، ص 21.

³ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2011، ص 312.

6. القابض¹

عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات و بيانات كل متعامل ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم و الوفاء أو الدفع نظير عمولة معينة.

7. شيك النت

تعتمد هذه الشيكات علو وجود وسيط بين المتعاملين ويطلق عليه جهة التخليص وغالبا ما يكون البنك، حيث يتم فتح حساب وتحديد التوقيع الإلكتروني للعميل كأن يقوم المشتري مثلا : بتحرير الشيك مزيلا بتوقيعه الإلكتروني ويرسله بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع الذي يوقعه كاستفيد الكتروني ثم يقوم بإرساله إلى البنك الذي يتولى مراجعته ويحظر كل من الطرفين بتمام إجراء المعاملة المصرفية، أي خصم الرصيد من المشتري وإضافته لحساب البائع.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية

إن المعاملات المصرفية الإلكترونية، وفرت عددا من المزايا بالنسبة للعملاء، كما أنها أدت لظهور فرصا جديدة لأعمال البنوك، وفي الوقت ذاته تفاقمت المخاطر المصرفية التقليدية.

1. مزايا المعاملات المصرفية الإلكترونية

أدت المعاملات المصرفية الإلكترونية إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع البنوك، بفضل ما توفره من خدمات مصرفية كالتحويل بين الحسابات، إيقاف صرف الشيكات، سداد الكمبيالات الإلكترونية، من خلال بيئة تفاعلية أكثر.

أ. تحقيق ميزة تنافسية

إن المعاملات المصرفية الإلكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن البنك من التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.

ب. تحقيق الربحية في الأجل الطويل

يساهم استخدام البنك للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية أعلى في الأجل الطويل ويرجع ذلك إلى:

¹ السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2011، 149-150.

- انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية المؤداة من خلال الانترنت عن الخدمات المؤداة بواسطة البنوك التقليدية.
- ارتفاع ربحية قطاع عملاء الخدمة المصرفية الإلكترونية بسبب انخفاض حساسيتهم السعرية إذا ما قورنت بعملاء¹ الخدمات المصرفية التقليدية، حيث تأتي الملائمة الزمنية ومكانية للخدمة المصرفية في مرحلة متقدمة عن النظر في أوليات تفصيلاتهم، مما يتيح للبنوك مرونة كبيرة في تسعير خدماته المصرفية.

ج. توفير فرص تسويقية جديدة

نظام توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية يتيح من خلال برامج البحث إمكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الإلكتروني، وبمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع البنوك المختلفة في العالم، يجعل العملاء يتحولون للبنوك المنافسة المقدمة للخدمات بالانترنت أي أن في الوقت ذاته يمثل تهديدات للبنوك غير المستخدمة لأنظمة الدفع الإلكترونية .

د. توزيع واسع الانتشار

تقتصر التغطية المصرفية للبنوك التقليدية على نطاق جغرافي محدد بينما تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار حيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية، دون الحاجة إلى الانتقال إلى مبنى البنك، أو الوقوف المطول في الصفوف .

هـ. تحسين جودة الخدمة المصرفية

إن جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية بين البنك والعميل تتم بصورة مبرجة وسريعة، تنخفض فيها احتمالات خطأ الأداء إلى حدوده الدنيا، كما أنها تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية، وكذا نقل التفاعل مع العميل وموظفي البنك إلى الانترنت.²

2. مخاطر وتحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية

في إطار تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية وما يرافقها من تغيرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من المخاطر مقارنة بالمخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي التقليدي، إن تلك المخاطر قد تزداد أو تقل في ضوء ما يتوفر من إمكانيات

¹ نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق والتحديات)، كلية الحقوق، جامعة ورقلة، الجزائر، 2000، ص14.

² مرجع نفسه، ص15.

حول سرعة اكتشافها والسيطرة عليها وتطرح هذه المتأثرات أمام المؤسسات المالية مشكلات تتمثل في كيفية التعرف على المخاطر وإدارتها، لذلك فإن عرض المخاطر بعد أمراً ضرورية لتحليلها والوقوف على أبعادها كما يلي:¹

أ. **مخاطر خرق أنظمة الأمان والحماية:** تتميز عمليات الدفع الإلكتروني بإمكانية اختراقها من قبل القرصنة لشبكة المعلومات، إلا أن التطوير يقدم كل يوم حلولاً للسيطرة على مثل ذلك المخاطر بدءاً من استعمال كلمة السر إلى الرقم الشخصي إلى برنامج مؤمنة إلى حوائط نارية.

ب. **مخاطر التشغيل:** تنشأ هذه المخاطر نتيجة عدم توفر وسائل التأمين الكافية للنظم أو عدم تصميمها أو إنجازاتها أو نتيجة خطأ معلومات، أو خطأ في تشغيل البرمجيات، ويمكن أن تتمثل في الآتي:

● **عدم التأمين الكافي للنظم:** وهي تتعلق بعدم توفر وسائل الأمن الكافية لنظم حسابات المصرفية مما يتيح إمكانية اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك، حيث يتم التعرف على معلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء كان ذلك من الخارج البنك أو من العاملين فيه.

● **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:** وهي تنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفاقها (بطء الأداء على سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشكلات وصيانة النظم خاصة إذا ما تم الاعتماد على مصادر من خارج البنك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية العمال.

● **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** ويحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها أو السماح لعناصر غير مرخصة بالدخول إلى شبكة أو قيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلومات العملاء الشخصية.²

لقد كانت الزيادة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية والتسابق بين المؤسسات المصرفية في هذا المجال أثراً كبيراً على زيادة المخاطر، لذلك ظهرت العديد من القضايا التي أثرت على حجم ونوعية التحديات والمخاطر المصرفية التي ترتبط بتحقيق الآتي:

- مدى توفر الإدارة المصرفية و الموظفين ذوي الخبرة اللازمة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والعمليات المصرفية الإلكترونية.

¹ علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 15.

² مرجع نفسه، ص 15.

- وجود معايير قياسية تتعلق بإمكانية تلاقي عمليات الاحتيايل المالي و التحقق و التثبت من هوية العميل في بيئة الشبكات المفتوحة.
 - مدى ملائمة البيئة التحتية التشريعية لأعمال المصرفية الإلكترونية التي تتناسب مع مستلزمات البيئة التكنولوجية الجديدة.
 - مدى وجود استقرار اقتصادي ومناخ استثماري وضرائبي ومالي جانب وملائم.
 - مدى وجود استراتيجية شاملة لأمن المعلومات لنظام المصرف وعمله والنظم المرتبط بهما.
 - مدى وجود حماية للبرمجيات وقاعدة البيانات التي يعتمد عليها المصرف في تشفير عمليات وخدمات الإلكترونية.
 - مدى قيام السلطة النقدية بدورها في مراقبة أنشطة البنوك المتصلة بالصرافة الإلكترونية، خصوصا أنظمة الحماية والسرية، يهدف المحافظة على أداء الجهاز المصرفي.
 - مدى قيام السلطة النقدية بتوفير البنية التشريعية والرقابة فيما يتعلق بالمحافظة على السرية المصرفية وسن القوانين الجديدة إذا لزم الأمر.
 - إمكانية الربط بين ارتفاع رأس مال ومقدرة البنك على توسع في الصيرفة الإلكترونية.
- ج. مخاطر التعرض:** وهي المخاطر التي تنتج بسبب اخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على كافة المراحل التي تمر بها العمليات المصرفية الإلكترونية، وضمان عدم اجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونية وضمان المحافظة على سرية المعاملات.¹

¹ علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص16.

خلاصة الفصل

لقد سمح التطور التكنولوجي في المجال المصرفي ظهور تقنيات ووسائل دفع حديثة، تعتمد في عملها على فضاء الانترنت وأجهزة الإلكترونيات الحديثة، لذلك أصبحت الخدمات البنكية أساسا لجميع فروع النشاط الاقتصادي، حيث عرفت تطورات جوهرية نتيجة التغيرات الجذرية في الاقتصاد العالمي والانتقال من خدمات بنكية تقليدية إلى إعادة صياغة استراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر شمولاً وتطوراً في تقديم خدماتها واختصار الوقت والجهد لتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية تحقيقها.

تمهيد

تعتبر البطاقات البنكية من أهم إبداعات العصر الحديث التي تستعمل في مختلف المعاملات، كوسيلة دفع إذ تشكل شبه بديل عن النقود الحقيقية، ومحاذاة مع تطور الحياة العصرية ومتطلبات الحياة التجارية من سرعة ومرونة وفعالية في الأداء ظهرت أنواع مختلفة من البطاقات البلاستيكية التي تمكن حاملها من الحصول على نقود، سلع، خدمات، أو أي شيء آخر له قيمة مالية.

وأقبل الناس على استخدام البطاقات البنكية إقبالا شديدا لما فيها من فوائد ومميزات، كما أن الملايين من المؤسسات الاقتصادية حول العالم تقبل البيع وتأدية الخدمات بموجب هذه البطاقات، والتي وإن كانت أمريكية النشأة إلا أن تطور الاتصالات جعل استخدامها ينتشر في أغلب مناطق إلى التعرف على هذه البطاقات.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى البطاقات البنكية ولأجل ذلك قسم الفصل إلى ثلاثة مباحث ، سنتناول في المبحث الأول الإطار النظري للبطاقة البنكية من مفهوم ونشأة البطاقات البنكية والمبحث الثاني تصنيفات البطاقات البنكية ووظائفها الأساسية، وفي الأخير تم التطرق إلى دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنكية.

المبحث الأول: الإطار النظري للبطاقة البنكية

تعد البطاقات البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكرات الشخصي أو الفيزا أو الماستركارد. وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي ATM، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريد من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ مالية كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.

المطلب الأول: نشأة وتطور البطاقة البنكية

بعد عصر المقايضة وعصر التقييم وفق بعض السلع ثم التقييم وفق المعادن الثمينة والتقييم بالذهب والفضة، وبعد التداول بالأوراق النقدية جرى التوصل إلى البطاقات أحدث أداة مالية وأكثرها استمرارية حتى الآن.

1. نشأة البطاقات البنكية

يعود تاريخ استخدام مصطلح البطاقات البنكية عندما كتب المحامي والكاتب الاشتراكي الأمريكي ادوارد بيلامي سنة 1888 رواية الخيالية (النظر إلى الخلف / Looking Back) الذي يتحدث فيها عن المدينة الفاضلة والمجتمع المثالي، حيث لم يكن الإنسان في حاجة لحمل النقد لشراء ما يريد، حينها استخدم مرة تعبير بطاقة ائتمان فاتهمه النقاد بالتأثر باليوتوبيا (أدب المدينة المثالية) وميوله الاشتراكية البعيدة عن الواقع، فإذا كان بيلامي صاحب خيال واسع فان ماكنمارا كان مستثمرا مغامرا باعتباره المساهم الأول في استحداث الفن المصرفي في الولايات المتحدة الأمريكية.¹

عام 1950 وبعد ما يقارب 62 عاما على نشر (النظر إلى الخلف) جاءت فكرة إصدار البطاقات البنكية حقيقة بمبادرة من رجل الأعمال فرانك اكس ماكنمارا رئيس شركة (Hamilton credit corporation) الذي اقترح إجراء تعديلات على البطاقات الائتمانية التي تمنحها البنوك لعملائها التي لم يكن الهدف منها إلا الدعاية والمنافسة وتسهيل عملية الاستدانة إلى بطاقات صالحة للتعاملات التجارية.

ومن هنا كانت الانطلاق لإصدار بطاقة Diners club التي كانت البداية الحقيقية لما نعرفه اليوم من بطاقات، وكانت الفكرة الأساسية من البطاقة أن تقوم الشركة بدور الوسيط المالي بين البائع والمشتري حامل البطاقة، وذلك بأن تدفع عن المشتري قيمة البضاعة أو الخدمة التي اشتراها، ثم ترسل للمشتري فاتورة بالمبلغ بعد مدة محددة فيدفع المشتري

¹ محمد وهبة، رضا صويبا، ايفون صعيبي، ملحق البطاقات المصرفية، العدد 2802، السنة العاشرة، ص 12.

كل المبلغ، ويكون لشركة Diners club ربح الفرق بين المبلغين: الذي سدده المشتري والذي حصل عليه البائع ولقد لقيت البطاقة قبولا واسعا جعلها محل النظر البنوك التجارية التي تريد أن تستفيد من الفكرة.¹

2. تطور البطاقات البنكية

خلال السنوات الماضية بدأت البطاقات البنكية تحل بدل المبالغ النقدية تدريجيا حتى باتت بنظر الكثيرين من المراحل الأخيرة لعملية تطور الأدوات المالية، نظرا لقبولها كوسائل دفع عالمية ومحلية وكثرة المتعاملين بها وسرعة انتشارها بمعدلات كبيرة. وسنلخص أهم التطورات التي شهدتها البطاقات البنكية في الجداول الآتية:

- في سنة 1700: قام التجار ومقدمي الخدمات المالية بمنح قروض مع بطاقات للسلع الزراعية.
- سنة 1888: استخدم الكاتب الاشتراكي الأمريكي ادوارد بيلامي تعبير بطاقة ائتمان لأول مرة في روايته (looking back / النظر إلى الخلف).
- سنة 1914: إصدار شركة وسترن يونيون الأمريكية (Westron union) بطاقة معدنية لمنح تسهيلات لبعض العملاء المميزين للشركة.
- سنة 1920: محاولات لإصدار بطاقات الدفع من طرف سلسلة فنادق ومحطات بنزين مثل Mobil oil و Esso.
- سنة 1947: Flat buch national تصدر بطاقة Charge It بالمبادرة من المصرفي جون بيغنيير.
- سنة 1950: إصدار بطاقة Diners club التي تعني نادي الطعامين بمبادرة من رجال الأعمال Franc .macanmara
- سنة 1951: Franklin National Bank يصدر أول بطاقة ائتمانية تحت اسم National .credit card
- سنة 1955: First National Bank Boston يبتكر صيغة أخرى للائتمان من الحساب الجاري chak crédit plan كفكرة جديدة للاقتراض المباشر للأفراد من البنوك.
- سنة 1958: Well Fargo Company تطلق الأمريكيان اكسبريس American Express
- ويقوم Bank of America بإنشاء برنامج Bank American من طرف 08 بنوك أمريكية

¹ مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 27.

- لإصدار بطاقات القرض المتجدد.
- سنة 1959: إصدار الكارت بلانش Carte Blanche من طرف شركة American Express، انتشار البطاقات البنكية في آسيا وإصدار بطاقة Japan Crédit Bureau JCB في اليابان.
- سنة 1961: أصدر Barclay Bank أول بطاقة ائتمانية في اليابان.
- سنة 1967: إصدار البطاقة الزرقاء Carte Bleu من طرف 06 بنوك فرنسية بالإضافة الي الكارت الذهبي، وتأسيس inter Bank اتحاد ثمانية بنوك أمريكية التي أصدرت بطاقة Inter Bank Card (ICA) Association بمواصفات وخدمات متطورة وإصدار بطاقة Master Charge من طرف اتحاد لمجموعة بنوك كاليفورنيا.
- سنة 1970: تأسس شركة International Bank card Company IBANCO لإدارة American Bank دوليا طموحا لبلوغ العالمية.
- سنة 1976: Bank Americard يغير اسمه ليصبح فيزا العالمية Visa International.
- سنة 1978: إطلاق VISA Europe في لندن.
- سنة 1979: البدايات الأولى لانتشار نهائيات الدفع الالكتروني في فرنسا، وإطلاق بطاقة master card من خلال دمج كل من بطاقة Inter Bank Card و Master charge معا.
- سنة 1983: Visa تطلق الشبكة الدولية لأجهزة الصراف الآلي DAB.
- سنة 1986: اتصالات فرنسا France Telekom تزود الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة.
- سنة 1992: أصبحت كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة تحمل بيانات شخصية لحاملها.
- سنة 1993: VISA تطلق بطاقة الدفع المسبق.
- سنة 1996: إنشاء EMV نظام الدفع الأوروبي باتحاد كل من Europay و Master card و Visa.
- سنة 2000: إطلاق البطاقات الائتمانية المتخصصة كالبطاقات الخضراء.

2. تطور البطاقات البنكية في الدول العربية

الجدول رقم (2-1): تطور البطاقات البنكية في الدول العربية

السنة	الحدث
1982	بنك بتراء الأردني يصدر بطاقة ائتمانية بترخيص من منظمة فيزا العالمية
1991	تأسيس الشركة الأردنية لخدمات الدفع.
1992	انضمام بنك مصر الي شبكتي فيزا وماستر كارد وتسويق بطاقتهما داخل السوق المصرية. إصدار بطاقة LINC و Cashless في لبنان من طرف الشركة اللبنانية للبطاقات المصرفية وشركة Cashless.
1998	الاعلان عن تأسيس شركة فيزا الأردن بمساهمة فيزا العالمية
2014	في تونس بلغت عدد البطاقات البنكية أكثر 2,5 مليون بطاقة و 200 موزع آلي للنقود وأكثر من 1400 قارئ الإلكتروني TPE.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

3. تطور البطاقات البنكية في الجزائر

مرت البطاقات البنكية بعدة مراحل وهي كالآتي:

الجدول رقم (2-2): تطور البطاقات البنكية في الجزائر

السنة	الحدث
1994	أولى المحاولات لإصدار البطاقات البنكية في الجزائر بمبادرة من بنك BADR.
1995	تأسيس شركة SATIM وهي شركة ذات أسهم قدر رأس مالها 267 مليون دينار جزائري، وضمت في بداية تأسيسها BNA، BADR، CNEP، BEA، BDL، CPA، CNMA، بنك البركة.
1996	إصدار بطاقة ZIPZAP من طرف BADR.

إصدار بطاقة CIB من طرف شركة SATIM التي تم تعميمها عبر كامل التراب الوطني عام 2007.	1997
الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني le Système de Paiement Interbancaire، الذي أعطى دور للإشراف والتنسيق والمعلومات في عمليات السحب والدفع لموزع الآلي.	2002
اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات EMV.	2004
البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص.	2006
أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدي الموظفين.	2007-2008
إنشاء هيئة لضبط النظام المصرفي مجمع المنفعة الاقتصادية للضبط الآلي.	2015

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: ماهية البطاقة البنكية

أصبحت البطاقات البنكية في وقتنا الحالي تشغل حيزا كبيرا في حياة الأفراد اليومية، وقد احتلت مكانة عامة وانتشرت انتشارا واسعا في جميع أنحاء العالم وفرضت نفسها كوسيلة دفع حديثة لما تقدمه من خدمات سريعة وآمنة.

1. تعريف البطاقات البنكية

أعطى المشرع الجزائري تعريف للبطاقات من خلال القانون التجاري بموجب القانون رقم (05-02) المؤرخ في 2005/02/06 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-59 المؤرخ في 1975/09/26 في المادة 543 مكرر 26 والتي تنص "تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونيا وتسمح لصاحبها بتحويل أو سحب أموال".¹

¹ مرياح صليحة، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، رسالة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعة 2005-2006، ص12.

وعرفها المشرع الفرنسي بأنها: "هي كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخصة لها بوضع أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد"¹.

كما تعرف البطاقات البنكية بأنها: "أداة مصرفية تستخدم للوفاء بالالتزامات المالية الناتجة عن استخدامات شخص طبيعي أو اعتباري بدافع الحصول على نقدية أو استخدامها في شراء السلع المادية أو عند الحصول على خدمات فنادق، مستشفيات، تعليم، ترفيه مع التزام حامل البطاقة بالسداد للبنك المصدر وفقا لنوع البطاقة قيد على الحساب، ائتمانية أو حسب الشروط والقواعد المحددة بطلب الحصول على البطاقة وعند إصدارها"².

كما يمكن تعريف البطاقات البنكية من الناحية المصرفية على أنها: "أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك اسم نظام الدفع الإلكتروني وما تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات"³.

وبالتالي يمكن القول أن البطاقات البنكية بأنها: "عبارة عن وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك تقدمها وسائل الدفع التقليدية، كما تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي (MTA)، وفي شراء السلع والحصول على خدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، وقدر أكبر من الأمان وتكلفة أقل في إتمام العمليات وبسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية.

2. المواصفات الواجب توفرها في البطاقات البنكية

يجب أن يتوافر في هذه البطاقات بعض المواصفات المادية والشكلية والفنية.

¹ Jeantin Michel et le Cannu Paul : « Droit Commercial – Instruments de Paiement et de crédit, Entreprise Difficulté », 5ème édition, Précis Dalloz, Paris, 1999, p 02.

² محمد محمود المكاوي، اقتصاديات نظم المعلومات، ط1، دكتوراه في الاقتصاد المالية العامة منتدب للتدريس بجامعة المنصورة، 2008، ص186.

³ نادر شعبان إبراهيم، ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص17.

أ. المواصفات المادية

لقد تم وضع مواصفات معتمدة دوليا للبطاقات البنكية، تتمثل في كونها بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل ذات مقاييس محددة وفقا للمعيار ISO 7810 وهي بطول يقدر بـ 85,6 ملم وعرض 53,98 ملم وسمكها 0,76 ملم.¹ وتحتوي هذه البطاقة على شريط مغناطيسي يستعمل في عمليات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية "DAB"، وكذا رقاقة إلكترونية تستخدم في عمليات الدفع على مستوى نهائي الدفع الإلكتروني TPE عند التجار.

ب. المواصفات الشكلية

يجب أن يتوفر في البطاقات بعض المواصفات الشكلية حتى يصعب تقليدها وأيضا لسهولة التعرف عليها مثل العلامات المميزة للمنظمات العالمية التي لها حق إصدار والترخيص لإصدار هذه البطاقات ويكون دائما مقسم الى جزئين هما اسم وشعار المنظمة وكذلك المائية لها.²

ج. المواصفات الفنية

مثل رقم البطاقة ويتكون من أربع مجموعات من الأرقام ويجب أن تكون هذه الأرقام مطبوعة بطريقة بارزة كما يجب أن يوضع علي البطاقة تاريخ انتهاء الصلاحية وبجروف بارزة وأيضا توقيع حامل البطاقة كما يجب أن يوضع اسم حامل البطاقة بطريقة بارزة، أي إضافات أخرى تري البنوك إضافتها بعد أخذ موافقة المنظمات العالمية مثل وضع صورة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة سواء بوجه أو ظهر البطاقة.³

كما أن البطاقة تحمل المعلومات التالية :

- رمز تعريف للمصدر وكذا الشبكة.
- إثبات هوية صاحبها (الاسم واللقب، الإماء، التسجيل الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالهوية البنكية لصاحب البطاقة على الشريط المغناطيسي والرقاقة الإلكترونية).

¹ Claude Dragon, « **Les Moyens de Paiement, Des Espèces à la Monnaie Electronique** », Banque Editeur, France, 1997, p 150.

² نادر شعبان إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 27.

³ مرجع نفسه، ص 27.

- رقم البطاقة وتاريخ نهاية صلاحية.
- عنوان البنك المصدر للبطاقة (ترسل له البطاقة في حالة ضياعها).¹

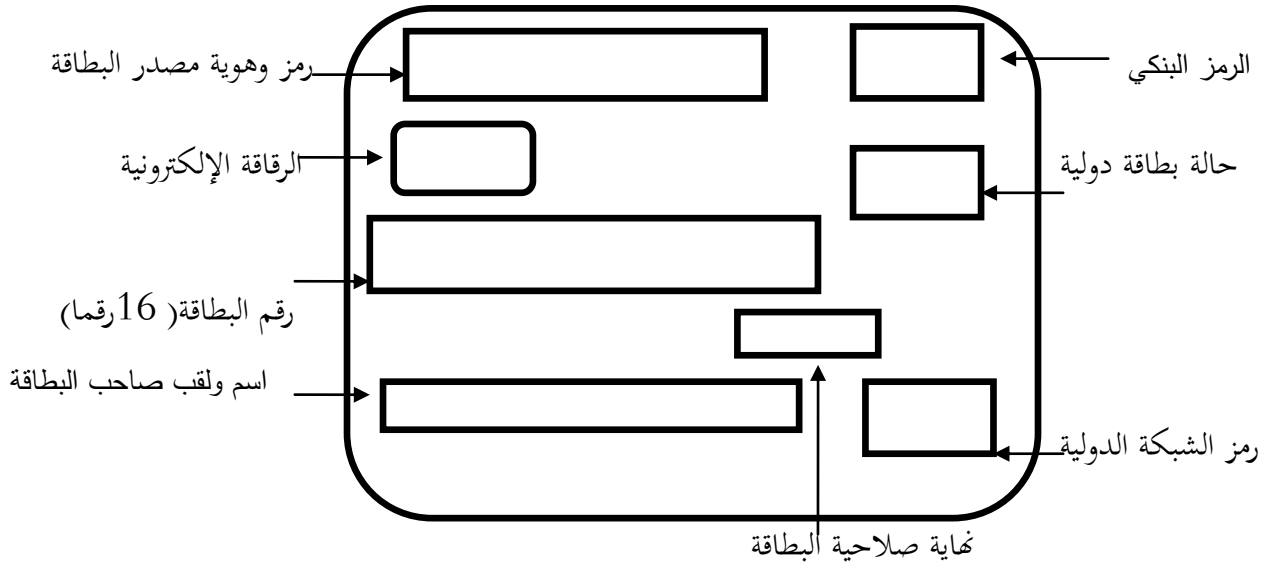
الجدول رقم (2-3): مواصفات بطاقة البنكية

على الوجه الخلفي	على الوجه الأمامي
<ul style="list-style-type: none"> • الشريط المغناطيسي يقرأ بواسطة جهاز الكتروني. • توقيع صاحب البطاقة مغطى بشريط أبيض. • الرقم السري أو التعريفي للبطاقة مكون ثلاث أرقام ← (CVV) التشفير المرئي. • عنوان البنك المصدر للبطاقة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رقم البطاقة (16 رقما مطبوعا بشكل بارز). • اسم ولقب صاحب البطاقة بشكل بارز. • تاريخ نهاية صلاحية البطاقة. • رقاقة الكترونية (Puce). • رمز الشركة التي تضع البطاقة. • إشهار المصرف المصدر للبطاقة (Logo).

المصدر : من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم(2-1): نموذج لمواصفات البطاقة البنكية

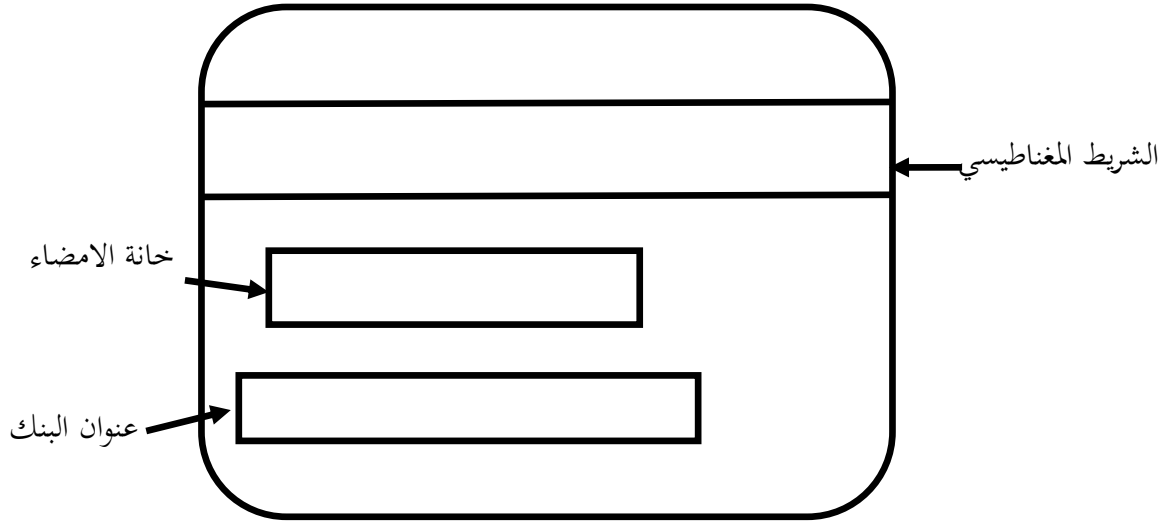
وجه البطاقة



المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM

¹ Mustapha Hachem Sherif, Ahmed Serhrouchni, « **La Monnaie Electronique : Système de paiement sécurisé** », Edition Eyrolles, 2000, p 405.

ظهر البطاقة

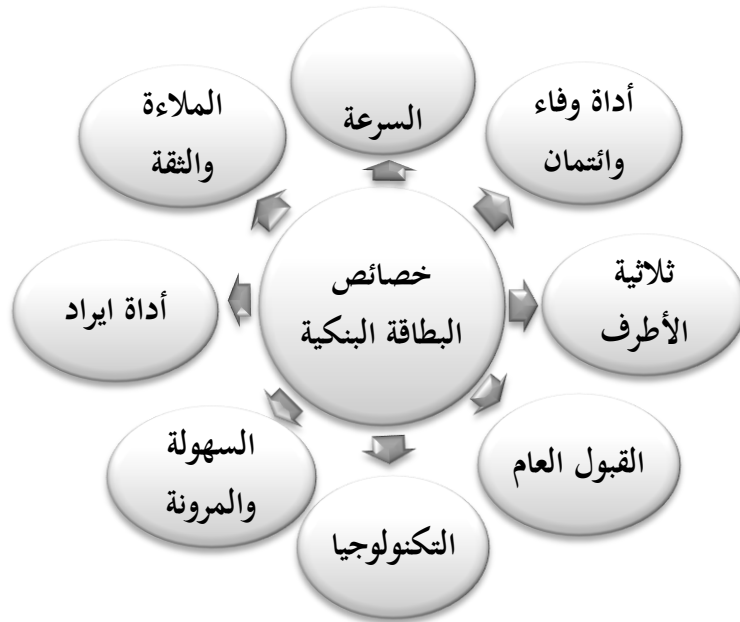


المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM

3. خصائص البطاقة البنكية

من خلال تعريفنا للبطاقة البنكية يمكن تلخيص أهم خصائصها في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2): يوضح خصائص البطاقة البنكية



من إعداد الطالبتين .

- تصدر البطاقة البنكية من مؤسسات مالية على خلاف وسائل الدفع التقليدية التي تقوم الدولة بإصدارها.
- تقوم البطاقات البنكية على وجود علاقة ثلاثية الأطراف، وهي علاقة المصدر (البنك) بحامل البطاقة، وعلاقة حامل البطاقة بالتاجر، وعلاقة التاجر بالمصدر، وأن استخدام البطاقة لا يتم إلا بوجود هذه الأطراف الثلاثة.
- **تمثل البطاقة البنكية الملاءة والثقة بحاملها** : فطالما أن البطاقات الائتمانية تتمتع بالقبول على نطاق واسع محليا ودوليا ولدى المتعاملين الاقتصاديين، فان هذا يعني أن حاملها يتمتع بالملاءة والثقة في مجال المعاملات.
- **البطاقة أداة وفاء وائتمان** : والسبب أن حاملها يستطيع الوفاء بالتزاماته اتجاه التاجر، وأصحاب الخدمة من خلال تقديمها دون الحاجة لحمل النقود، فهي وسيلة فعالة للسداد كما أن البنك يمثل ائتمان للعميل أمام المحلات التجارية وأصحاب الخدمات.
- **القبول العام**: تحظى بالقبول على نطاق واسع محليا ودوليا فهي تقدم كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل البطاقة، جميع أطراف البطاقة يتمتعون بقبولها.
- **السرعة**: تحقيق عنصر السرعة في الأنجاز وتحسين التدقيق النقدي سرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة.¹
- **السهولة والمرونة**: أنها وسيلة فعالة ومرنة لسداد التكاليف وذلك لسهولة حملها واستخدامها فضلا عن قلة تعرضها للسرقة والضياع، الشيء التي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المستوى المحلي والعالمي.
- **أداة إيراد**: تحقق إيرادات للجهة المصدرة لها تتمثل في العمولة التي تحصل عليها من التاجر مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات ومن العميل مقابل الائتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد.
- **التكنولوجيا**: التعامل بالبطاقة يلزم وجود أجهزة إلكترونية تعمل داخل شبكة معلوماتية من أجل تفضيل الخدمة التي وجدت البطاقة من أجلها.

¹ بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010-2011، ص56-57.

المطلب الثالث: مكونات نظام البطاقة البنكية وأنواعه

إن السير الحسن لنظام السحب والدفع بواسطة البطاقات البنكية يتطلب وجود توافق بين أهم مكونات هذا النظام والتي تتمثل في حاملي البطاقات التجار القابلين لهذه البطاقات، البنوك التي ينتمي إليها حاملوا البطاقات والتجار، حيث أن الرابط المشترك بينهم هو التعامل وفقا لمجموعة من المبادئ والقوانين والقواعد اللازمة لنجاح هذا النظام.

1. مكونات نظام البطاقة البنكية

يتكون نظام البطاقة البنكية من عدة أطراف توجد بينهم علاقة تعاقدية، حيث نجد بين البنوك المصدرة والتاجر علاقة تعاقدية، وكذلك بين البنوك وجملة البطاقات علاقة تعاقدية.

أ. الأطراف المتدخلة في نظام البطاقات البنكية

● حامل البطاقة

عندما يتقدم أحد الأشخاص للبنك بطلب إصدار بطاقة ائتمان له، فإنها إما أن يكون عميلا لديه حساب مفتوح لدى هذا البنك، وإما أن يكون أحد الأشخاص الذين يرغبون في الحصول على بطاقة ائتمان أو بطاقة دين. فإن كان هذا الشخص عميلا للبنك وكانت البطاقة المطلوبة بطاقة ائتمان، فعن البنك يضع له الحد الائتماني الذي يتعين عليه مراعاة عدم تجاوزه عند استخدام البطاقة، ونسبة الفائدة التي ينقضاها البنك على الرصيد المتبقي. أما إذا كان الشخص قد تقدم بطلب للحصول على بطاقة دين فإن البنك سوف يطالبه بتقديم معلومات عن مركزه المالي وبيانات أخرى عن وظيفته وعن الأشخاص الذين يرجع إليهم كمصدر للاستعلام، فإن ما اطمأن البنك لجدارته الائتمانية يعطيه بطاقة ائتمان باسمه مع وضع حد ائتماني له.

وعند استلام العميل للبطاقة يضع توقيعه عليها مباشرة من الخلف، وذلك حتى يتمكن التاجر الذي يقبل البطاقة أن يقارن بين توقيع العميل على إشعار البيع وتوقيعه الثابت على البطاقة من الخلف.¹

¹ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 144.

• التاجر

هو كل المحلات والفنادق والشركات التي تقبل البطاقات كوسيلة دفع للسلع والخدمات المقدمة من خلالها والذي بدوره يتعاقد مع أحد البنوك لتحصيل قيم الإيصالات المحررة من حملة البطاقات.¹

• البنوك المصدرة لبطاقات الائتمان

تعتبر البنوك أو الشركات التي تصدر بطاقات الائتمان الضلع الثالث في مثلث هذا النظام وتحصل البنوك على دخلها من عدة مصادر:²

- رسوم تحصل من عميل وتسمى رسوم انتساب وتدفع مرة واحدة.
- رسوم تحصل بمناسبة إصدار البطاقة لحاملها وهي رسوم سنوية تتفاوت قيمتها حسب نوع البطاقة: بطاقة عادية أو ذهبية أو بلاتينية.
- العمولة التي يدفعها التاجر والتي ذكرت أنفا.
- يمكن للبنك أن يحقق عائدا من أسعار الصرف عندما يتم تحويل قيمة العملة الأجنبية الصادر بها إشعار البيع إلى عملة التي يتم المحاسبة العميل على أساسها.
- يكمن الربح الحقيقي للبنوك المصدرة للبطاقات في مدفوعات الفائدة التي يدفعها حاملو البطاقات إذا ما استفادوا من تسهيلات الائتمان المتجدد، أما إذا جرى سداد الحسابات شهريا في مواعيدها، فإن الدخل الذي سيتحقق لهذه البنوك سيكون منخفضا.

وقد ينضمُّ إلى العلاقة الثلاثية المذكورة طرفانٍ آخران هما:

• المنظمة العالمية

هي التي لها الحق منح الترخيص للبنوك لإصدار البطاقات وهي تقوم بدور الوسيط بين البنوك الأعضاء المتعاملة في مجال البطاقات وإعطاء التفويضات على تنفيذ أو عدم تنفيذ العمليات التي تستخدم فيها البطاقات، كما تقوم بدور

¹ نادر شعبان إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص30.

² مدحت صادق، مرجع نفسه، ص148.

التسوية بين البنوك الأعضاء وذلك من خلال حساب التسوية الذي يفتحه كل بنك من البنوك الأعضاء ويكون تحت تصرف المنظمة وإزالة أي خلاف بين البنوك الأعضاء. ومن الأمثلة على هذه المنظمات مؤسسة الفيزا العالمية ومنظمة ماستركارد العالمية.¹

• بنك التاجر

هو ذلك البنك الذي يتقاعد مع التجار لتحصيل قيم مستحقاتهم نتيجة التعامل مع حملة البطاقات من خلال تقديم السلع والخدمات وعمل التسويات اللازمة لحساباتهم بعد استقطاع نسبة الخصم المتفق عليها ويلزم بنك التاجر بإمداد التجار بالأدوات اللازمة لأداء الخدمة على الوجه الأكمل.²

ب. العلاقة بين أطراف البطاقة البنكية

• العلاقة بين مصدر البطاقة وحامل البطاقة

يحكم هذه العلاقة العقد المبرم بين البنك المدر للبطاقة وبين عميله ويسمى "عقد الحامل"، هذا العقد يحدد شروط إصدار البطاقة، وكيفية استخدامها وحقوق والتزامات كل طرف، وهذا العقد يعتبر عقد إذعان إذ أن البنك يضع شروطا محددة سلفا، وما على العميل إلا أن يقبلها أو يرفضها. ويكون البنك في حالة دعوة إلى التعاقد وليس في حالة إيجاب عام موجه للجمهور، ومن ثم يجوز للبنك إذا ما تقدم إليه عميل ما لاستصدار بطاقة وفاء أن يرفض ذلك دون أي مسؤولية عليه اللهم إلا إذا كان متعسفا في استعمال حقه.³ وعادة ما يتضمن عقد الحامل البنود التالية:

–تعهد البنك مصدر البطاقة بسداد فواتير حاملها للتجار.

–تحديد رسوم البطاقة.

–تعهد حامل البطاقة بعدم تجاوز حد الائتمان الممنوح له وبسداد كافة المديونيات والرسوم المقرر عليه، باستعمال البطاقة استعمالا شخصيا، ويردها عند الطلب وبالحفاظة على سرية الرقم السري.

¹ نادر شعبان إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص29.

² مرجع نفسه، ص30.

³ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص357.

تحديد رسوم البطاقة.

حق البنك في إلغاء البطاقة دون إخطار سابق.

تحديد المسؤولية في حالة الاستخدام غير القانوني للبطاقة.

تحديد القانون الذي يحكم الاتفاقية عند نشوب نزاع بين الطرفين.

● العلاقة بين مصدر البطاقة والتاجر

لا بد أن يسعى البنك مصدر البطاقة إلى أكبر عدد من المحلات الكبرى ومحطات البترول، والمطاعم والفنادق لكي يقبلوا من عملائه الوفاء بالبطاقات التي أصدرها لهم في مقابل أن يقوم البنك بالوفاء بمديونيات هؤلاء العملاء إلى تاجر.¹

● العلاقة بين التاجر والحامل

وهذه العلاقة لا تثير أي مشكلة إذ يحكمها العقد الأصلي كعقد البيع أو عقد تقديم الخدمة، كل ما هنالك أن التاجر يلتزم بقبول الوفاء بالبطاقة التي يحملها الحامل.²

2. أنواع أنظمة البطاقات البنكية

كل عمليات الوفاء التي تتم بواسطة البطاقات البنكية الهدف منها هو تحويل الأموال بين طرفين أساسين هما التاجر وحامل البطاقة، أما دور البنوك فهو تقييد المبالغ في الحسابات وتحصيل العمولة وتتم التسوية بين البنوك عن طريق نظام المقاصة الذي توفره المنظمة الراعية، وتتم كل هذه العمليات تتم بدقة وسرعة متناهية وبأعلى درجات الأمان ويتنوع شكل نظام الدفع بتنوع الطرف المصدر للبطاقة وطريقة الدفع وينقسم إلى ثلاثة أنواع كالتالي:³

أ. نظام الدفع المفتوح أو رباعي الأطراف : يتكون هذا النظام عن التعامل ببطاقة ترعاها منظمة عالمية غير ربحية مثل: فيزا وماستركارد أو محلية مثل : SATIM في الجزائر ويتفاعل في هذا النظام أربعة أطراف : البنك المصدر وبنك التاجر وحامل البطاقة والتاجر الذي يقبل التعامل بها أما المنظمة الراعية فتقوم بدور الوساطة وتسوية حسابات البنوك عندها لتحصيل عمولتها ويتم اتمام عملية الدفع داخل هذا النظام على المراحل التالية :

¹ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، مرجع سبق ذكره، ص358.

² مرجع نفسه، ص359.

³ أوجاني جمال، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، شهادة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، قسم العلوم القانونية والادارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قلمة، 205-2016، ص 50-51-52.

- مرحلة الأمر بالدفع يقوم بها حامل البطاقة الذي يقدم البطاقة للتاجر.
- مرحلة إرسال بيانات عملية الدفع يقوم بها التاجر الذي يقبل البطاقة.
- مرحلة المقاصة والتسوية يقوم بها نظام ما بين البنوك للمنظمة الراعية.
- مرحلة قيد المبالغ في الجانب الدائن لحساب التاجر يقوم بها بنك التاجر.
- مرحلة قيد المبلغ في الجانب المدين لحساب حامل البطاقة يقوم بها بنك المصدر للبطاقة.

ومنه يتضح أن النظام الرباعي الأطراف أو المفتوح يتميز بخاصيتين أساسيتين هما : الارتباط البنكي والعالمية، فالارتباط البنكي تعني قدرة البنك المصدر وبنك التاجر على العمل معا والتفاعل فيما بينها من أجل إتمام عملية الدفع، أما العالمية فتعني إمكانية استعمال حامل البطاقة لبطاقته لدى أكبر عدد من التجار على مستوى العالم باعتبار بطاقتي فيزا وماستركارد الأكثر استعمالا وقبولاً في العالم.

ب. نظام الدفع المغلق ثلاثي الأطراف : يتكون هذا النظام عند التعامل ترعاها مؤسسة مالية عالمية ربحية مثل أمريكان اكسبريس أو دينيرز كلوب وفي هذا النظام ثلاثة أطراف هم المؤسسة المصدرة التي تحتكر إصدار وتسيير بطاقتها وحامل البطاقة والتاجر الذي يقبل التعامل بها وكليهما يرتبطان بعقد مع نفس المؤسسة، حيث تزود المؤسسة المصدرة الحامل بالبطاقة والتاجر بقارئ الكتروني، وعند تقديم البطاقة للتاجر من أجل الوفاء بقيمة السلع والخدمات، يقوم التاجر بالتحقق من الشخص حامل البطاقة بطاقته ثم يباشر العملية بطلب الإذن من المؤسسة الراعية والذي يخص بالأساس عدم تعدي مبلغ السقف المسموح به وفي نهاية اليوم أو فترة ملائمة، يقوم التاجر بإرسال بيانات العمليات المخزنة على القارئ الي نظام المؤسسة فتقوم بعدها المؤسسة بقيد المبالغ في الجهة الدائنة لحساب التاجر بعد اقتطاع المصاريف والعمولات والتي تكون مرتفعة مقارنة بتلك المتعلقة بالنظام الرباعي وهذا ما يجعل عدد التجار المنظمين لهذا النظام قليل. مما سبق يتضح الاختلاف الجوهرى بين النظام المغلق ثلاثي الأطراف والنظام المفتوح رباعي الأطراف هو كون إصدار البطاقات وتجميع بيانات العمليات تتم من خلال أطراف مختلفة في النظام المفتوح بينما تقوم بها جهة واحدة في النظام المغلق.

ج. نظام الدفع على الخط (En Ligne): يتكون هذا النظام عند الدفع عن طريق شبكة الانترنت من خلال بطاقة ائتمان أو بطاقة مسبقة الدفع (كما هو الحال بالنسبة للجزائر)، ويتفاعل في هذا النظام عدة أطراف المؤسسة المصدرة وحامل البطاقة والتاجر (الموقع الالكتروني) أو الوسيط (شركة خدمات الدفع الالكتروني) فهذا النظام قد يكون

مفتوح أو مغلق حسب المنظمة الراعية للبطاقة.

المبحث الثاني: تصنيفات البطاقة البنكية ووظائفها الأساسية

بعد التطور السريع الذي عرفته البطاقات البنكية فإنها تضع اليوم تحت تصرف حاملها خدمات متعددة، وذلك تبعاً لنوعها ووظيفتها، حيث يمكن أن نذكرها فيما يلي:

المطلب الأول: تصنيف البطاقات البنكية

1. التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية

ويكون ذلك حسب العلاقة التعاقدية بين المصدر وحامل البطاقة، وتقسم إلى نوعين: البطاقات الائتمانية (القرضية) والبطاقات غير الائتمانية (غير القرضية).

أ. البطاقات الائتمانية (القرضية)

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، وهي التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان فعلي، ومن أمثلتها: بطاقة الفيزا والماستر كارد وأمريكان أكسبرس.¹ ويمكن تقسيم هذا النوع من البطاقات إلى قسمين وذلك حسب أسلوب المحاسبة وتسديد الفاتورة إلى بطاقة الائتمان المتجددة وأخرى غير متجددة.

● بطاقات ائتمان متجددة

هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها والدفع في الآجال لقيمة السلع والخدمات وذلك للبنك المصدر تلك البطاقة.

وللبطاقة الحق في أن يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف حساب البطاقة الشهرية أو جزء منه إذ توقف ذلك على الاتفاق المبرم بين البنك وحامل البطاقة حيث يمنحه البنك مقابل دفع عوائد عن رصيد الاستخدامات الظاهر بكشف حساب البطاقة في نهاية كل شهر والذي لم يسدد خلال الشهر التالي.

¹ رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 50.

كما تعرف بأنها : "عبارة عن قرض يستطيع المستهلك استعماله كيفما شاء، وله أن يؤخر سداد هذا القرض مقابل الدين الثابت بدمته، فحامل هذه البطاقة غير مطالب بسداد القرض فوراً، بل خلال أجل معين يكون متفق عليه".¹

● بطاقة ائتمان غير متجددة (بطاقة الخصم الشهري)

وتسمى أيضاً بطاقات الصرف البنكي أو الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.² ويتصف هذا النوع من البطاقات بالصفات التالية:

- يمكن استخدامها محلياً ودولياً.
- يلزم حاملها بدفع أربعة دفعات: رسم الاشتراك، رسم التجديد، فوائد الاقراض والتأخير.
- يمكن استخدامها كبطاقة الصراف الآلي للسحب.
- قد لا يلزم إصدارها وجود حساب للعميل، وأحياناً هناك جهات مصدرة للبطاقة تشترط وجود الحساب كي تستوفي منه قيمة استخدام البطاقة.
- يلزم بالتسديد خلال شهر غالباً بعد تزويده بكشف حساب البطاقة يتضمن قيمة مشترياته في كل فترة زمنية متقاربة، حيث يخصم مجموع مبلغ كشف الحساب مرة واحدة من حساب العميل، على أن يكون في حدود الحد الأقصى، ويطلب منه سداد هذه المبالغ خلال مدة يحددها البنك في كشف الحساب.

ب. البطاقات غير الائتمانية (غير القرضية)

يطلق على هذا النوع **بطاقة الخصم الفوري Debit card** حيث تستخدم كأداة وفاء فقط، ولا يمكن اعتبارها بأي شكل من الأشكال أداة ائتمان، والسبب في ذلك يرجع إلى أن هذه البطاقة لا تعطي حاملها أجلاً أو فترة من الزمن للوفاء، حيث أن الواجب على العميل حامل هذه البطاقة أن يكون قد سبق له فتح حساب في البنك المصدر للبطاقة وأن يكون الحساب جارياً. ومن شروط إصدارها أن يكون رصيد العميل في البنك المصدر مساوي في حده الأدنى

¹ فتحي شوكت مصطفى عرفات، بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008، ص 21.

للحد الذي يريد حامل البطاقة الشراء به، والتي بمقتضاها يحصل حاملها على احتياجاته من السلع والخدمات فور تقديمها، ويتم خصم القيمة من حساب حامل البطاقة فور العملية دون انتظار صدور كشف حساب في نهاية الشهر.¹

يتصف هذا النوع من البطاقات بالصفات التالية:

أنها تصدر للعملاء الذين لديهم حساب دائن لدى البنك المصدر لها، ولهذا تسمى بالبطاقة المغطاة، حيث أنها تشترط وجود غطاء نقدي في حساب العميل حامل البطاقة.

- لا تسمح بالصرف إلا ضمن رصيد حاملها.

- تصرف مجاناً ودون مقابل (في الغالب).

- تستخدم في إطار جغرافية الدولة غالباً، أو في مناطق وجود فروع البنك المربوطة بجهاز حاسب آلي متصل بقاعدة معلومات عن حساب ورصيد العميل، وقد تتسع بدول أخرى.

- تستخدم أيضاً للاستفسار عن بعض المعلومات الخاصة بالعميل، كمقدار الرصيد، أو الحصول على بعض الخدمات التي يقدمها البنك، كأسعار العملات، وشراء الشيكات السياحية.

- يتم الخصم فور استخدامها عند استلام المبلغ أو التحويل عليه.

- من خدماتها: أن لحاملها الصرف بها من "شبكة البنوك الأخرى" المشاركة في التأمين (أجهزة الصرف) على الطرقات، وعلى حسب نظام هذه الشبكات.²

وهناك أنواع عديدة من البطاقات غير الائتمانية نذكر منها:

✓ بطاقة الصراف الآلي: وهي عبارة عن أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريط ممغنط،

يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له رصيد لدى البنك ويتم الخصم فور استخدامها.³

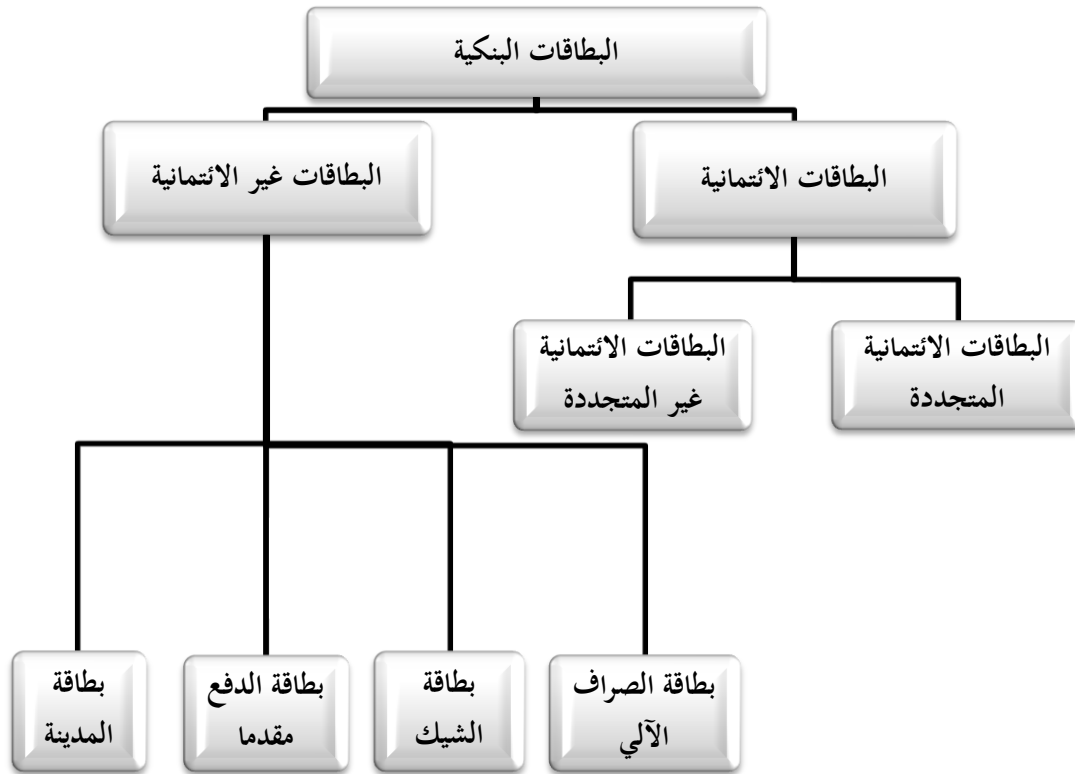
¹ عذبة سامي حميد الجادر، العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقة الائتمان، رسالة ماجستير، كلية العلوم القانونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2007، ص43.

² مرجع نفسه، ص45.

³ فتحي شوكت مصطفى عرفات، مرجع سبق ذكره، ص15.

- ✓ بطاقة الشيك:¹ وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك، ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة، وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود في عملية شراء السلع والخدمات.
- ✓ بطاقة الدفع مقدما: هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ، كما يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.²
- ✓ البطاقات المدينة: هي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة على عكس البطاقة الائتمانية.³

الشكل رقم (2-3): يوضح التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية



المصدر: نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص26.

¹ عذبة سامي حميد الجادر، مرجع سبق ذكره، ص36.

² نسرین دبة، تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص16.

³ عذبة سامي حميد الجادر، مرجع نفسه، ص37.

2. التقسيمات الفرعية للبطاقات البلاستيكية

ويمكن تبويب التقسيمات الفرعية للبطاقات إلى تقسيمات حسب:

أ. تقسيم البطاقات حسب جهة الإصدار

يوجد ثلاثة أنواع من البطاقات حسب الإصدار كما يلي:

- **البطاقات الصادرة من خلال رعاية المنظمة العالمية :** فمنظمة البطاقة لا تعتبر مؤسسة مالية تقوم بعملية إصدار البطاقة بل هي بمثابة ناد يمنح تراخيص إصدار البطاقة للمصارف ويساعدهم على إدارة خدماتها مثل بطاقة الفيزا والماستر كارد.
- **البطاقات الصادرة مباشرة عن المؤسسات المصرفية العالمية :** حيث تشرف هذه المؤسسات مباشرة على عملية إصدار لبطاقات بدون منح تراخيص إصدارها لأي مصرف كما تتولى بنفسها استيفاء حقوقها من حملة بطاقتها مثل بطاقة أمريكان اكسبريس.
- **بطاقات الصادرة من المؤسسات التجارية الكبيرة :** وهذا النوع من البطاقات تصدرها المحلات التجارية أو الفنادق أو المطاعم، أو محطات البنزين، من أشهرها: مارك أند سينتر وجون لويز، وهي منتشرة في مختلف أنحاء إنجلترا.

ب. تقسيم البطاقات حسب نوع الضمان المقدم من حامل البطاقة:

- **بطاقات تصدر بضمان شخصي :** وهي بطاقات تصدر لكبار العملاء المعروفين للبنك والشخصيات العامة والموظفين ذوي الدخول المرتفعة.
- **بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي :** وهي تصدر مقابل ضمان عيني يقل عن الحد الأقصى للبطاقة وهي تصدر لعملاء البنك القدامى وعملاء الائتمان.
- **بطاقات تصدر بضمان عيني كامل :** وهي تصدر مقابل ضمان عيني كامل أي بقيمة تعادل الحد الأقصى للبطاقة وقد يطلب من العميل زيادة في الأمان عيني 105% أو 200% من قيمة الحد الأقصى للبطاقة، ويصدر هذا النوع للعملاء الحاليين أو المرتقبين وغير المعروفين بملاءتهم أو غير المدروسين ائتمانياً.

ج. تقسيم البطاقات بحسب المزايا المقدمة لحامل البطاقة

- **البطاقات الفضية (Classic Cards):**¹ هذا النوع من البطاقات يعطي حاملها حدا من الائتمان منخفض نسبيا، وتمنح عادة لمعظم العملاء عندما يتوفر الحد الأدنى من المتطلبات المطلوبة، كما توفر لحاملها القدرة على الشراء من التجار والسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصراف الآلي.
- **البطاقات الذهبية (Gold Cards):** تصدر هذه البطاقة إلى كبار العملاء ذوي المراكز المالية العالية الذين يتميزون بدرجة مخاطر منخفضة ومعدلات إنفاق عالية واستخدامات متكررة لذلك تصدر بمبالغ أكبر من المبالغ التي تصدر بها البطاقات العادية، وهذا النوع من البطاقات يعطي حامله وضع مميز وخدمات إضافية وسرعة إتمام العمليات الخاصة به. ومن المزايا التي يحصل عليها حامل البطاقة، التأمين ضد الحوادث، الحصول على بطاقة بديلة في حالة الطوارئ أو الضياع، خدمة تليفونية مخفضة، أسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران، الحصول على استشارات طبية وقانونية، ونجد أن قيمة الاشتراك في هذه البطاقة تكون أكبر من البطاقة العادية.²
- **البطاقة البلاتينية أو الماسية (Platine Card):** هذا النوع من البطاقات لا يختلف عن النوع السابق إلا في بدل الاشتراك السنوي حيث يتغير تبعا لمستوى البطاقة ويكون أعلى عادة في هذا النوع (البلاتيني)، ويتمتع حاملها بائتمان غير محدد بسقف معين، فضلا عن كونها لا تمنح إلا للعملاء من ذوي القدرات المالية العالية.³

د. تقسيم البطاقات حسب الاستخدام

- **البطاقة العادية:** وهي البطاقات التي تستخدم في شراء من التجار الذين لديهم آلة يدوية أو إلكترونية (P.O.S) وتستخدم أيضا في سحب النقود من البنوك أو أجهزة الصرف النقدي (A.T.M).
- **البطاقة الإلكترونية:** وهي البطاقة التي تستخدم فقط مع الأجهزة الإلكترونية (P.O.S) و(A.T.M) حيث يتم القراءة بياناتها من خلال الشريط المغناطيسي الموجود بالبطاقة.

¹ عذبة سامي حميد الجادر، مرجع سبق ذكره، ص 49.² نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص 23.³ عذبة سامي الجادر، مرجع نفسه، ص 50.

هـ. تقسيم البطاقات من حيث النظم التكوينية الرئيسية

● **البطاقة المغنطة:** وهي البطاقات عادية تحتوي على شريط ممغنط في ظهر البطاقة تحتوي على رقم التعريف حامل البطاقة (الرقم السري لحامل البطاقة) والذي يمكن التعرف عليه بواسطة الوحدات الطرفية للحاسب الآلي في البنوك وأيضاً من خلال الآلات الإلكترونية مثل P.O.S لدى التجار وآلة السحب النقدي A.T.M حيث يقرأ من خلالها.¹

● **البطاقات الرقائعية:** تعتبر أحدث الإصدارات على مستوى العالم حيث يستخدم فيها تكنولوجيا متطورة من المعلومات والاتصال، وهي تحتوي شريحة إلكترونية مدمجة بالشريط الممغنط يمكنها تخزين الكثير من المعلومات، كما تعتمد على مجموعة من المعايير التي قد تحتوي أرقام سرية، كلمة سر، مفاتيح عامة وخاصة (خوارزميات تشفير معقدة).

وسميت بالبطاقة الذكية أيضاً لتحد من عمليات التزوير لما تحتويه من مواصفات وبيانات ظاهرة ومخفية، مثال لو تمكن شخص من تعديل بيان من البيانات الظاهرة لا يمكنه تعديل نفس البيان المخزن في الشريحة.²

● **البطاقة البصرية:** وهي إما بطاقة ممغنطة أو رقائعية تحتوي على صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة وهذا يزيد عنصر الأمان وخاصة لدى التجار والبنوك الذين ليس لديهم آلات إلكترونية.³

و. تقسيم البطاقات من حيث نطاق التعامل بها

● **البطاقات الدولية:** وهي البطاقات التي تسمح لحاملها إمكانية استعمالها على المستوى الدولي، لذلك يتطلب من حاملها ملاءة وقدرة مالية كبيرة.

● **البطاقات المحلية:** وهي البطاقات التي لا تستخدم إلا داخل إقليم البنك المصدر لها، وهي ذات سقف ائتماني محدد بمبلغ معين.

¹ نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص 24.

² نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع نفسه، ص 24.

³ مرجع نفسه، ص 25.

ز. تقسيم البطاقات من حيث الهدف من إصدارها¹

لم يكن الغرض الأول من إصدار البطاقات الربح المادي وإنما لأغراض أخرى وبالتالي تقسيم البطاقات من حيث الهدف من إصدارها إلى ثلاثة أنواع:

- **البطاقات ذات الربحية المباشرة:** وهي التي صدرت لأجل الربح المباشر مقابل الخدمات المقدمة عن طريقها، ويشمل هذا النوع بطاقات السفر والترفيه والبطاقات الذكية.
- **البطاقات ذات الربحية غير المباشرة:** ليس المقصود من إصدارها الربح المباشر ولكن الخدمات التي أمكن تقديمها فيما بعد أصبحت تدريجياً على المصدر، كبطاقة الصراف الآلي.
- **البطاقات المصدرة لأغراض أخرى غير الربحية:** وذلك كالتنوع المصدر لأجل تقليل تكاليف العمل الذي يقوم به مصدر البطاقة، أو لزيادة ولاء الزبون، فهذا النوع أصدر للأغراض التنظيمية والتسويقية.

المطلب الثاني: الوظائف الأساسية للبطاقات البنكية

إن تعدد مصدري البطاقات البنكية أدى إلى ظهور أنواع كثيرة منها تختلف باختلاف وظائفها ومجالات استخدامها وسعي كل مصدر لهذه البطاقات إلى تطوير الخدمات التي يقدمها وذلك بإرفاق الوظائف الكلاسيكية للبطاقة بخدمات تمييزية، وفيما يلي سنتعرض إلى أهم وظائف البطاقات البنكية:

1. وظيفة السحب "Retrait"

إن السحب بالبطاقة البنكية يتم عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) أو عن طريق الشباك الآلي للبنوك (GAB)، حيث أن هذا الأخير GAB بالإضافة لعمليات السحب، يعطي لحامل البطاقة إمكانية الدخول إلى حسابه البنكي أو طلب دفتر شيكات، وأيضاً القيام بعمليات تحويل ومعرفة الرصيد... إلخ.

2. وظيفة الدفع "Paiement"

وهو عبارة عن عمليات تحويل للأموال مع عدم تجاوز سقف معين أي قيم محددة، وهذا التحويل يتم من الزبون إلى التاجر أو المورد مقابل قيم السلع المشتراة أو الخدمات المؤداة وهنا نميز بين:

- **الدفع الجوّاري "Paiement à Proximité":** حيث يكون كل من التاجر والزبون حامل

البطاقة في نفس الموقع ووجهها لوجه.

¹ فتحي شوكت مصطفي، مرجع سبق ذكره، ص 34.

- **الدفع عن بعد "Paiement à distance"**: ويتم فيه الدفع لقيم السلع والخدمات التي تم اختيارها عن بعد (تمت رؤيتها في التلفاز، المجلات الإشهارات) ويتم الدفع عن طريق الهاتف أو الرسائل أو قسيمات أو الإنترنت، وذلك بإعطاء الاسم واللقب المدونان على البطاقة بالإضافة إلى رقم البطاقة وتاريخ نهاية الصلاحية.
- **الدفع الآلي "Paiement Automatique"**: وهو عبارة عن دفع مقابل مشتريات دون وجود التاجر حيث يتم التعامل مباشرة مع الآلة، مثل الدفع في بعض محطات البنزين، شراء تذاكر السفر بالطائرة أو القطار.

3. التجارة الإلكترونية " E-commerce "

التجارة الإلكترونية هي التي تكون فيها عمليات الدفع تتم مباشرة عن طريق الانترنت حيث أن البطاقات الخاصة بهذه العملية لا تستخدم في عمليات الدفع المباشر، وهي محددة بمبلغ صغير نسبيا مما يقلل المخاطر التي يتحملها حاملها في حال تم التعرف على رقم البطاقة واستخدمت دون إذنه.

4. الخدمات التكميلية " Les Service Complémentaires "

هذه الخدمات هي مقترحة من قبل المؤسسات المصدرة للبطاقات البنكية لصالح حاملها بهدف جذبهم، وهي تختلف من مؤسسة لأخرى حسب أهمية صاحب البطاقة، حيث أنها تشمل على خدمات التأمين، المساعدة، التخفيضات، السماح بالدخول للنوادي الخاصة... الخ.¹

المطلب الثالث: آليات التعامل بالبطاقة البنكية

عند القيام بالتعامل بالبطاقة البنكية فإنه يوجد مخطط ومراحل يتم إتباعها وذلك تبعا لنوع العملية، سواء كانت عملية دفع أو عملية سحب للنقود، وستعرض لكلاهما فيما يلي:

1. عمليات الدفع (على مستوى نقاط البيع)

هنا بصفة عامة تتم العملية على ثلاث مراحل أساسية تبدأ من القيام بعملية الدفع عن طريق البطاقة ثم تليها دراسة معطيات العملية على مستوى بنك التاجر أو الهيئة التي تمون التاجر بنهائي الدفع الإلكتروني TPE، وأخيرا تقدم المستحقات أو الخصم من البنك المصدر للبطاقة، وفيما يلي مراحل إتمام عملية الدفع:

¹ الرومي محمد أمين، التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص138.

أ. على مستوى التاجر

- سواء كان لدى التاجر نهائي الدفع الإلكتروني TPE مما يعني نقل المعلومات الخاصة بالعملية آليا وتلقي التصريح دون تدخل التاجر، أو كان عن طريق إصدار فاتورة وبالتالي وجوب إمضاءها من قبل حامل البطاقة وإرسالها للبنك وانتظار التصريح بإتمام العملية، ولذلك يجب إتباع الخطوات التالية:
- التأكد من صحة البطاقة (رقم البطاقة، نوعها، صلاحيتها... إلخ).
 - مراقبة صحة الرمز السري للبطاقة الذي يقوم الزبون برقمه على نهائي الدفع الإلكتروني.
 - مراقبة عدم وجود البطاقة ضمن القائمة السوداء المحملة على نهائي الدفع الإلكتروني¹ والخاصة بالبطاقات المسروقة أو الموقفة أو الملغاة.
 - الشروع الآلي في عملية طلب الترخيص بإتمام العملية وفقا لخصائص كل بطاقة مثل مبلغ المعاملة، رصيد الحساب، السقف المحدد... إلخ.
 - حفظ المعلومات الخاصة بالعملية على مستوى نهائي الدفع الإلكتروني.
 - إصدار تذكرة تسمى "Facturette" تحمل رقم الرخصة ومبلغ العملية والتوقيت ومكان إجراء العملية في نسختين واحدة للزبون والثانية للتاجر.
 - الربط الآلي مع مركز جمع المعلومات من أجل نقل المعلومات الخاصة بالعمليات التي تمت على مستوى كل نهائي في ذلك اليوم.

ب. على مستوى بنك التاجر

- يتم تحليل المعطيات المرسله من قبل نهائيات الدفع الإلكتروني، التي تم جمعها في مركز جمع المعلومات على مستوى بنك التاجر أو الهيئة الممونة أو المتعامل بغرض تقديمها للمقاصة، ويتم تحليل هذه المعطيات بشكل يسمح بتحديد المعلومات التالية:
- تحديد الحسابات البنكية للتجار الذين يجب تموين حساباتهم بالمبالغ الخاصة بعمليات البيع بالبطاقة بعد خصم العمولات منها.

¹Claude dragon, les moyens de paiement, des espèces a la monnaie electronique, banque editeur, France, 1997, p 179.

• ترتيب العمليات حسب المصدرين للبطاقات، وهذا لتحديد المبالغ التي يجب خصمها من حساب البنك المصدر للبطاقة والذي بدوره يقوم بخصم مبلغ العملية من حسابات حاملي البطاقات مضافا إليه العمولة البنكية للدفع أو ما يسمى "Commission Interbancaire de Paiement" في الجزائر التاجر هو الذي يدفع العمولة البنكية للدفع بينما حامل البطاقة لا يدفع إلا مبلغ مشترياته دون العمولة لكن هذا ينطبق على عمليات الدفع فقط، بينما في عمليات السحب فيتم اقتطاع المبلغ المسحوب مضافا له العمولة من حساب حامل البطاقة.

ج. على مستوى الهيئة التي تقوم بالمقاصة

حيث في هذه المرحلة تقوم الهيئة المسؤولة عن عمليات المقاصة النقدية في الجزائر تسمى هذه الهيئة CPI "Centre de Paiement Interbancaire" بالقيام بعمليات المقاصة بين البنوك.

2. على مستوى نقاط السحب

البطاقة البنكية تسمح لحاملها بالقيام بعمليات سحب النقود من خلال الشبكة التجارية للبنك والتي تشمل على الموزعات الآلية للأوراق النقدية عن GAB* أو DAB** وأيضا طريق شبائك تدعى Cash Advance التي تعوض الموزعات الآلية للأوراق النقدية على مستوى بعض الوكالات البنكية.

وعمليات سحب النقود على مستوى هذه الوسائل تتم وفقا لمسار مؤمن يشمل أساسا المراحل التالية:

أ. بعد إدخال البطاقة يتم طلب الرمز السري وذلك لمراقبة صحته وتوافقه مع البطاقة وكذا مع القائمة السوداء.

ب. مراقبة حقوق السحب (السقف المسموح به، رصيد الحساب).

ج. إرسال طلب الترخيص بإتمام العملية آليا وعبر خط هاتفي خاص ومؤمن.

د. بعد إتمام عملية السحب يتم إصدار تذكرة للزبون مع تسجيل العملية على مستوى جريدة الموزع وكذا الذاكرة

المركزية للموزع، ويتم إرسال هذه المعلومات عادة في الليلة الموالية في شكل تسجيل آلي إلى هيئة المقاصة وبعد ذلك إلى

البنك المصدر للبطاقة ليتم خصم المبلغ المسحوب من حساب حامل البطاقة مضافا إليه العمولة البنكية

للسحب CIR.

* DAB : Distributeur Automatique de Billets.

** GAB : Guichet Automatique de Banques.

المبحث الثالث : دور البطاقات البنكية في تطوير الخدمة البنكية

من أسباب انتشار البطاقة والتعامل بها على مستوى العالم الخصائص الفريدة التي تتمتع بها سواء لحامل البطاقة وللتاجر الذي يقبل البطاقة أو بالنسبة للبنك الذي يصدر البطاقة، فإذا تم المحافظة عليها واستخدامها عند الضرورة وبطريقة مدروسة فإنها تحقق كثيرا من المزايا والفوائد لحاملها في حين أن استخدامها بطريقة غير مدروسة ممكن أن يؤدي الي مخاطر كبيرة تؤثر على سجل حامل البطاقة الائتماني وعلى قدرته في تسديد وإدارة التزاماته المالية.

المطلب الأول: الدور الايجابي للبطاقات البنكية في تقديم الخدمة البنكية

1. الدور بالنسبة لحامل البطاقة

تظهر هذه النقاط الايجابية من خلال النتائج والظروف المواتية والمتوقعة والشروط التيسيرية للعميل وسنحاول إبراز أهم النقاط التالية:

أ. القيمة أو الفائدة المتوقعة : ينظر العملاء (حاملي البطاقات) للفوائد المنتظرة من استخدام البطاقة البنكية في المعاملات المصرفية كتوفير الوقت وسرعة ومرونة التعامل بها بالإضافة الي امكانية الحصول على تخفيضات هامة عند بعض التجار الذين يفضلون التعامل بالبطاقات البنكية أو أي منفعة أخرى لها أثر ايجابي على الموقف من العمل المصرفي من خلال البطاقة البنكية.

ب. أمن المعاملات : لقد ثبت أن الأمن هو أحد العوامل التي تحدد المستخدم أن يبدأ أو يواصل معاملاته البنكية باستخدام البطاقة البلاستيكية، وعليه فان البنك مطالب بالحفاظ على خصوصية العميل وسرية معاملاته الشخصية، وتظهر بوادر الأمان في التعامل بالبطاقة البنكية لارتباطها برمز سري خاص بها يتم إدخاله في كل عملية يتم القيام بها، ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع بدونه، وبالإضافة إلى الرقابة الإلكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة بصاحب البطاقة التي لا يمكن تزويرها.

ج. التعقيد : أن المعاملات البنكية باستخدام البطاقات هي الطريقة الأكثر سهولة لأنها خالية من أي جهد، فسهولة الاستخدام تعكس درجة عدم التعقيد، فالتعامل بالبطاقة البنكية يؤدي إلى تفادي مشاكل التصريح بالمعاملات عن السفر إلي الخارج، حيث تستخدم البطاقة في حدود الرصيد البنكي دون الحاجة إلى نقل السيولة عند السفر، وعدم

الحاجة إلى ترك ضمان نقدي في حالة العمليات التجارية التي تحتاج إلى ضمان مثل: كراء السيارات، الحجز في الفنادق أو عند السفر....الخ.

د. الوصول: يتخذ العميل موقفا إيجابيا في حالة اتصاف النظام بالسرعة والسهولة في الاتصال من خلال إمكانية إجراء التعاملات عن بعد بواسطة الهاتف أو الانترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات حول البطاقة دون التنقل إلى موقع العملية.

هـ. الثقة: إن الثقة في التعامل بالبطاقة البنكية تأخذ المعنى الكامل، وتكمن في فعالية استخدام البطاقة كونها تحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه، وبالتالي الحد من مخاطر السرقة والضياع أو التزوير .

و. خبرة ومواقف العميل (حامل البطاقة) اتجاه المعاملات المصرفية باستخدام البطاقة البنكية : يعتمد العميل على خبرته وتجاربه السابقة ليكون له موقف إيجابي أو سلبي اتجاه المعاملات البنكية باستخدام البطاقة، وقد يوفر له المعرفة ويمنحه الإنتاجية أكثر بأقل تكلفة وينتج عنه سهولة في التعامل بها.

2. بالنسبة للبنك المصدر

إن الخدمات البنكية تمكن حاملي البطاقة من استخدامها لمدة 24 / 24 سا و 7 / 7 أيام من خلال:

أ. تحسين جودة الخدمات وتوسيع مجموعة عروضه : وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا متطورة و تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا بالإضافة إلى ربح الوقت والمرونة وتسهيل الحصول على هذه الخدمة والتفاعل وزيادة ولاء العملاء، وغير ذلك فالعميل ينظر إلى هذه الخدمات المقدمة من البنك باستخدام البطاقات البنكية على أنها زيادة في حرية الخدمات.

ب. تخفيض التكاليف وتحقيق عوائد : التقليل من تكاليف نقل النقود، وعددها، وتداولها، حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها، زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقة والتعامل بها، اكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات اشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.¹

¹ بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2007، ص 85.

ج. فتح مجال للشراكة : تتيح المعاملات البنكية باستخدام البطاقة فتح مجالات الشراكة بين البنوك والمؤسسات

من خلال تسيير حساباتها سواء الخاصة بالموظفين بتزويدهم بالبطاقات البنكية وبخدمات إضافية مجانية، أو المبيعات المحققة بواسطة البطاقات البنكية من خلال التخفيض في العمولة المفروضة من قبل البنك.

د. تبني الضوابط الرقابية : من خلال إمكانية تتبع كل العمليات التي يتم التعامل بالبطاقة وإمكانية البنك من

معرفة من دفع؟ ولمن؟ وفي أي زمان ومكان؟ وقيمة المعاملة.

هـ. زيادة رضا العملاء : تكفل سرعة المعاملات باستخدام البطاقة وانخفاض تكلفتها إلى تحقيق رضا العملاء

وتوظيف ثقتهم في التعامل مع البنك والتاجر، مما يؤدي إلى تعزيز العلاقة مع عملائها وزيادة رضاهم من خلال استخدام قنوات إيصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات.

و. التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبائيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين

لوظائف أخرى.

ي. تقليل الأعمال الورقية : تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية

والسعي تدريجياً إلى تقليص الاستعمال من النقد وهذا معناه آلياً أقل تهرب ضريبي أقل سوق موازية وأقل فساد لأن التعامل بالنقد لا يترك أي أثر بينما المرور بالبنوك عن طريق استخدام البطاقات يترك أثر كما يساعد على نشر ثقافة التعامل المالي الإلكتروني بالإضافة إلى الثقة في التوزيع الآلي للأموال باعتبارها وسيلة دفع تحقق الدقة في التوزيع الآلي للأموال.

3. بالنسبة للتاجر

- الاستفادة من أدرج اسم المتجر في الدليل الذي يوزعه مصدر البطاقة على حاملي البطاقات .
- ضمان التاجر تغطية المبالغ الناشئة من استعمال البطاقة عند تقديم المستندات بصورة صحيحة.¹
- استقطاب التاجر عملاء جدد، وبنوعية جيدة وثقافة عالية.
- التاجر مباشرة بسبب انخفاض التكاليف الإدارية، وضمن المدفوعات من قبل المصرف

¹ الجواهري حسن، مجلة مجمع الفقه الإسلامي، عدد8، ج2، ص611.

- إن زيادة التسهيلات التي يحصل عليها العميل عن طريق البطاقة تشجعهم على زيادة مشترياتهم وهذا يعود بالنفع على التجار.
- إن التعامل بالبطاقة يساعد التجار في عملية مسك الدفاتر وتزيد التدفق النقدي، وتقلل من إمكانية وجود ديون المستهلك المدومة، وكذلك يستفيد التاجر من تقديم حوافز وهدايا من قبل الجهة المصدرة للبطاقة.
- تميز التاجر القابل للبطاقة على أقرانه من التجار الذين لا يقبلونها، وهذه ميزة التنافس و المباهاة.
- ومن المزايا التي كسبها كثير من التجار أنهم تخلصوا من كثير من السرقات التي كانت تتم من المحاسبين الميدانيين للمحلات ذلك أن استخدام البطاقات لا تجعل للمحاسب الفرصة في الحصول أو حتى رؤية النقود الورقية.¹
- تعطي البطاقات البنكية للمتجر الذي يتعامل بها ميزة تنافسية عن غيره من المتاجر الأخرى التي لا يتعامل بها.

المطلب الثاني: العوامل المعرقلة لنجاح استخدام البطاقات البنكية

مع تطور الصناعة المصرفية واعتماد البطاقات البنكية كوسيلة دفع حديثة، أصبح العمل المصرفي يفرز مخاطر تنجم عن التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقة البنكية التي تكون الأكثر عرضة لها، وللتحكم والتقليل من هذه المخاطر وجب ضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكتروني.

1. مخاطر البطاقات البنكية

أ. المخاطر بالنسبة لحامل البطاقة

- زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء، حيث يحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها كحسب حفظ الرقم السري للبطاقة البنكية والسماح لعنصر غير مرخص باستعمالها.²

¹ فتحي شوكت مصطفى عرفات، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 525.

- الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها، كما قد يؤثر على الأسرة المستدينة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة، وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام بسداد ما تم شراؤه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.¹
- استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها أو ملغاة فبعد إلغاء البطاقة أو انتهاء مدة صلاحيتها لم يعد لحامل البطاقة الحق في استعمالها إذا لم تعد تحمل اسمه، فإذا استخدمها يكون قد ارتكب جرم الاحتيال عن طريق استخدام اسم كاذب.²

ب. المخاطر بالنسبة لمصدر البطاقة

- رغم الجهود التي تبذلها البنوك والمؤسسات المصدرة للبطاقة البنكية إلا أن هذا لم يكن كافياً حيث أنها لازالت تتعرض لمخاطر عدة نذكر منها:
- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة.
 - عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك.
 - في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو الاحتيال أو التزوير فإن مصدر البطاقة هو الذي يتحمل النفقات.³
 - ضعف السياسة الأمنية المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني بحيث تنشأ المخاطر من جراء أخطاء المرخص لهم مثل تجاوزات من الموظفين في البنك.⁴
 - يعتبر الخطر الأساسي الذي تواجهه البنوك المصدرة للبطاقات هي العلاقة الموجودة فيما بين العميل والبنك، فتلك العلاقة ما هي إلا بيانات إلكترونية يتم تبادلها فيما بين العميل والبنك دون أن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو شخصية العميل.

¹ جلال عابدة الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص98.

² لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام الدفع في القرن الحادي والعشرين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص95.

³ جلال عابدة الشورة، مرجع نفسه، ص99-100.

⁴ عبد الرزاق خليل وحمزة طيبي، إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، تاريخ الاطلاع 2017/04/22 على الموقع iefpedia.com

- عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى قصور في أداء العمليات.¹

ج. المخاطر بالنسبة للتاجر:

بما أن كل من مصدر البطاقة وحاملها يتعرضان لمخاطر تداولها فلا محال أن التاجر هو الآخر بدوره يتعرض للمخاطر فمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

د. مخاطر أخرى

- مخاطر بالنسبة للمجتمع

من ضمن مخاطر البطاقة البنكية التي تؤثر على المجتمع نذكر:

- احتمال الغش والتزوير كحيازة بطاقة الائتمان من قبل شخص غير صاحبها الأصلي لكنه على معرفة برقم البطاقة التي حصل عليها بطريقة السرقة بسبب ضياعها.²

- غسيل الأموال باستخدام البطاقة البنكية فهو يعتبر نشاط إجرامي تتلاقى فيه الجهود الشريرة من خبراء المال والمصارف والخبراء التقنيين، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي ومن ثم فرع المصرف الذي سحب المبلغ من ماكيناته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد العميل الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله.³

- مخاطر قانونية

تظهر المخاطر القانونية وتخرج إلى حيز الوجود في الوقت الذي يلتزم فيه البنك بالقواعد القانونية ولا يعترف بالأعراف البنكية والتجارية أو في حالة عدم توفر قواعد قانونية منظمة بطريقة واضحة ومنظمة متعلقة بعمليات مصرفية جديدة، وكما نلاحظ في بعض الدول أن قواعد الحماية للمستهلك غير متوفرة وإذا توفرت نجدها غير واضحة، أو يكون بعض منظمي الاتفاقيات الدولية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني لا تتوفر لهم الخبرة القانونية الكافية في هذا المجال.

¹ منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الثانية، مصر، 2009، ص 29.

² جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 102.

³ لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 96.

• مخاطر اقتصادية

من أكثر المخاطر تأثيراً على الأوضاع الاقتصادية لبطاقات الائتمان هي الثقة الموجودة لدى البنك بعميله وبناءً على هذه الثقة نجد البنك يقرض العميل دون أية ضمانات أو رهون سوى ضمانات الثقة الموجودة، وما يلقي العميل على عاتقه بعود السداد، فإذا قام البنك بإقراض هذا الشخص دون وضع أية ضمانات لأمواله وحين وقت السداد ولم يتم المقترض بالسداد في الوقت المحدد فإن ذلك يؤثر على البنك إلى درجة يمكن معها أن يعلن إفلاسه.¹

2. جرائم البطاقات البنكية

مع ازدياد استعمال البطاقات البنكية على وجه الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم هذه الجرائم كما يلي:

أ. الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية

فالعميل نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مختلفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على الأموال بأي طريقة كانت، ومعظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها كما يلي:

- تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي: وتقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك، أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به.²
- استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها: لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، وبعد مرور هذه المدة لا بد على العميل إعادتها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها، وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض بضرورة اعتباره جرم.³
- إساءة استخدام بطاقة الوفاء: قد يقدم العميل بشراء سلع وخدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمه البنك وإنما تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه.⁴

¹ حلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 102-103.

² عبد الفتاح حجازي بيومي، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 334.

³ مرجع نفسه، ص 335.

⁴ سامح محمد عبد الحكيم، الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2003، ص 72.

● **استخدام البطاقة المملوغة:** يحدث أحيانا أن يقوم البنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة بإلغائها أثناء سريانها ذلك لأن حامل البطاقة قد أساء استخدامها مما اضطر البنك إلى سحب البطاقة كعقوبة للاستخدام السيئ لأن حاملها يتمتع عن رد البطاقة ويقوم باستخدامها مرة أخرى على الرغم من التنبيه عليه بإعادتها إلى المصدر، كما أن من أسباب الإلغاء أن تتدخل ظروف من شأنه زعزعة المركز المالي للحامل بحيث تؤثر في اعتباره الشخصي، والاستخدام السيئ للبطاقة هنا يأخذ صورتين الأولى تتمثل بقيام الحامل بالوفاء بقيمة مشترياته من التجار أو يستخدمها لسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي.¹

● **إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيكات:** تقع هذه الجريمة عندما يقوم الجاني بإصدار شيك لمن اشترى منه البضاعة بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك المصدر للبطاقة أو يصدر شيكا مسحوبا على البنك بقيمة أعلى من تلك القيمة التي يضمن البنك المصدر للبطاقة الوفاء بها.²

ب. الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية

تتكون أطراف بطاقة الائتمان عادة من حاملها الشرعي البنك المصدر والتاجر الذي يتعامل معه صاحب البطاقة.

● **استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير:** السارق أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب النقود من الموزع الآلي، وقد يستخدمها في الحصول على السلع والخدمات من التجار وإذا عثر عليها الجاني في مكان صاحبها قد فقدتها فيه واستولى عليها بغية تملكها فالواقعة تكون جريمة التقاط أشياء مفقودة. وإذا استولى الجاني بالحيلة والخداع بعد استخدام أحد الوسائل الاحتمالية المحددة قانونا في هذا الشأن فإن الواقعة تكون جريمة احتيال ونصب.³

● **السحب ببطاقات الكترونية مزورة:** قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، واستبدال ما بها من بيانات، وقد يتم التواطؤ مع صاحب البطاقة لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالاعتراض على عمليات السحب ويطعن بالتزوير على توقيعه حتى لا يخضم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص.⁴

¹ سامح حسن حماد حميد، جاسم خريط خلف، إساءة استخدام بطاقة الائتمان الالكتروني المملوغة، مجلة جامعة بابل، العدد 4، المجلد 01، كلية القانون، جامعة البصرة، العراق، 2004، ص 02.

² عبد الفتاح حجازي بيومي، مرجع سبق ذكره، ص 56-57.

³ عبد القادر القهوجي، الجرائم المتعلقة باستخدام البطاقات الممغنطة - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، لبنان، الجزء الثالث، 2002، ص 353.

⁴ محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 123.

المطلب الثالث: الضوابط الرقابية والحلول المقترحة للاستخدام الأمثل للبطاقات من أجل دعم تطوير الخدمة

نتيجة لتزايد العمليات المصرفية وتزايد مخاطرها لجأت البنوك إلى تجنيد كافة جهودها لبناء نظام رقابي فعال للحد من هذه المخاطر، بذلك يهدف هذا المطلب إلى تحديد الأنشطة الرقابية على الصعيد البنكي والتي تخص البطاقة البنكية.

1. الضوابط الرقابية للتعامل بالبطاقات البنكية

أ. مفهوم الرقابة

الرقابة هي ذلك النظام الذي يساعد الإداريين على قيامهم بتقييم مدى التقدم الذي تحرزته المنشآت في تحقيق أهدافها وفي تحديد بعض مجالات التنفيذ التي تحتاج إلى عناية واهتمام أكبر و بالتالي عملية الرقابة تتطلب قيام الإدارة بمتابعة جانبين هما جانب الأداء والتنفيذ داخل المنظمة وجانب البيئة الخارجية والتنافسية للمنشأة ومعرفة أي تغير يحدث فيها يكون ذو تأثير على المنشأة.¹

ب. مراحل الرقابة على البطاقة البنكية

تبدأ عملية الرقابة من خلال وضع الأسس والضوابط اللازمة لمتابعة الأعمال بدءاً من مرحلة إصدار أداة الدفع ومروراً بمرحلة التشغيل وانتهاءً بتسوية العلاقة مع العميل، ونوضحها كما يلي:

● مرحلة إصدار أداة الدفع

- التزام البنك بالمحافظة على المعلومات لديه والمتعلقة بالزبون وأن يحافظ على سريتها.
- إبرام عقد بين البنك ومقدم الخدمة الفنية للبنك موضحاً الشروط والالتزامات كل منهما.
- يتم وضع معايير بمدى تحقق الشروط اللازمة لمنح العميل بطاقة الدفع والتي ترتبط بمعظمها بالسجل الائتماني.
- تحليل بيانات العميل وتحديد إذا ما كانت ضمن الحدود المقبولة مصرفياً لمنحه البطاقة.
- التحقق من استيفاء كافة البيانات الخاصة بالعميل وتحديد مدى ملائمة بطاقة الدفع التي يطلبها ومجالات استخدامها والحد الأقصى للمبلغ المطلوب تضمينه في البطاقة، وإعلام العميل بالشروط المرتبطة بالبطاقة

¹ فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة الأولى، 2000، الأردن، ص76.

ضرورة وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل حيث يتم وضع كل من البطاقة والرقم السري الخاص بها في مغلف مستقل عن الآخر وترسل من الإدارة إلى الفرع من خلال شخصين مختلفين تمهيدا لتسليمهما للعميل، ويقوم بتسليم كل مغلف موظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة

● مرحلة تشغيل البطاقة

تتعلق هذه المرحلة بضوابط تنظيم العلاقة بين أطراف الخدمة المتمثلة في البنك والتاجر أو الوحدة الطرفية للبيع من جهة والعميل حامل البطاقة من جهة أخرى، ومن أهمها وجود عقد ينظم العلاقة بين البنك والتاجر وفق شروط محددة تتناول الحد الأقصى لسقف التفويض المسموح به للتعامل مع التاجر.

التزام الزبون مرسل الرسالة بالرسالة ولا يسمح له بإنكارها ويجب على البنك في هذه الحالة وضع الضمانات

متابعة بيانات المشتريات والسحوبات التي تتم على البطاقة مع العميل من خلال المستندات التي تصل إلى البنك من شبكة المعلومات الإلكترونية المرتبطة بالشركة صاحبة البطاقة الائتمانية.¹

العمل على تنسيق الاتصالات فيما يتعلق بأداء النظام بين مختلف الأطراف في مجلس الإدارة والإدارة العليا في البنك إلى كل الموظفين فيها والاستمرار في ترتيب الموظفين.²

● مرحلة تسوية العلاقة مع العميل

تعتبر هذه المرحلة هامة حيث تستطيع البنوك تقدير أرباحها بعد استبعاد التكاليف الإدارية والمالية ويستطيع التاجر الحصول على حقوقهم التي تعهد بها البنك، وتظهر أهمية الخطوة الرقابية هنا في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة لصالح التاجر من جهة أخرى، والعمل على تجهيز خطة الطوارئ وتكون كما يلي:

أن يقوم البنك بتقديم خطة بديلة لاستخدامها في حالة الطوارئ إذا لم يستطع البنك الإلكتروني المستخدم لديه القيام بالأعمال المطلوبة.

¹ عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 527.

² جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 107.

أن يعمل باستمرار من وقت لآخر على تشغيل النظام البديل من أجل التأكد من صلاحيته وقدرته على العمل عند الحاجة إليه.

في الحالة التي يتم فيها استخدام النظام المعد للطوارئ يجب أن يتوفر لدى البنك التأمين اللازم للقيام بمثل هذا العمل.

يجب على البنك إبرام عقود مع مقدمي خدمات فنية آخرين إن لم يستطع مقدم الخدمة الفنية الأساسي القيام بأعماله بالشكل المطلوب منه.¹

2. الحلول المقترحة للاستخدام الأمثل للبطاقات البنكية

● بالنسبة لحامل البطاقة

- المحافظة على البطاقة من الضياع وعدم وضع البطاقة والرقم السري الخاص بها في مكان واحد.
- الإبلاغ عن فقدان البطاقة فور ضياعها.
- التقييد باستعمال البطاقة في الأغراض المتخصصة لها وعدم التجاوز الحد الأقصى.
- إبلاغ البنك المصدر عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة أو الذين يبيعون بسعر أعلى بموجب البطاقة.
- الاحتفاظ بصورة قسائم الشراء لمراجعتها مع كشف الحساب الذي يصله من طرف البنك.
- اليقظة عند تسجيل التاجر البطاقة على الإشعارات وعند كتابة المبلغ قبل التوقيع عليها.
- سرعة الرد على البنك المصدر والمبادرة بتغطية الحساب الجاري إذ وصل الحد الأدنى أو السداد المطلوب.
- الاستعمال المكثف والمستمر لهذه البطاقة واستعمالها في الدفع وعدم إقصائها على عملية السحب لتحقيق عائد إضافي للبنك والممثل البنك.
- يجب أن يدفع حامل البطاقة كل حسابه خلال مدة 25 يوم لكي تتاح للبنك فرصة أخذ الفوائد على الرصيد المتبقي.

● بالنسبة للبنك المصدر

- اختيار العملاء الذين يقرر البنك إصدار البطاقات لهم من خلال وضع معايير لدراسة حالة العميل والاستعلام عنه من المراجع الائتمانية والمهنية ومن الوثائق المقدمة منهم والتأكد من صحتها.

¹ جلال عايد الشورة، مرجع نفسه، ص 108-109.

- تحديد الحد الأقصى المسموح بحماية البطاقة، بموجب البطاقة شهريا أو أسبوعيا بما يتناسب مع قدراتهم المالية والبطاقات الأخرى الممنوحة للعميل من نفس البنك أو البنوك الأخرى وسائل الالتزامات المالية الدولية المطلوب منهم سدادها شهريا.
 - حسن اختيار التجار من المؤسسات التي تتمتع بسمعة حسنة واستقرار مهني ومالي وقانوني وفي موقع مناسب، وأن يكون نشاطهم يتضمن سلعا متنوعة وعليها طلب ملحوظ من حملة البطاقات على جانب الأخذ بعين الاعتبار أسعار السلع.
 - حسن اختيار العاملين البطاقات ممن تتوفر فيهم الكفاءة المهنية والشخصية السليمة وإعدادهم من خلال برامج تدريبية ومتابعتهم.
 - التسويق المناسب للبطاقة من خلال الترويج الشخصي والدعاية والإعلانات.
 - متابعة حركة سداد العملاء والمتابعة المستمرة للتجار والتأكد من التزامهم بشروط الاتفاق الموقع معهم في حالة مواجهة أي مشكل.
 - إمداد التاجر بالتقنيات اللازمة لاستعمال البطاقة.
 - المعالجة المحاسبية السليمة للعمليات المالية المتعلقة بالبطاقات.
 - توفير مختلف الأجهزة الإلكترونية ووسائل النظم في استعمالها من طرف موظفي البنك.
 - توفر في شبكة المعلومات والاتصال المرنة والسهولة للتعامل بين البنك والتاجر وحامل البطاقة.
 - تحفيز العملاء باستخدام البطاقة من خلال المزايا الائتمانية للبطاقة.
 - توفير نظام رقابة قادر على تفادي الديون المعدومة.
- بالنسبة للتاجر
- التحقق من صحة وسلامة البطاقة ومن صاحبها وصلاحياتها وعدم وجود رقمها ضمن القائمة السوداء.
 - التحقق من أن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى للمرة الواحدة والحصول على التفويض في حالة الشك.
 - التقيد بمواعيد إرسال إشعار البيع في المواعيد المحدد من التعامل.

خلاصة الفصل

لقد حاولنا في هذا الفصل أن أعطي تعريفا شاملا للبطاقات البنكية أو ما يسمى اقتصاديا بالنقود الرقمية على أنها مجموعة من الطرق الحديثة والمتطورة التي تسمح لحاملها بتسوية مشترياته دون اللجوء إلى النقود الكلاسيكية، إذ أن هذه البطاقات البنكية تمنح لحاملها الأمن والراحة.

حيث تنقسم البطاقة البنكية إلى عدة أنواع سواء كانت ائتمانية أو غير ائتمانية، ونظرا لتعدددها وتنوعها وبالتالي ظهرت مناقشة كبيرة وقوية في هذا الميدان، هذا ما أدى إلى زيادة مصدرها هذه البطاقات في العالم بأسره.

كما أن إصدار البطاقة يترتب عليه علاقات ومسؤوليات ناجمة عن استخدامها نظرا إلى الاتفاقيات القائمة بين أطراف التعامل بها، ورغم الدور التي تقدمها هذه الأخيرة سواء لحاملها، مصدرها أو التاجر، إلا أن هذا لا ينفي وجود عوامل معرقة لاستخدامها مما يستوجب وجود نظام رقابة ذو كفاءة وفعالية حتى يزيد من جذب الأفراد وكذا اتخاذ مجموعة من الإجراءات المتخذة من طرف المتعاملين بها من أجل تحسين وتطوير خدمات البنوك.

تمهيد

بعد معالجة الجوانب النظرية لمفهوم وخصائص الخدمة البنكية وأهميتها، وإضافة مفاهيم حول البطاقات البنكية، كما تطرقنا إلى مختلف وظائفها الأساسية وتصنيفاتها الفرعية ومخاطر ومراحل الرقابة عليها، وفيه سيتم إبراز دراسة البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك، وهذا بالتطبيق على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة الطارف.

وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى نشأة البنك وتطوره والتعريف بالوكالة محل الدراسة، إضافة إلى الإجراءات المنهجية للدراسة وتحليل البيانات، بالاعتماد على أداة الاستبيان التي أجرت من أجل هذه الدراسة الميدانية وقد تم هيكله هذا الفصل بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث ، يتطرق المبحث الأول بطاقة تعريفية عن بنك القرض الشعبي الجزائري ويتناول المبحث الثاني الخدمات والأنجازات المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري ، ويتناول المبحث الثالث تحليل نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك القرض الشعبي الجزائري

يعتبر البنك الشعبي الجزائري أول بنك يتعامل مع شركة SATIM وبالتالي فهو أول بنك يدخل العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر، وذلك بطرحه بطاقة سحب سنة 1989، كما أنه أول بنك يتعامل مع المنظمات الدولية المصدرة للبطاقات العالمية كالفيزا والماستر كارد.

المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، وذلك من خلال استعراض نشأة البنك ومهامه الأساسية.

1. نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري¹

تأسس القرض الشعبي الجزائري في 1969/12/26 بموجب الأمر رقم 66-366، مقره الرئيسي بشارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة، برأس مال بلغ 15 مليون دج فأصبح يدير النشاطات المصرفية التي كانت تديرها من قبل البنوك الشعبية.

وتبعاً للإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر فقد تم إعادة هيكلته لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985 وتحويل إلى 40 وكالة وتحويل 550 موظف وإطار و89000 حساب تجاري للزبائن.

طبقاً للقانون الأساسي الذي يحدد المؤسسة كمصرف ذو نشاطات شاملة، فمهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة والأدوية، التجارة والتوزيع، الفنادق والسياحة، وسائل الإعلام، الصناعات المتوسطة والصغيرة والتقليدية.

وطبقاً لأحكام القوانين السائدة في الجزائر فإن القرض الشعبي الجزائري يقوم بالعمليات المصرفية والقرض، وهو مؤهل لقبض الودائع ومنح القروض بمختلف أشكالها والمساهمة في رؤوس أموال كل المؤسسات وفتح الإعتمادات لحساب الغير ممنوحة من طرف مؤسسات مصرفية أخرى.

بعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات في 1988 أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تمتلكها الدولة كلياً، وابتداءً من 1996 وبمقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة وضعت المصارف العمومية تحت سلطة وزارة المالية.

وبلغ رأس مال البنك عند تأسيسه 15 مليون دج حيث شهد التطورات التالية:

¹ نشأة القرض الشعبي وتطوره، <http://www.cpa-bank.dz> ثم الاطلاع عليه بتاريخ 2018/03/05، على الساعة: 14:00.

الجدول رقم (3-1) : تطور رأس مال القرض الشعبي الجزائري.

السنوات	1966	1989	1992	1994	1996	2000	2010	2017
مبلغ رأس المال	15 مليون دج	200 مليون دج	5.6 مليار دج	9.31 مليار دج	13.6 مليار دج	21.6 مليار دج	48 مليار دج	48 مليار دج

المصدر: من إعداد الطاليتين بناء على معطيات وكالة الطارف.

2. مهام القرض الشعبي الجزائري

تتمثل مهام القرض الشعبي الوطني في:

- تمويل مشاريع الشباب ANSEJ ; CNAC ; ANGEM.
- يلعب دور الوسيط للعمليات المالية للإدارة الحكومية (سندات عامة وتمويل مشتريات الدول).
- القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية.
- إقراض الحرفيين والفنادق والقطاعات السياحية والصيد والتعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الإنتاج والتوزيع والمتاجرة، وعموما إقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أيا كان نوعها، وإقراض المهن الحرة وقطاع المياه والري.
- تقديم قروض متوسطة و طويلة الأجل.
- تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية، والبناء والري والصيد البحري.

3. أهداف بنك القرض الشعبي الجزائري

ولقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام، و أصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وتم وضع أهداف لمسايرة هذا التطور وتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت و العمل.
- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة.
- التوسع ونشر الشبكة و اقترابه من العمل.
- تحسين وتطوير شبكة المعلومات و كذا الوسائل التقنية الحديثة.
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك.
- تقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية.

المطلب الثاني: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري بالطارف (213)

تعتبر وكالة الطارف من بين وكالات القرض الشعبي الجزائري التي تحمل رقم 213 تحت رمز 3/2 والتي هي ضمن مجموعة الاستغلال للشرق وتضم ولاية الطارف وكالتين الأولى بالطارف والثانية بالقالة.

1. نشأة القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف (213)

تأسس القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف سنة 1991 مقررته نصح أول نوفمبر 1954 بولاية الطارف ولقد وجهت هذه الوكالة للقيام بمهام أساسية جاءت بالتوازي مع القوانين التي تسيّر العمل البنكي وذلك من أجل:

- تطوير رأس ماله الاقتصادي بتحسين حصة البنك من العمليات المقامة في مكان ومحيط الوكالة.
- المساهمة في تحسين المردود الاقتصادي لبنك بتحسين نتائج ونوعية التسيير.

2. مهام القرض الشعبي الوطني لوكالة الطارف

تمثل هذه المهام الأساسية في النقاط التالية:

- السهر على التسيير العقلاني والرشيد للسيولة.
- تحقيق مخطط للإسهام الاقتصادي.
- دراسة تقرير ووضع الديون في مكانها في حدود المسؤولية المعطاة له بطريقة قانونية مطابقة للقانون والإجراءات الداخلية (ملائمة شروط وتأمين ضمانات).
- دراسة العمليات البنكية المقدمة من طرف العميل بدراسة العلاقات الاقتصادية المتبعة مع هذا الأخير.
- تأمين التسيير والمتابعة للديون المقررة والضمانات المشروطة.
- دراسة عمليات الاقتصاد الخارجي في جدول المسؤوليات المقدمة.
- السهر على التطبيق الصارم لتنظيم التحويلات والإجراءات السارية المفعول المنظمة لعمليات الاقتصاد في الخارج.
- ضمان تسيير الحقوق غير المدفوعة ومتابعة تغطيتها.
- يجب التسيير العقلاني للميزانية المبلغة، وللإمكانيات البشرية والأجهزة الموضوعية تحت تصرفهم.
- كل هذه المهام تدور حول الآليات المعروفة التي يجب على الوكالة تأديتها في إطار عملها.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لوكالة الطارف (213)

تتكون الوكالة من المصالح التالية:

• مدير الوكالة والمدير المناوب

✓ مدير الوكالة

مدير الوكالة مكلف بالقواعد الإستراتيجية للبنك والقيادة المثلى والفعالة للوظائف والمهام، ويعمل على تحقيق المهام الموكلة له من الإدارة العامة.

✓ المدير المناوب

المدير المناوب مكلف بتعويض مدير الوكالة وربط كل نشاطات الوكالة.

• مصلحة الصندوق

إن المهام الرئيسية التي يقوم بها الصندوق هي استقبال العملاء و معالجة جميع العمليات المتعلقة بالدينار الجزائري كما يقوم الصندوق بتسيير خزانة الوكالة، والعملية الصعبة، حيث تتم هذه العملية في ظل توفر سيولة نقدية ومعالجة عملياتها المالية.

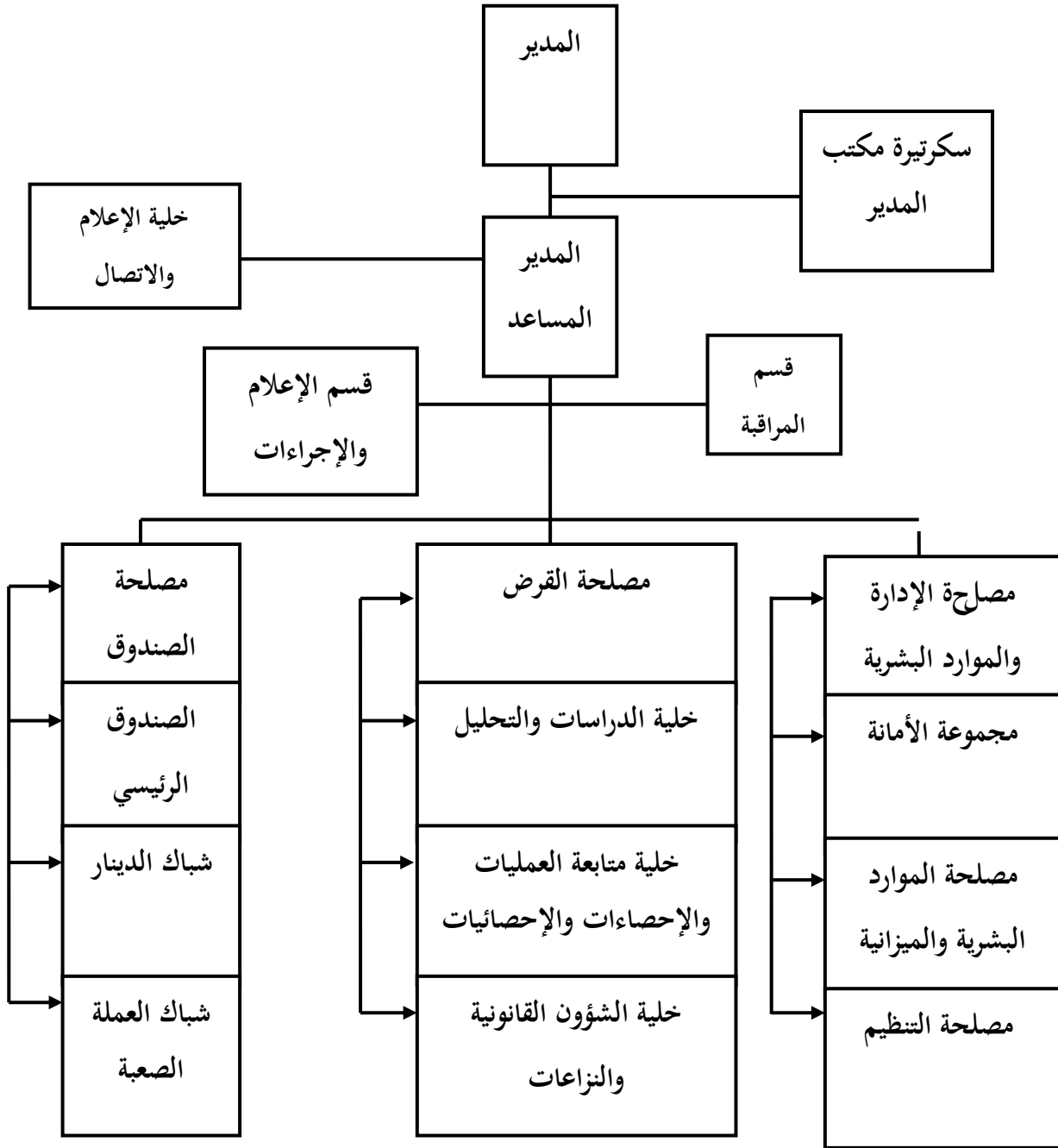
• مصلحة للقرض

في هذه المصلحة تتم الدراسة الكاملة للقرض وتوقع الأخطار الناجمة عنه، كما تقوم هذه المصلحة بتحديد القروض المسموحة ثم متابعتها وتغطية الديون.

• مصلحة التجارة الخارجية

هذه المصلحة تستجيب لمتطلبات وأوامر العملاء الذين في الغالب لا يملكون معرفة كاملة ودراية بكل القوانين وتنظيم التجارة الخارجية، إذ يجب توعيتهم وإعلامهم ونصحهم وتوجيههم خاصة مع تطور القوانين الدولية للتحويل، وقوانين الصرف.

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لوكالة الطارف (213)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من وكالة الطارف.

المبحث الثاني: الخدمات والانجازات المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري

لمواجهة التحديات التي فرضها انفتاح السوق المصرفية والعملة، فإن بنك القرض الشعبي الجزائري يستجيب لها من خلال تطوير منتجاته وخدماته المصرفية خاصة فيما يتعلق بوسائل الدفع ، حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري والمتمثلة في البطاقات، نهائيات الدفع الإلكتروني، والموزعات الآلية للأوراق النقدية.

المطلب الأول: الخدمات التقليدية المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة الطارف -

تقترح وكالة الطارف على زبائنها مجموعة من الخدمات تتمثل في الأموال التي توضع تحت تصرف البنك وتأخذ عدة أشكال ويمكن حصرها فيما يلي:

1. ودائع تحت الطلب Les Comptes à Vue

تسمى أيضا الودائع الجارية وحسابات مصرفية يتم فتحها للزبون ليستوعب عملياتهم اليومية من ايداع وسحب، ويوفر البنك الأنواع التالية من الحسابات:

2. الحساب الجاري Les Comptes Courant

يتلقى هذا الحساب كل عمليات الدفع والسحب وعمليات ذات الطابع التجاري، يفتح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ويمكن أن يكون مدينا، ولا يدر فوائد لصاحبه.

3. حساب الشيكات Les Comptes Chèques

يعتبر هو الآخر وسيلة جزء من وسائل الدفع يفتح للأشخاص الطبيعيين، ويجري التعامل به في أي وقت دون إشعار مسبق للبنك.

4. دفتر الادخار البنكي

عبارة عن ودائع يمكن لصاحبها أن يسحب منها في أي وقت، ولكن طبيعة الأفراد تجعلهم لا يقبلون على السحب منها بشكل كبير لأن سعر الفائدة متغير من سنة لأخرى حسب السعر السائد في السوق.

5. ودائع لأجل

هي ودائع لا يمكن لصاحبها أن يسحب منها إلا بعد مرور مدة معينة يتفق مسبقا عليها مع البنك وتمنح عليها فوائد متغيرة حسب المدة (4,5% كحد أدنى) سنويا وتنقسم إلى:

✓ ودائع لأجل على شكل حساب

هي تلك الأموال التي يكون المودع في غير حاجة إليها ويودعها في البنك، وهنا بإمكانه السحب منها في أي وقت، وتتراوح مدة إيداع هذه الأموال من 03 أشهر إلى 10 سنوات، أما سعر الفائدة الممنوح عليها فهو يتغير بتغير مدة الإيداع (الحد الأدنى لسعر الفائدة 4,5%).

✓ سندات الصندوق

هذه المبالغ النقدية الزائدة عن حاجة الأفراد والتي تودع لدى البنك من أجل الاستفادة من عوائدها، وهنا يقوم البنك بتجميد قيمة هذه الودائع، ولا يمكن للعميل السحب منها إلا بعد مرور المدة المتفق عليها، ويكون الحد الأدنى لقيمة السند هو 10000 دينار جزائري والحد الأقصى 5 ملايين دينار جزائري وتتراوح مدة تجميدها ما بين 03 أشهر و 12 سنة وسعر فائدة متغير بتغير مدة التجميد.

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة الطارف -

يصدر القرض الشعبي الجزائري مجموعة من البطاقات المحلية والدولية فبالنسبة للبطاقتين البنكيتين (البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية) تستعمل محليا، والصعيد الدولي يوفر القرض الشعبي الجزائري لصالح عملائه بطاقة فيزاكارد الدولية.

1. البطاقات الصادرة عن وكالة القرض الشعبي الجزائري

أ. البطاقات المحلية CIB

يوجد نوعين من البطاقات المحلية التي يصدرها القرض الشعبي الجزائري والتي يتم التعامل بها بنكيا وهما:

● البطاقات الكلاسيكية

هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي عن طريق جهاز نحائي الدفع الإلكتروني TPE أو الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB، يقدم هذا النوع من البطاقات لزبائن البنك الذين يملكون حساب لدى القرض الشعبي الجزائري بالعملة الوطنية وعلى أن يكون لديه دخل دائم أقل من 70.000 دج للشهر. كما في الملحق رقم (01).

● **مزايا البطاقة الكلاسيكية**

- ✓ مريحة للوقت وسهلة الاستعمال.
- ✓ تكلفة الحصول عليها منخفضة حيث تقدر ب 400 دج للسنة الواحدة.
- ✓ حامل البطاقة يتمكن من دفع مستحقاته و سحب أمواله طيلة أيام الأسبوع و 24/24 سا.
- ✓ تتمتع بصفة الأمان كونها بطاقة رقمية.
- ✓ السقف الشهري للدفع والسحب يقدر 80 % من العائد المصرح به بشرط أن لا يتعدى 70.000 دج.

● **طريقة استعمال البطاقة الكلاسيكية**

- ✓ تقديم البطاقة عند الصندوق.
- ✓ يتم تسجيل قيمة المشتريات من قبل التاجر.
- ✓ إدخال البطاقة في نهائي الدفع الإلكتروني.
- ✓ كتابة الرمز السري في جهاز النهائي الدفع الإلكتروني.
- ✓ يقدم التاجر للعميل بطاقته مع تذكرة فيها مشترياته والمبلغ المقتطع من رصيده.

● **البطاقة الذهبية**

للحصول عليها يستوجب توفر بعض الشروط والتي تتمثل في أن يكون للعميل حساب لدى القرض الشعبي الجزائري بالعملة الوطنية وأن يكون دخلة الشخصي يفوق 700,000 دج. كما في الملحق رقم (01).

● **مزايا البطاقة الذهبية**

- ✓ سهولة الاستعمال ومريحة للوقت.
- ✓ تكاليف الحصول عليها 600 دج لسنة الواحدة.
- ✓ السقف الشهري للدفع والسحب يقدر 80% من العائد المصرح به شرط أن لا يتعدى 20,000 دج.
- ✓ آمنة كونها بطاقة رقمية.
- ✓ إمكانية السحب والدفع طيلة الأيام الأسبوع و 24/24 سا.

جدول رقم (3-2): مواصفات البطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية.

البطاقة البنكية لل سحب وال دفع الذهبية	البطاقة البنكية لل سحب وال دفع الكلاسيكية
بطاقة ذات لون ذهبي.	بطاقة ذات لون أزرق.
بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية.	بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية.
تمنح لأفراد ذوي دخل يفوق من 70,000 دج للشهر.	تمنح لأفراد ذوي دخل أقل من 70,000 دج للشهر.
سقف السحب وال دفع 20,000 دج لشهر.	سقف السحب وال دفع 70,000 دج لشهر.
مدة الحياة البطاقة سنتين.	مدة الحياة البطاقة سنتين.
لا يتم تعويض البطاقة بسرعة في حالة الضياع أو السرقة.	لا يتم تعويض البطاقة بسرعة في حالة الضياع أو السرقة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعطيات السابقة.

• خطوات الحصول على بطاقة الدفع CPA\CIB

✓ على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري (CPA)

يقوم الزبون بملء عقد الحصول على بطاقة الدفع والإمضاء عليها، حيث يحتفظ بالنسخة الحمراء، والوكالة تحتفظ بالنسخة الزرقاء، أما النسخة البيضاء ترسل من طرف مدير الوكالة إلى المديرية النقدية لتقوم بإرسال الطلبية إلى شركة ساتيم المكلفة بإصدار البطاقات.

✓ على مستوى شركة ساتيم (SATIM)

تقوم بصنع البطاقات مع وضع الرقم السري، وإرسالها إلى الوكالة لتقوم هذه الأخيرة باستدعاء صاحب البطاقة من أجل استلامها مع الإمضاء في سجل بطاقات الدفع.

ب. البطاقات الدولية فيزا كارد لبنك CPA

بالنسبة للجانب الدولي كان للقرض الشعبي الجزائري الأسبقية في مجال النقديات منذ 1998 حيث خلال هذه الفترة كان البنك الوحيد الذي يقبل التعامل بالبطاقات البنكية الدولية المستعملة في عمليات السحب وال دفع.

• مفهوم البطاقات الدولية فيزاكارد

هي بطاقات دولية للسحب والدفع يصدرها القرض الشعبي الجزائري باتفاق مع المنظمة العالمية VISA CARD طبقا لأحكام وشروط هذه المنظمة، ويعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك يصدر هذا النوع من البطاقات وذلك عام 1989، حيث يصدر البنك ثلاثة بطاقات دولية تتمثل في: البطاقات الكلاسيكية والذهبية فيزاكارد وبطاقة مسبقة الدفع "الأمان".

• البطاقة الكلاسيكية VISA\CPA

هي بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية تسمح بالقيام بعمليات السحب من شبائيك وكالات القرض الشعبي الجزائري وعمليات الدفع مقابل السلع والخدمات لدى التجار والفنادق التي لها حسابات لدى القرض الشعبي الجزائري، كما أنها تمنح للأشخاص العاديين ذوي الدخل المتوسط، لها سقف بسيط واستعمال محدود (في الملحق 02)

• البطاقة الذهبية CPA\VISA

مثلها مثل البطاقة الكلاسيكية إلا أنها تمنح لذوي الدخل المرتفع وللأشخاص المهمين ورجال الأعمال، تتميز بسقف كبير، كما أنها تتوفر على خدمات إضافية كالتأمين في الخارج، إمكانية استعمالها على الانترنت، إمكانية تعويض البطاقة في حالة ضياعها في أي مكان في العالم في أجل 24 ساعة. (كما في الملحق رقم 02)

• مزايا البطاقة الدولية VISA

- ✓ سهولة الاستعمال.
- ✓ تمنح فرصة الدفع و السحب على مدى أيام الأسبوع 24\24 سا وفي العديد من دول العالم.
- ✓ الرمز السري يضمن السرية والأمان .
- ✓ ربح الوقت في عمليات السحب و الدفع.
- ✓ تمكن من التحكم وتسيير النفقات.

• مواصفات البطاقة الدولية VISA / CPA

على الواجهة

- ✓ اسم القرض الشعبي الجزائري باللغة الفرنسية وشعاره في الأعلى.
- ✓ شعار المنظمة VISA.
- ✓ شريحة إلكترونية تتوفر على المعايير الدولية من أجل السرية والأمان.
- ✓ رقم البطاقة (16 رقم).
- ✓ تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.
- ✓ اسم ولقب صاحب البطاقة.

على الخلفية

- ✓ شريط ممغنط تخزن فيه المعلومات الإلكترونية الخاصة بالبطاقة وحاملها.
- ✓ عنوان ومقر البنك.

✓ شروط الحصول على البطاقة الدولية VISA / CPA

- ✓ ملاً وإمضاء عقد الحصول على بطاقة.
- ✓ يجب أن يكون لحامل البطاقة حساب جاري بالعملة الصعبة وبالعملة الأجنبية.
- ✓ يجب تقديم معلومات إضافية كرقم جواز السفر.
- ✓ يجب على حامل البطاقة أن يكون لديه مبلغ 1500 أورو على الأقل في حساب العملة الأجنبية بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية، أما بالنسبة للبطاقة الذهبية يجب أن لا يقل حسابه عن 5000 أورو.

• بطاقة مسبقة الدفع "الأمان"

هي بطاقة موجهة لنفس شريحة الزبائن الخاصة بالبطاقة VISA، إلا أن ما يميزها عنها أن بطاقة الأمان لديها رصيد محدد قابل لإعادة تعبئته، وهي موجهة لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة (أورو، دولار..).

• خصائص بطاقة الأمان

- ✓ هي بطاقة غير اسمية وصالحة لمدة سنتين.

- ✓ عند نهاية صلاحية البطاقة يجب إعادة طلب بطاقة جديدة.
- ✓ تكاليف الحصول عليها 50 دولار.
- ✓ في حالة سرقة البطاقة أو فقدانها يتم دفع 50 دولار من أجل بطاقة جديدة.
- ✓ المبلغ الأدنى للتعبئة 100 دولار والمبلغ الأقصى للتعبئة 3000 دولار.

2. أجهزة السحب والدفع المتاحة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف

• نهائيات الدفع الإلكتروني TPE

صاحب تطور عدد البطاقات CIB الصادرة تطور أجهزة الدفع التي أصبحت تتواجد في أماكن متعددة ، حيث يتم تركيبها واستعمالها لدى المحلات والمطاعم الكبرى والمطارات... إلخ، وتقبل البطاقات البيئية للسحب والدفع من أجل تسديد قيم المشتريات لدى التجار القابلين للتعامل بالبطاقات البنكية، وهي مطابقة للمعايير الدولية للأمان الخاصة بالنقد الآلي (كما في الملحق رقم 03).

• الموزعات الآلية للأوراق DAB

إن الهدف الأساسي من إنشاء هذه الموزعات الآلية هو تمكين حامل البطاقة من سحب النقود في أي وقت شاء سواء في الليل أو النهار، أما بالنسبة للبنك تساعد هذه الأخيرة على تقليل العبء على شبابيك البنك يجعل وظيفة السحب مستقلة عنها، كما أن توفرها بعدد كاف وتوزيعها على نطاق واسع سيدفع بعجلة تنمية التعامل بالبطاقة CIB في الجزائر (كما في الملحق رقم 03).

المطلب الثالث: إنجازات وآفاق بنك القرض الشعبي الجزائري في مجال تطوير خدماته البنكية

بالرغم من وجود عدة عوامل تعيق عملية إدخال وسيلة دفع جديدة كالبطاقة البنكية في النظام البنكي الجزائري وتحد من التعامل بها، إلا أن البنك CPA يصر على مواصلة التقدم بخطى بطيئة لكنها واثقة من أجل تطوير مجال تطوير خدماته، فهو يطمح لتعميم الدفع بواسطة البطاقة البنكية وجعل كل عملائه حاملون البطاقة ومستعملين لها، وللوصول إلى غايته اتبع خطة ممنهجة تتمثل في تحديث أنظمتها الدفع، تكثيف الموزعات الآلية للأوراق ونهائيات الدفع الإلكترونية مما سيمكنه من إصدار عدد أكبر من البطاقات البيئية ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى إنجازات القرض الشعبي الجزائري وآفاقه في مجال الدفع الإلكتروني.

1. أهم إنجازات القرض الشعبي الجزائري¹

تتمثل أهم إنجازات القرض الشعبي الجزائري فيما يلي:

• مشروع البنك عن بعد

خدمة البنك عن بعد للقرض الشعبي الجزائري CPA e-Banking تسمح للمشاركين فيها إلى اللجوء لعالم البنك الافتراضي عبر عدة قنوات هي:

✓ **عبر الهاتف:** هذه الخدمة تسمح لمشاركيها بمعرفة رصيدهم وحركة أموالهم عبر الهاتف والسماع إلى الرسائل الصوتية للخادم الصوتي لبنك CPA.

✓ **عبر الأنترنت:** خدمة البنك عن بعد عبر الأنترنت متاحة 7 أيام / 24 ساعة / 24 ساعة سا تمكن مشاركيها من تفقد رصيدهم وتحميل كشف حركة حسابهم المصرفي.

✓ **عبر الرسائل النصية القصيرة SMS:** لقد فكر القرض الشعبي الجزائري في إدخال خدمة جديدة لزبائنه متعلقة بالبطاقة البيبنكية، تتمثل في إرسال رسالة نصية قصيرة لحامل البطاقة على هاتفه النقال بالموازاة مع كل استعمال للبطاقة سواء عملية سحب أو دفع، وبالتالي يكون الزبون دائما على إطلاع بمختلف العمليات التي جرت بالبطاقة حتى يتم التدخل في الآجال المحددة في حالة سرقة أو خطأ أو ضياع البطاقة.

• مشروع قبول دفع فاتورة الماء من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني TPE

هي خدمة دفع فواتير الماء لشركة المياه والتطهير للجزائر SEAAL وهي خدمة تعتبر الأولى من نوعها في الجزائر، بحيث بإمكان حامل بطاقة CIB دفع فواتيره لدى SEAAL عن طريق نهائيات الدفع الإلكتروني في جميع وكالاتها في العاصمة، وهذا لتوفرها على هذا النوع من الأجهزة في وكالاتها، حيث تم تسجيل تجاوب من طرف المواطنين للمميزات التي قدمتها من أمن وإعفاء من الطابع الجبائي.

• مشروع E-PAIMENT للدفع عبر الأنترنت

حيث يتمكن زبائن القرض الشعبي الجزائري من تسديد فواتير متعاملي النقل وتعبئة الرصيد (بجمة وجازي)، تسديد الفواتير لدى اتصالات الجزائر، كذلك شراء تذكرة السفر لدى الخطوط الجوية الجزائرية.

¹ معلومات مقدمة من طرف وكالة الطارف.

• قبول السحب بالبطاقة Mastercard على الموزعات الآلية

في إطار مواصلة بنك CPA في تطوير مجال الخدمات البنكية التي يقدمها، يعمل على تحسين خدمة السحب بتوفير موزعات آلية للأوراق النقدية DAB تقبل البطاقات الثلاث وهي البطاقة البيبنكية CIB المحلية، Visa carte Mastercard الدولية، وهذه الأخيرة هي الإضافة الجديدة التي قدمها البنك في عمليات السحب باستعمال الموزعات الآلية.

2. آفاق بنك القرض الشعبي الجزائري في مجال تطوير خدماته البنكية¹

يصر بنك القرض الشعبي الجزائري على مواصلة التقدم من أجل التطوير من خدماته، فإلى جانب كل ما حققه إلى يومنا هذا فهو يرسم طموحات وآفاق مستقبلية واعدة من خلال إدخال تقنيات جديدة واستخدام التكنولوجيا العالمية المتطورة، كما أنه يسعى دائما لتحقيق الأسبقية بتقديم خدمات ومشاريع جديدة على الزبون الجزائري.

• بطاقة الأعمال

يستفيد منها الشركات والتجار مع شرط التوفر على السجل التجاري، الغرض من هذه البطاقة هو تسهيل المعاملات التجارية من خلال تسديد الضرائب عن طريق الانترنت، واستخدامها في رحلات العمل من أجل تسديد التكاليف.

• تكثيف وزيادة عدد البطاقات البيبنكية والدولية

يطمح القرض الشعبي الجزائري لزيادة عدد البطاقات التي يصدرها سواء المحلية أو الدولية، وذلك بهدف تخفيض عدد العمليات المصرفية بواسطة الشيك وتعويضها بالبطاقات البنكية.

• مشروع تكثيف وتطوير نهائيات الدفع الإلكترونية والصرافات الآلية للأوراق

يطمح القرض الشعبي الجزائري إلى زيادة وتكثيف عدد الموزعات الآلية للأوراق ونهائيات الدفع رغم حيازته على الحصة الكبرى منها عبر التراب الوطني.

¹ معلومات مقدمة من طرف وكالة الطارف.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. عينة الدراسة وإطارها المكاني والزمني

لصعوبة إجراء الدراسة على جميع البنوك فقد اقتصرنا على بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف. يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء وموظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف ، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد حصرنا دراستنا على عينة من عملاء وموظفي البنك التي تم اختيارها بطريقة عشوائية ، وتم توزيع (16) استبيانا لموظفي بنك القرض الشعبي الجزائري ، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم استرداد (15) و قد اتضح وجود استبانة غير صالحة للتحليل فتم إلغاؤها ، كما تم توزيع (20) استبيانا لعملاء بنك القرض الشعبي الجزائري ، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم استرداد (15) و قد اتضح وجود (05) استبيانات غير صالحة للتحليل فتم إلغاؤها.

المجال المكاني

اقتصرنا على مستوى جميع عملاء وموظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف رقم 213، وقد تم أخذ عينة ممثلة لهم.

المجال الزمني

تمت الدراسة من 2018/03/10 إلى غاية 2018/05/06.

2. أدوات جمع البيانات

تم خلال هذا البحث الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات باعتباره من أهم الوسائل التي يمكن استعمالها من أجل معرفة البيانات الشخصية ووجهات نظر معينة مثل اتجاه ودوافع وأراء العملاء اتجاه سلعة أو خدمة معينة اعلان معين وكذا لانتشار استعماله في هذا النوع من البحوث التي تخص تطوير الخدمات البنكية. وهذا من أجل التأكد من فرضيات البحث.

● ثم استخدام برنامج EXEL لمعالجة البيانات المتحصل عليها.

● النسب المئوية من أجل وصف خصائص العينة.

3. تصميم الاستبيان

للتعرف على دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك المقدمة ببنك القرض الشعبي الجزائري، قمنا بتصميم استبيان موجه للموظفين واستبيان موجه للعملاء وعلى العموم فقد تم ترتيب الأسئلة وفق محاور رئيسية على النحو التالي:

المحور الأول: فقد احتوى على وصف خصائص عينة الدراسة والتي تمثلت في البيانات الشخصية من الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، مدة تعاملك مع البنك.

المحور الثاني: فقد خصص تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين والزبائن حول دراسة البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك.

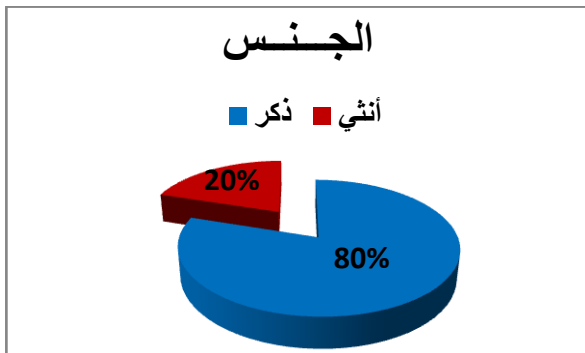
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى الموظفين القرض الشعبي الجزائري الطارف

المحور الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

بغرض التعرف على الخصائص الديموغرافية لموظفي البنك، تناول المحور الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية لموظفين وهي: الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، عدد سنوات العمل بالبنك، عدد الدورات التدريبية.

1. الجنس

الجدول رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



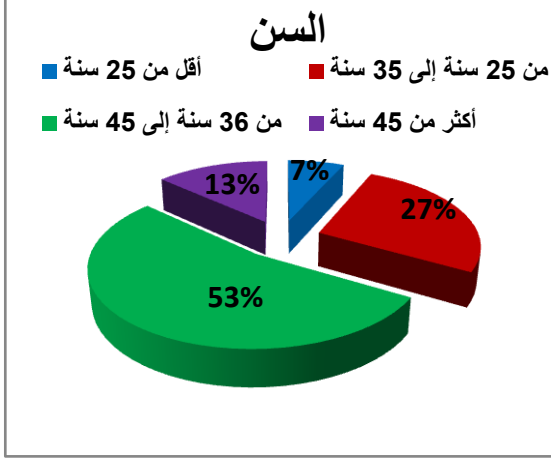
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	12	80
أنثى	03	20
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن نسبة عالية تقدر بـ 80% من أفراد العينة هم من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث 20%، وهذا يدل على سيطرة فئة الذكور على مجال العمل في بنك القرض الشعبي الجزائري.

2. السن

الجدول رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب السن الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب السن



السن	التكرار	النسبة(%)
أقل من 25 سنة	01	6,67
من 25 سنة إلى 35 سنة	04	26,67
من 36 سنة إلى 45 سنة	08	53,33
أكثر من 45 سنة	02	13,33
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية (36 - 45) سنة، والبالغ عددهم 08 أفراد وبنسبة مقدارها 53,33%، ثم تليها الفئة العمرية (25 - 35) سنة حيث بلغ عددهم 04 أفراد وبنسبة مقدارها 26,67%، ثم تليها الفئة العمرية (أكثر من 45) سنة والبالغ عددهم 02 وبنسبة مقدارها 13,33% وتأتي الفئة العمرية (أقل من 45) سنة وذلك بنسبة 06,67% حيث بلغ عدد أفرادها فردا واحدا.

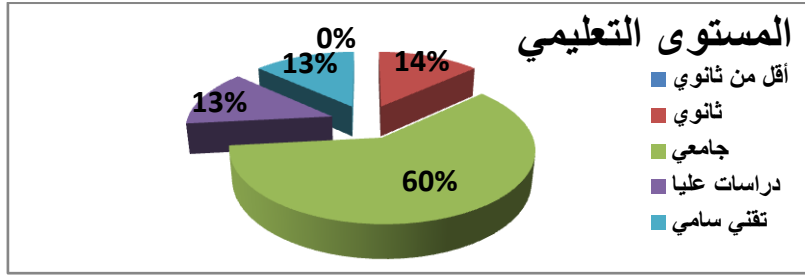
3. المستوى التعليمي

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة (%)
أقل من ثانوي	00	00
ثانوي	02	13,33
جامعي	09	60
دراسات عليا	02	13,33
تقني سامي	02	13,33
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول، أن نسبة عالية من أفراد العينة ذات مستوى تعليمي جامعي ونسبة مقدارها 60 %، ثم يليها بعد ذلك الأفراد ذوي المستوى التعليمي ثانوي ونسبة مقدارها 13,33 %، ونسبة 13,33 % منهم لديهم مستوى دراسات عليا، ونسبة 13,33 % منهم لديهم مستوى تقني سامي.

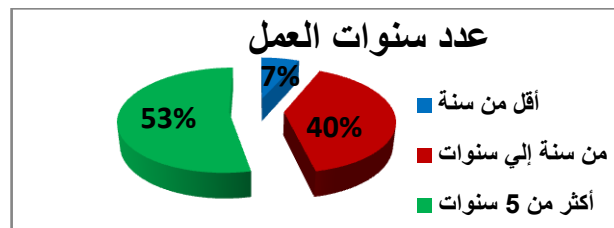
4. عدد سنوات العمل بالبنك

الجدول رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل بالبنك

عدد سنوات العمل بالبنك	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	01	06,67
من سنة إلى 05 سنوات	06	40
أكثر من 5 سنوات	08	53,33
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل بالبنك



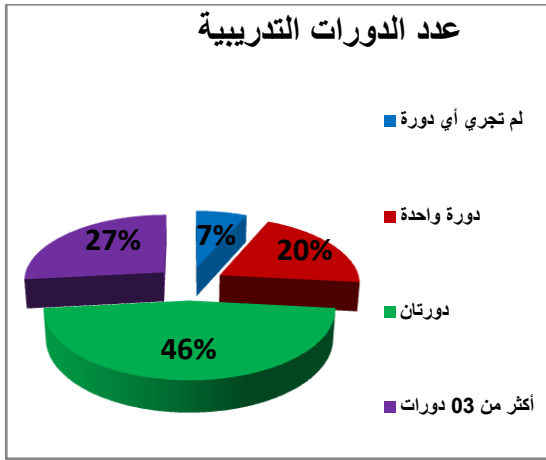
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية سنوات عمل الموظفين بالبنك أكثر من 05 سنوات بنسبة مقدارها 53,33% من إجمالي العملاء وهذا لحدثة البنك، ثم تليها الفئة من سنة إلى 05 سنوات بنسبة مقدارها 40%، وفي الأخير الفئة أقل من سنة بنسبة مقدارها 06,67%.

5. عدد الدورات التدريبية

الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية

الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية



عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
لم تجري أي دورة	01	06,67
دورة واحدة	03	20
دورتان	07	46,67
أكثر من 03 دورات	04	26,67
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتبين أن أغلبية الموظفين قاموا بأكثر من دورة حيث بلغت نسبتهم 46,67%، بينما هناك حوالي 26,67% حصلوا على أكثر من 03 دورات و 20% حصلوا على دورة واحدة، في حين أن نسبة ضئيلة منهم لم يتم تدريبهم وتقدر ب 06,67%.

ومنه نستنتج أن بنك القرض الشعبي الجزائري حريص على تدريب الموظفين في استخدام وسائل الدفع الحديثة،

من أجل تحقيق الأداء السليم للخدمة.

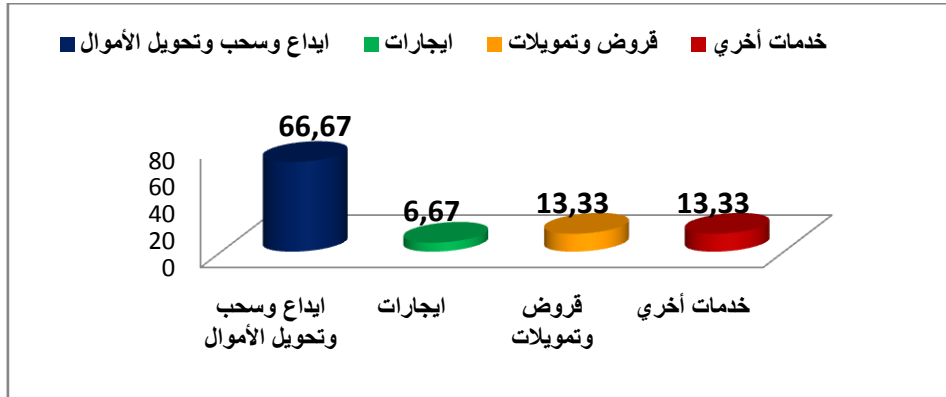
6.العمليات الأكثر استخداما في البنك

الجدول رقم (3-8): يوضح العمليات الأكثر استخداما في البنك

النسبة المئوية	التكرار	العمليات الأكثر استخداما في البنك
66,67	10	إيداع وسحب وتحويل الأموال
06,67	01	إيجارات
13,33	02	قروض وتمويلات
13,33	02	خدمات أخرى
100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم(3-7): يوضح العمليات الأكثر استخداما في البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتبين أن أغلبية الموظفين صرحوا بأن إيداع وسحب وتحويل الأموال هي العمليات الأكثر استخداما في البنك ونسبة 66,67%، بينما تليها قروض وتمويلات 13,33% ونسبة خدمات أخرى 13,33% ونسبة ضعيفة في إيجارات 06,67%.

المحور الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين حول دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك

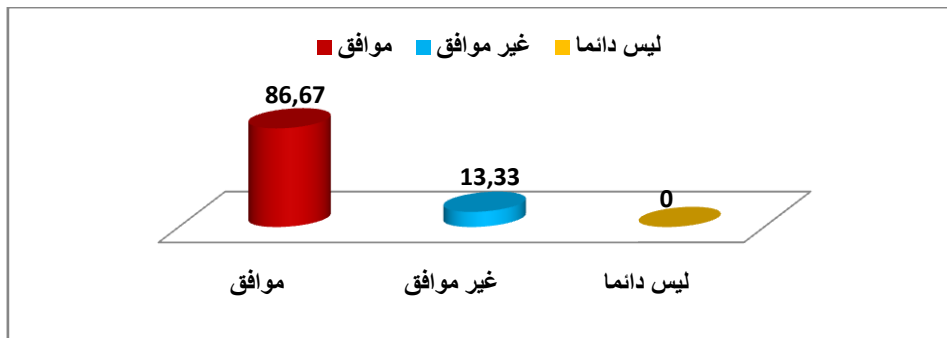
أ. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين حول تطوير الخدمات البنكية

الجدول رقم (3-9): يوضح تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين حول تطوير الخدمات البنكية

التكرارات النسبية (%)				التكرارات المطلقة				العبارة
Σ	ليس دائما	غير موافق	موافق	Σ	ليس دائما	غير موافق	موافق	
100	00	13,33	86,67	15	00	02	13	1. هل ترى أن التصميم الداخلي والخارجي للبنك ملائم وجذاب ؟
100	00	20	80	15	00	03	12	2. هل يتوفر لدى البنك تقنيات حديثة لتقديم خدمات تتسم بالتنوع والسرعة في الانجاز؟
100	13,33	00	86,67	15	02	00	13	4. هل يحرص البنك على تقديم خدمة بشكل صحيح وفي الموعد المحدد ومصداقية؟
100	26,67	06,67	66,67	15	04	01	10	5. هل يقدم البنك بعض الامتيازات عن الخدمات المقدمة للزبائن الأوفياء؟

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

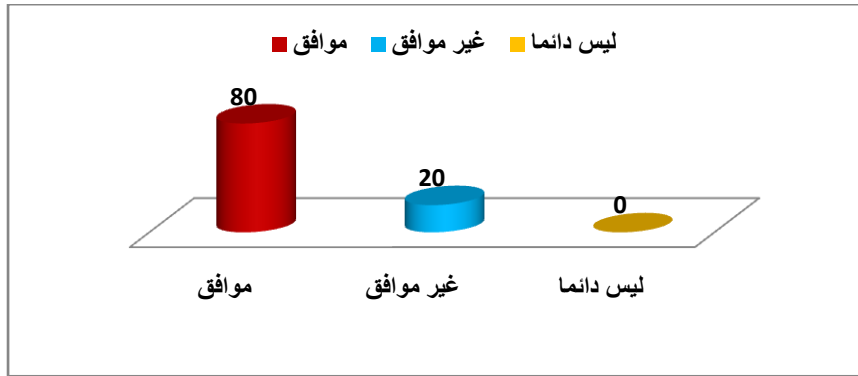
الشكل رقم (3-8): التصميم الداخلي والخارجي للبنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة 86,67% يقيمون جودة الخدمة المقدمة إليهم فعليا في ملائمة المظهر الخارجي للوكالة لنوع الخدمة المقدمة، وتسهيل التصميم الداخلي لها كتوفرها على قاعات انتظار نظيفة ومكيفة، إضافة إلى اعتناء مقدمي الخدمات بمظهرهم الخارجي. أما بقية الموظفين تقدر بنسبة 13,33% الذين يرون بأنه غير مناسب لطبيعة الخدمات المقدمة، وهذا يرجع إلى ضيق المساحة وعدم جاذبيته مقارنة بالبنوك.

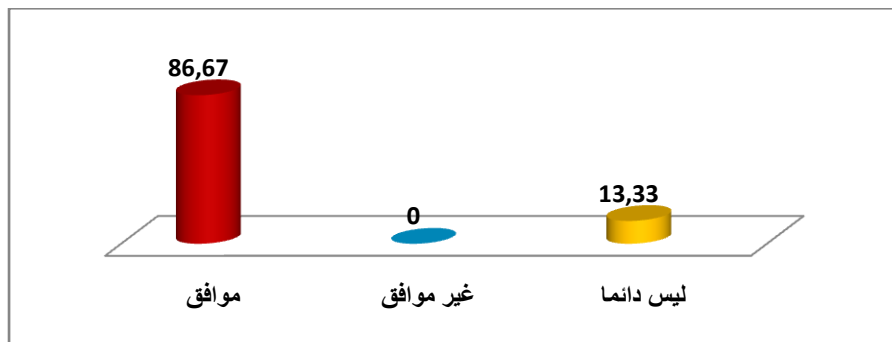
الشكل رقم (3-9): يوضح التقنيات الحديثة المتوفرة لدى البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، نسبة عالية من أفراد عينة الدراسة بنسبة 80% يرون ضرورة توفر الوكالة على وسائل تقنية حديثة ومتطورة تتسم بالتنوع والسرعة في الانجاز لتقديم الخدمة، ونسبة 20% يرون عدم توفر وسائل تقنية حديثة.

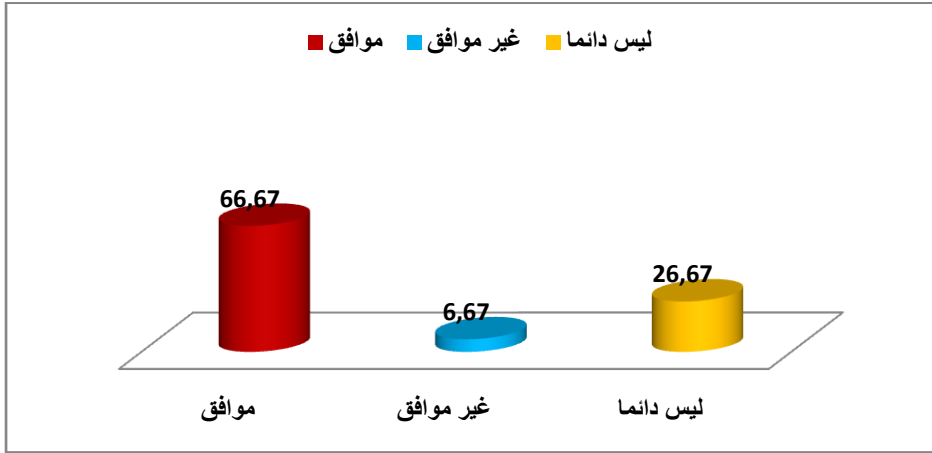
الشكل رقم (3-10): يوضح تقديم الخدمة في الموعد المحدد



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، نسبة عالية من أفراد عينة الدراسة بنسبة 86,67% يرون أن البنك يحرص على تقديم خدمة بشكل صحيح وفي الموعد المحدد والمناسب ونسبة 13,33% وهذا يرجع إلى الدقة والمصداقية في التعامل بالبطاقة لتحقيق رضاهم وتعزيز الثقة بينهم.

الشكل رقم (3-11): يوضح تقديم الامتيازات عن الخدمات المقدمة للزبائن الأوفياء



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية الموظفين "نعم" بنسبة 66,67 %، يقدم البنك بعض الامتيازات عن الخدمات المقدمة للزبائن الأوفياء، ونسبة 26,67 % كانت إجاباتهم أحيانا، وأخيرا نسبة 06,67 % كانت إجاباتهم "لا" وهذا من أجل تحفيزهم لتقديم خدمات متطورة.

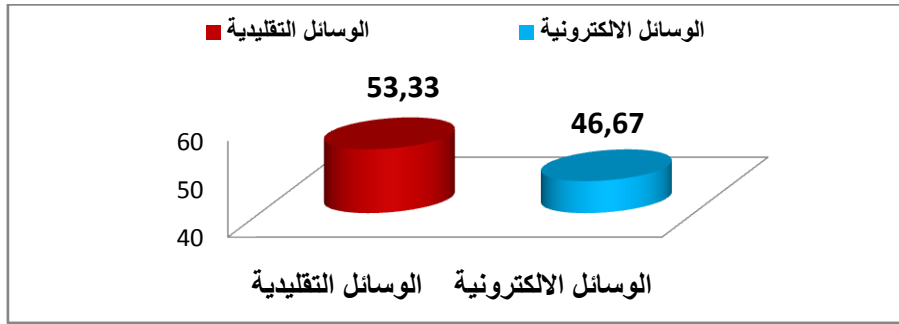
ب. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين حول البطاقات البنكية

الجدول رقم (3-10): يوضح استخدام الزبائن الوسائل التقليدية أو الإلكترونية

هل يميل الزبائن إلى استخدام الوسائل التقليدية أو الإلكترونية؟		
النسبة %	التكرار	الوسائل المستخدمة
46,67	07	الوسائل التقليدية
53,33	08	الوسائل الإلكترونية
100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-12): يوضح استخدام الزبائن الوسائل التقليدية أو الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

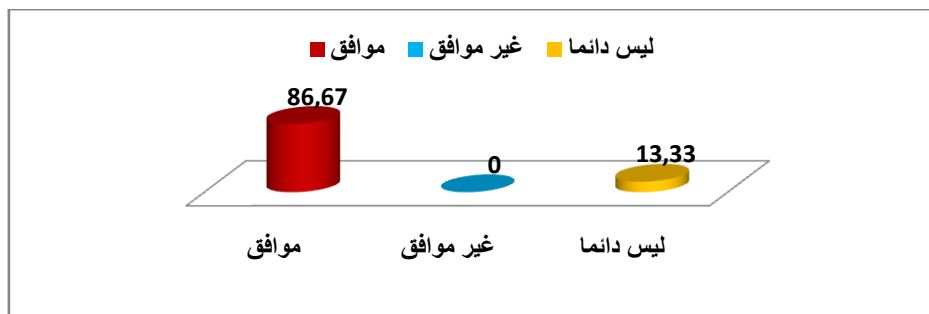
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 53,33 % من الموظفين صرحوا بأن الزبائن يميلون إلى استخدام الوسائل الإلكترونية، ونسبة 46,67 % يميلون إلى استخدام الوسائل التقليدية وهذا يدل أن البطاقة البنكية تقلل من الاعتماد على المعاملات الورقية، كما تساعد على نشر ثقافة التعامل المالي الإلكتروني بالإضافة إلى الثقة في التوزيع الآلي للأموال باعتبارها وسيلة دفع تحقق الدقة في التوزيع الآلي للأموال.

الجدول رقم (3-11): يوضح إمكانية البطاقة البنكية في تقديم الخدمة للبنك على مدار الساعة

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	هل تساعد البطاقة على إمكانية تقديم الخدمة في على مدار الساعة؟
15	02	00	13	التكرار
100	13,33	00	86,67	النسبية المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-13): يوضح إمكانية البطاقة البنكية في تقديم الخدمة للبنك على مدار الساعة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

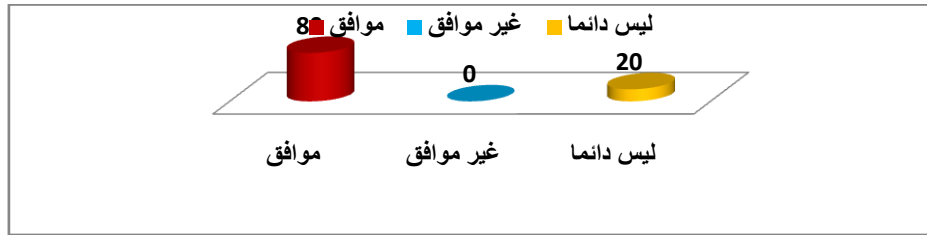
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن غالبية إجابات الموظفين موافقين وبنسبة 86,67 % بأن على البطاقة البنكية تساعد على إمكانية تقديم الخدمة في البنك على مدار الساعة وبنسبة 13,33 % ليس دائما. وهذا يدل على أن هذا النوع من البطاقات يساعد الزبائن بدرجة كبيرة في سحب وإيداع الأموال على مدار الساعة.

الجدول رقم (3-14): يوضح استخدام DAB الخاص بالوكالة CPA

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	هل هناك إقبال على استخدام DAB الخاص بالوكالة؟
15	03	00	12	التكرار
100	20	00	80	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-14): يوضح استخدام DAB الخاص بالوكالة CPA



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

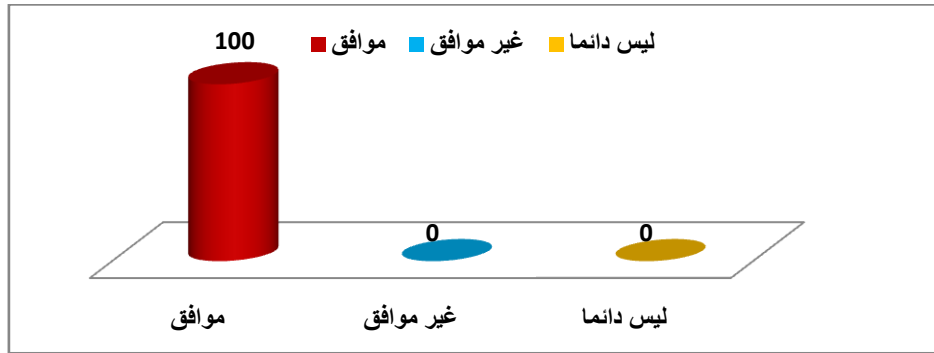
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 80 % من الموظفين صرحوا بالإقبال الكبير على استخدام DAB الخاص بالوكالة، ثم تليها نسبة 20% صرحوا بالإقبال (ليس دائما)، وهذا يدل على أن DAB يوفر الوقت والسرعة الكبيرة في الانجاز والتي أصبحت تشجع على استخدام الشبائيك الآلية.

الجدول رقم (3-13): يوضح متابعة موظفي البنك الموزع الآلي بشكل دوري

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	هل يحرص موظفي على ضخ النقود دوري على مستوى الموزع الآلي؟
15	00	00	15	التكرار
100	00	00	100	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-15): يوضح متابعة موظفي البنك الموزع الآلي بشكل دوري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

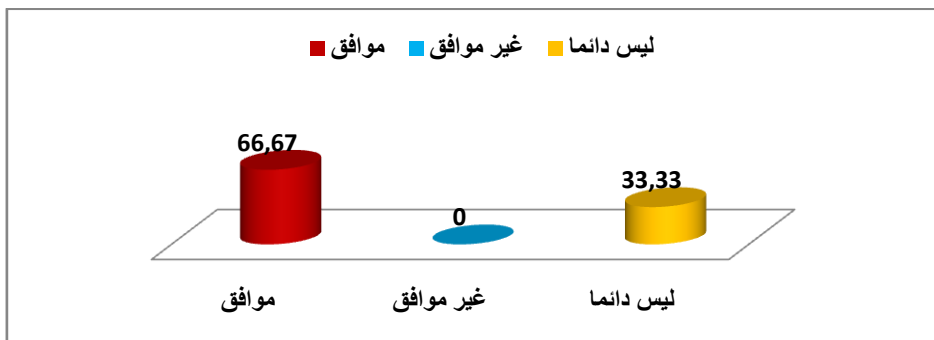
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة موافقين بأن موظفي البنك يحرصون على ضخ النقود على مستوى الموزع الآلي بشكل دوري لإمكانية تقديم خدمة.

الجدول رقم (3-14): يوضح إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائي للبطاقة فور حدوثها

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	هل يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائي على البطاقة؟
15	01	00	14	التكرار
100	33,33	00	66,67	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-16): يوضح إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائي للبطاقة فور حدوثها



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

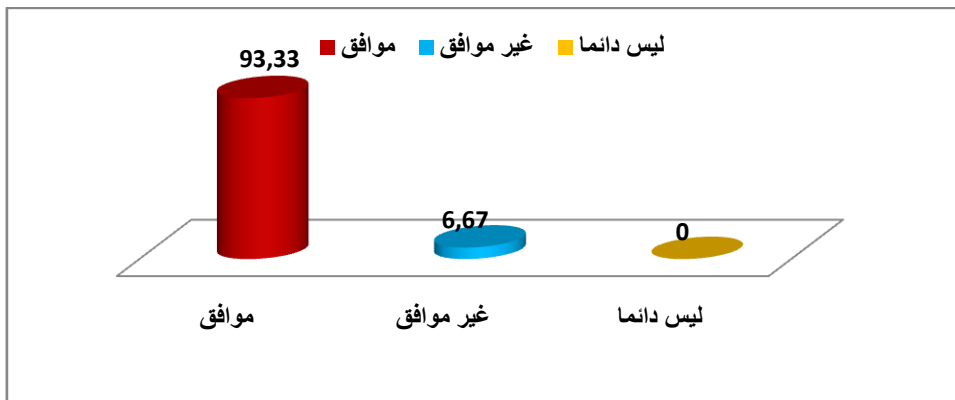
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة يتم إحاطتهم بإجراءات التأمين الوقائي على البطاقات البنكية عند الاستخدام والإصدار والرقابة الكافية كحسن حفظ الرقم السري للبطاقة البنكية وعدم السماح لعنصر غير مرخص باستعمالها وهذا يدل على ضرورة تعزيز الإجراءات والضوابط الرقابية بصورة أكثر فعالية ضمان عنصر الأمان والحماية الكافية والثقة في التعامل بها.

الجدول رقم (3-15): يوضح عدم استخدام البطاقات البنكية بكثرة راجع إلى فقدان الثقة

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	عدم استخدام البطاقة بكثرة راجع إلى فقدان الثقة
15	00	01	14	التكرار
100	00	06,67	93,33	النسبية المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (3-17): يوضح عدم استخدام البطاقات البنكية بكثرة راجع إلى فقدان الثقة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 93,33% من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة راجع إلى فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية والخوف من السرقة والضياع، وهذا راجع إلى عدم الثقة والفعالية والأمان في استخدام البطاقة والخوف من مخاطر السرقة والضياع أو التزوير.

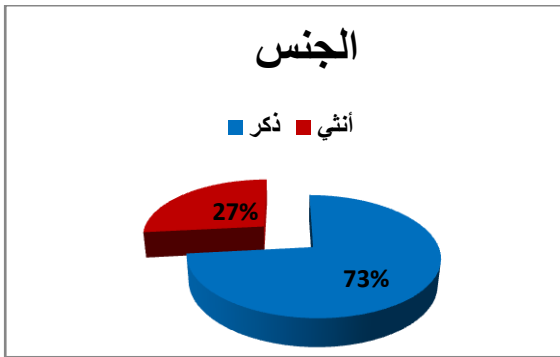
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف

المحور الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

بغرض التعرف على الخصائص الديموغرافية لزبائن البنك، تناول المحور الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية للزبائن وهي: الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك، المهنة.

1.الجنس

الجدول رقم (3-16): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (3-18): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	11	73,33
أنثي	04	26,67
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

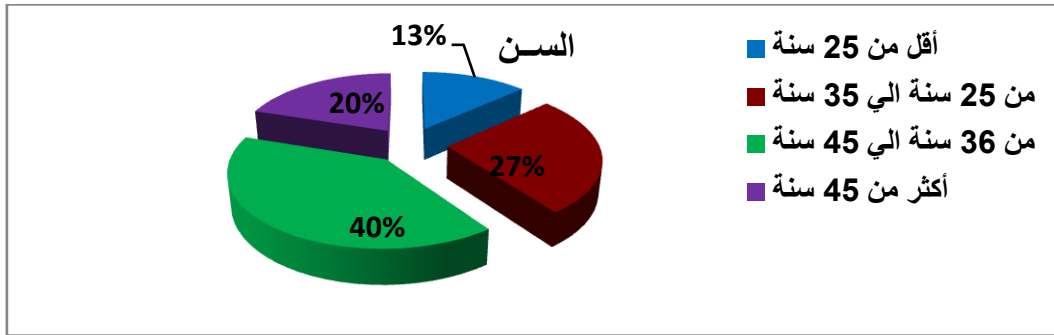
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن نسبة عالية تقدر 73,33% من أفراد العينة هم من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث 26,67%، وهذا يدل على سيطرة فئة الذكور على مجال العمل في بنك القرض الشعبي الجزائري.

3. السن الجدول رقم (3-17): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	02	13,33
من 25 سنة إلى 35 سنة	04	26,67
من 36 سنة إلى 45 سنة	06	40
أكثر من 45 سنة	03	20
المجموع	15	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-19): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية (36 – 45) سنة، حيث بلغ عددهم 06 أفراد وبنسبة مقدارها 40 %، ثم تليها الفئة العمرية (25 – 35) سنة، والبالغ عددهم 04 أفراد وبنسبة مقدارها 26,67 %، ثم تليها الفئة العمرية (أكثر من 45) سنة والبالغ عددهم 03 وبنسبة مقدارها 20 % وأخيرا تأتي الفئة العمرية (أقل من 25) سنة وذلك بنسبة 13,33 % حيث بلغ عدد أفرادها 02 أفراد.

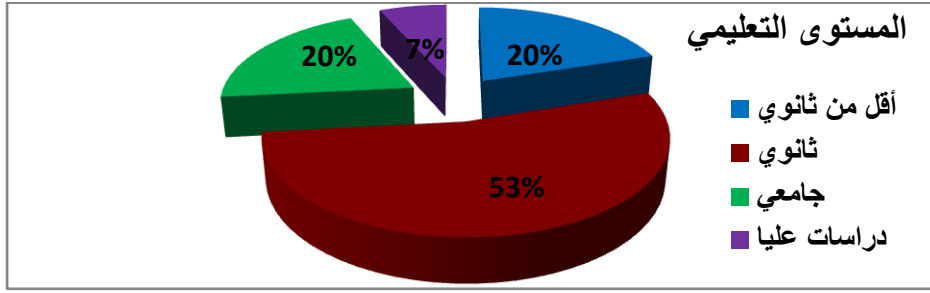
3. المستوى التعليمي

الجدول رقم (3-18): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
20	03	أقل من ثانوي
53,33	08	ثانوي
20	03	جامعي
06,67	01	دراسات عليا
100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-20): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة عالية من أفراد العينة ذات مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 08 شخصا ونسبة مقدارها 53,33%، ثم يليها بعد ذلك الأفراد ذوي المستوى الجامعي حيث بلغ عددهم 03 أشخاص ونسبة مقدارها 20%، ونسبة 20% منهم لديهم مستوى أقل من ثانوي ونسبة 06,67% منهم لديهم مستوى دراسات عليا.

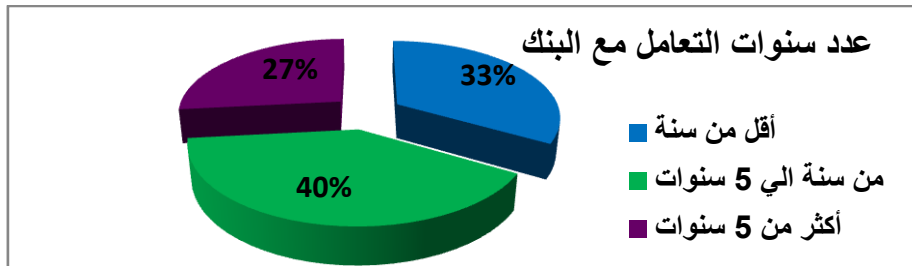
4. عدد سنوات التعامل مع البنك

الجدول رقم (3-19): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

سنوات التعامل البنك	أقل من سنة	من سنة إلى 5 سنوات	أكثر من 5 سنوات	المجموع
التكرار	05	06	04	15
النسبة (%)	33,33	40	26,67	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-21): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل بالبنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المتعاملين مع البنك لفئة من سنة إلى 05 سنوات بنسبة مقدارها 40% من إجمالي العملاء وهذا لحدثة البنك، ثم تليها الفئة أقل من سنة بنسبة مقدارها 33,33%، وفي الأخير الفئة الأكثر من 05 سنوات بنسبة مقدارها 26,67%.

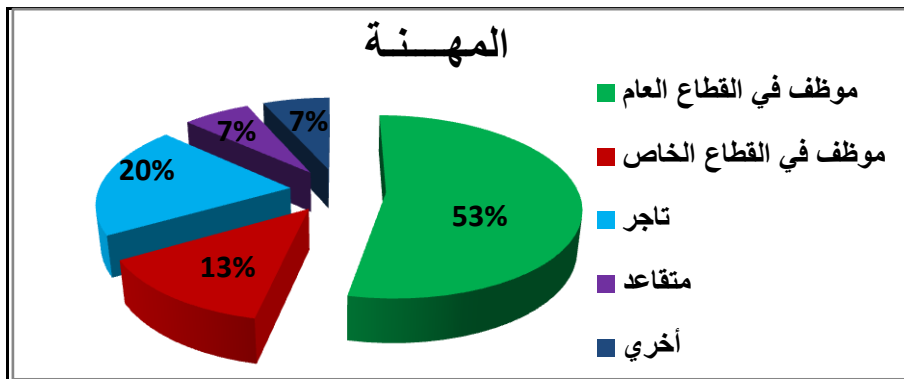
5. المهنة

الجدول رقم (3-20): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المهنة	موظف في القطاع العام	موظف في القطاع الخاص	تاجر	متقاعد	أخري	المجموع
التكرار	08	02	03	01	01	15
النسبة	53,33	13,33	20	06,67	06,67	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-22): توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حيث المهنة هم من الموظفين في القطاع العام حيث بلغ عددهم 08 شخصا وبنسبة مقدارها 53,33%، ثم يليها بعد ذلك التجار بنسبة مقدارها 20%، أما باقي أفراد عينة الدراسة، ثم تليها موظفين في القطاع الخاص بنسبة مقدارها 13,33% والذين يمثلون نسبة مقدارها 13,34% من عينة الدراسة، فيتوزعون حسب مهنتهم كالتالي: 06,67% متقاعدين، 06,67% وظائف أخرى.

المحور الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن حول دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك

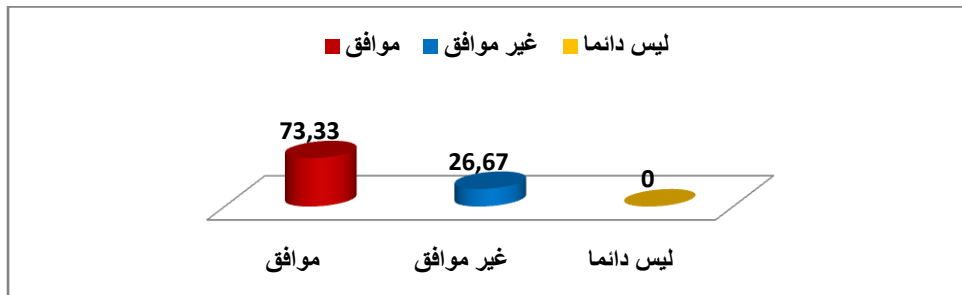
أ. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن حول تطوير الخدمات البنكية

الجدول رقم (3-21): يوضح تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن حول تطوير الخدمات البنكية

التكرارات النسبية (%)				التكرارات المطلقة				العبارة
Σ	ليس دائما	غير موافق	موافق	Σ	ليس دائما	غير موافق	موافق	
100	00	26,67	73,33	15	00	04	11	1. هل ترى أن المظهر العام للبنك منظم وجذاب ؟
100	00	33,33	66,67	15	00	05	10	2. هل يتوفر لدى البنك تقنيات حديثة متطورة للحصول على خدمات تتسم بالتنوع والسرعة ؟
100	00	06,67	93,33	15	00	01	14	3. هل يستجيب الموظفون لطلباتك بشكل فوري ؟
100	00	20	80	15	00	03	12	4. هل يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة ؟
100	00	00	100	15	00	00	15	5. هل يتعامل البنك مع الزبائن بسرية تامة ؟

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

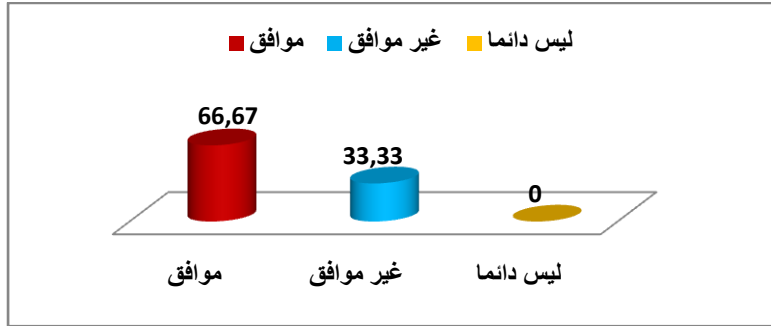
الشكل رقم (3-23): يوضح المظهر العام البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال من الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة **73,33%** يقيمون الخدمة المقدمة إليهم فعليا في ملائمة المظهر الخارجي للوكالة لنوع الخدمة المقدمة، وتسهيل التصميم الداخلي لها كتوفرها على قاعات انتظار نظيفة ومكيفة، إضافة إلى اعتناء مقدمي الخدمات بمظهرهم الخارج، أما بقية الزبائن بنسبة **26,67%**، يرون بأنه غير مناسب لطبيعة الخدمات المقدمة، ويمكن إرجاع هذا إلى ضيق المساحة وعدم جاذبيته مقارنة بالبنوك .

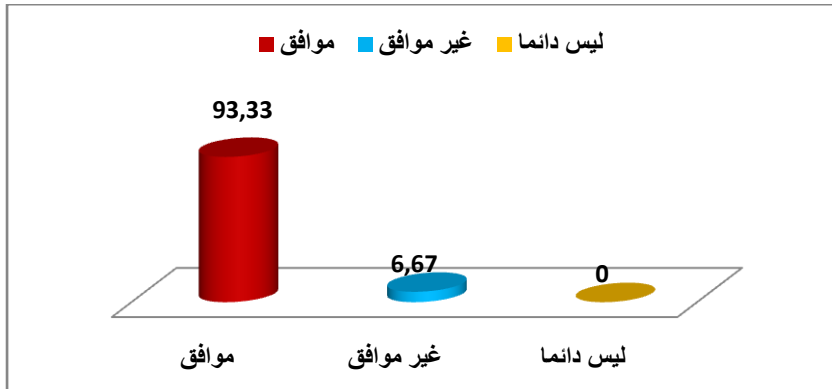
الشكل رقم (3-24): يوضح التقنيات الحديثة المتوفرة لدى البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال من الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية إجابات الزبائن بنسبة **66,67%** من أفراد عينة الدراسة يرون ضرورة توفر الوكالة على وسائل تقنية حديثة متطورة للحصول على خدمات تتسم بالتنوع والسرعة في الإنجاز، ونسبة **33,33%** يرون عدم توفر وسائل حديثة في الوكالة.

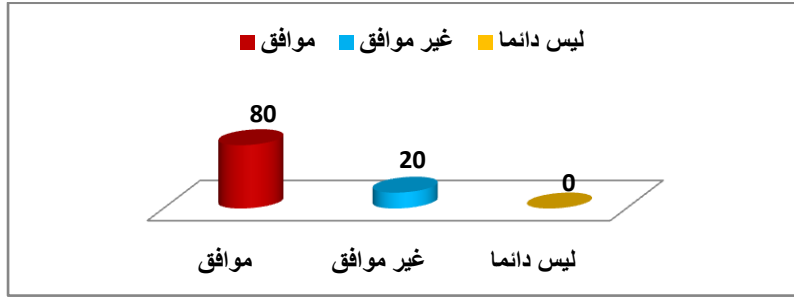
الشكل رقم (3-25): يوضح استجابة الموظفين لطلباتك بشكل فوري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يشير الجدول والشكل أعلاه أن غالبية إجابات الزبائن بنسبة **93,33%** من أفراد العينة توافق بدرجة عالية على سرعة الرد على شكاوي وطلبات الزبائن، وهذا ما يفسر عدم طول انتظار العميل للحصول على الخدمة.

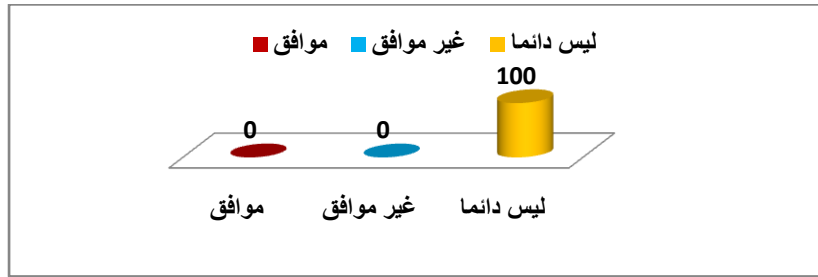
الشكل رقم (3-26): يوضح تمتع موظفي البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن غالبية إجابات الزبائن بنسبة 80% من أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمهارة عالية في تقديم الخدمة، وهذا راجع إلى تلقيهم لدورات تكوينية.

الشكل رقم (3-27): يوضح تعامل البنك مع الزبائن بسرية تامة ومصداقية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن جل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بنسبة 100% على أن موظفي البنك والبنك في حد ذاته يتحلون بالسمعة الحسنة والطيبة، و بحسن المظهر وأناقاة الملابس واللباقة ويتجلى ذلك من خلال تقديم الخدمة للزبائن.

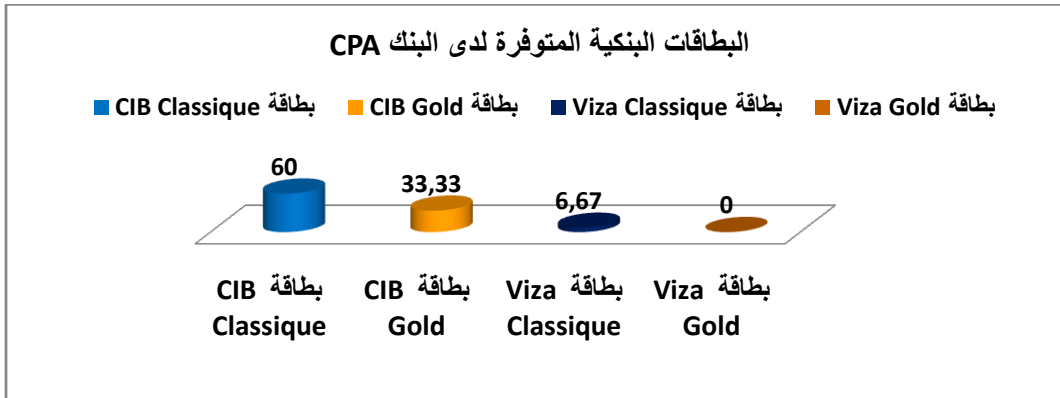
ب. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن حول البطاقات البنكية

الجدول رقم(3-22): البطاقات البنكية المتوفرة لدى بنك CPA

المجموع	بطاقة Viza Gold	بطاقة Viza Classique	بطاقة CIB Gold	بطاقة CIB Classique	البطاقات البنكية الموفرة لدى CPA
15	01	01	04	09	التكرار
100	06,67	06,67	26,66	60	النسبة (%)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-28): البطاقات البنكية المتوفرة لدى بنك CPA



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

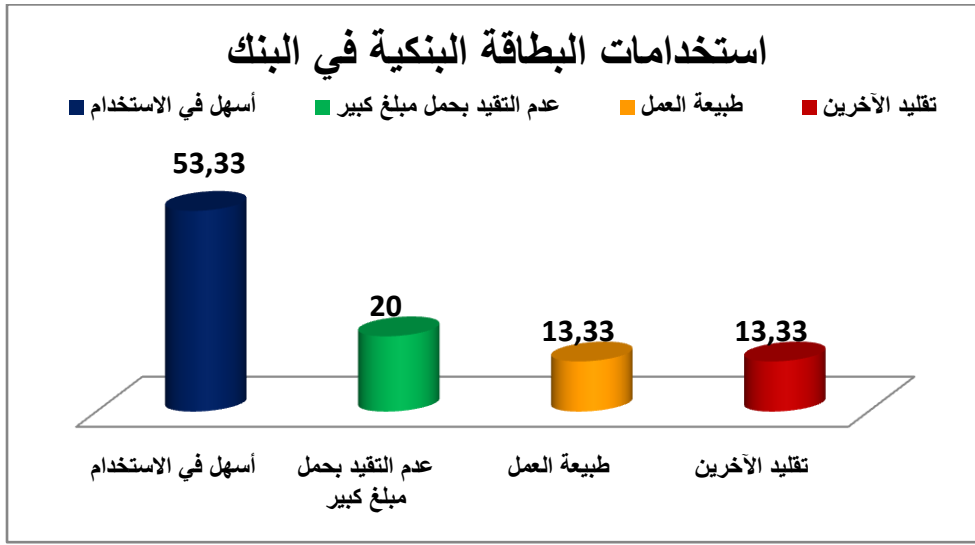
تشير إجابات عينة الأفراد في الجدول والشكل أعلاه أن بطاقة CIB Classique هي الأكثر استخداما والمتوفرة لدى بنك CPA بنسبة مقدارها 60 %، ثم تليها بطاقة CIB Gold بنسبة مقدارها 26,66 %، أما باقي أفراد عينة الدراسة، والذين يمثلون نسبة مقدارها 13,34 % من عينة الدراسة، فيتوزعون حسب كالتالي: نسبة 06,67 % بطاقة Viza Classique، ونسبة 06,67 % من بطاقة Viza Gold.

الجدول رقم (3-23): استخدامات البطاقة البنكية في البنك

النسبة (%)	التكرار	استخدامات البطاقة البنكية في البنك
53,33	08	أسهل في الاستخدام
20	03	عدم التقيد بحمل مبلغ كبير
13,33	02	طبيعة العمل
13,33	02	تقليد الآخرين
100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-29): استخدامات البطاقة البنكية في البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

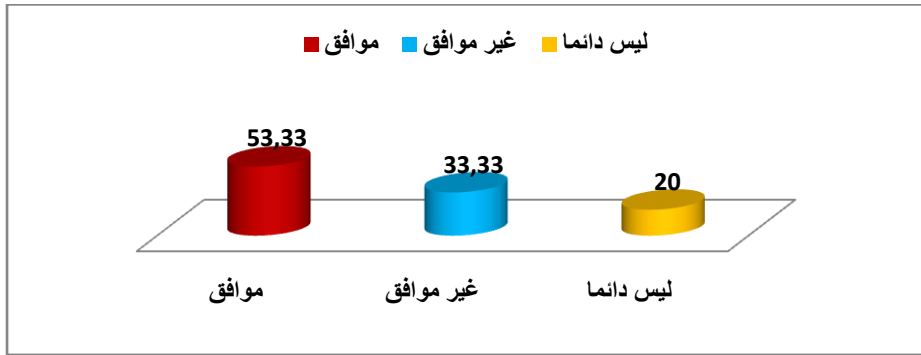
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة توافق بدرجة عالية على أن البطاقة البنكية هي الأكثر والأسهل استخداما في البنك ونسبة 53,33%، ثم تليها عدم التقيد بحمل مبلغ كبير بنسبة 20%، أما باقي أفراد عينة الدراسة، والذين يمثلون نسبة مقدارها 26,66% من عينة الدراسة، فيتوزعون حسب كالتالي: نسبة 13,33% طبيعة العمل، ونسبة 13,33% من تقليد الآخرين.

الجدول رقم (3-24): يوضح إمكانية البطاقة من التعرف على رصيدك وسداد الفواتير والمشتريات

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	هل تساعد البطاقة من التعرف على رصيدك وسداد الفواتير؟
15	03	05	08	التكرار
100	20	33,33	53,33	النسبية المعنوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-30): يوضح إمكانية البطاقة من التعرف على رصيدك وسداد الفواتير والمشتريات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

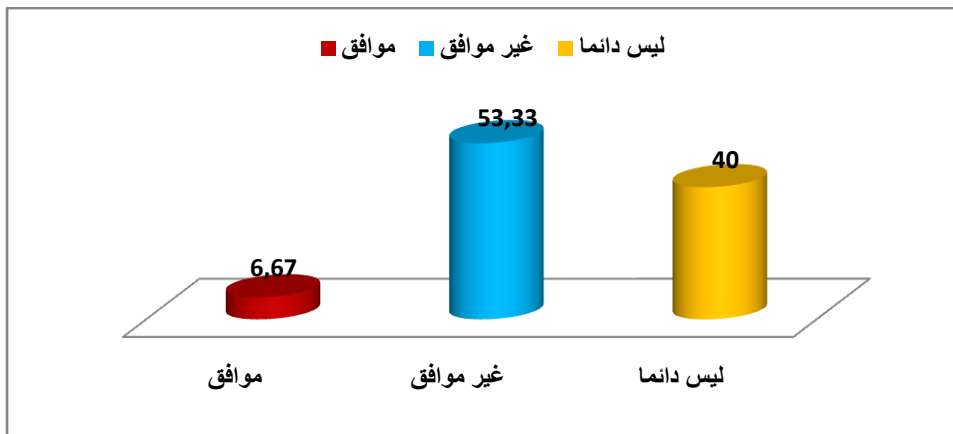
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية إجابات الزبائن موافقين بأن البطاقات تساعد في التعرف على الرصيد وسداد الفواتير والمشتريات وبنسبة 53,33%، وهذا يدل على الأهمية الكبيرة لاستخدام البطاقات في التعرف على أرصدة حساباتهم البنكية وسداد الفواتير والمشتريات وتوفير الوقت والجهد لهم.

الجدول رقم (3-25): يوضح صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية

هل تجدون الصعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية؟	موافق	غير موافق	ليس دائما	المجموع
التكرار	01	08	06	15
النسبية المئوية	06,67	53,33	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-31): يوضح صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

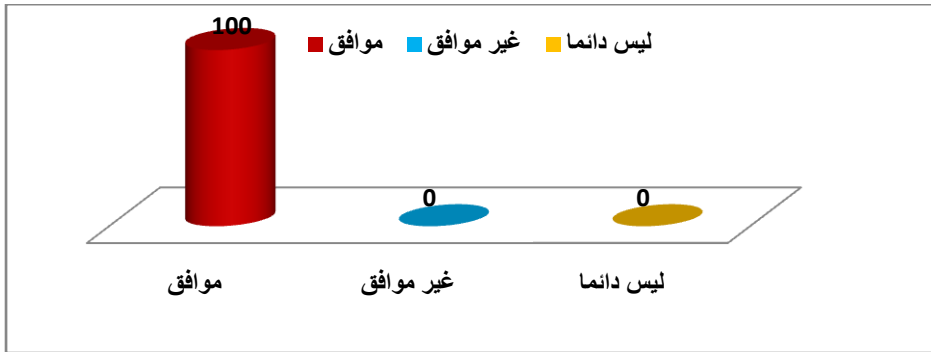
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن جل أفراد عينة الدراسة صرحوا بنسبة 53,33 % عدم وجود صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية ، ثم تليها نسبة 40% من أفراد العينة ليس دائما يجدون صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية، ونسبة 06,67 % يجدون صعوبة في التعامل بالبطاقة البنكية، وهذا يدل على وجود سهولة في التعامل بالبطاقات البنكية مما يعكس لنا رضا الزبون من ناحية عمليات السحب والإيداع في البنك.

الجدول رقم (3-26): يوضح إمكانية تقليل البطاقات البنكية من طوابير الانتظار

هل تقلل البطاقات البنكية من طوابير الانتظار؟	موافق	غير موافق	ليس دائما	المجموع
التكرار	15	00	00	15
النسبية المئوية	100	00	00	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم(3-32): يوضح إمكانية تقليل البطاقات البنكية من طوابير الانتظار



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

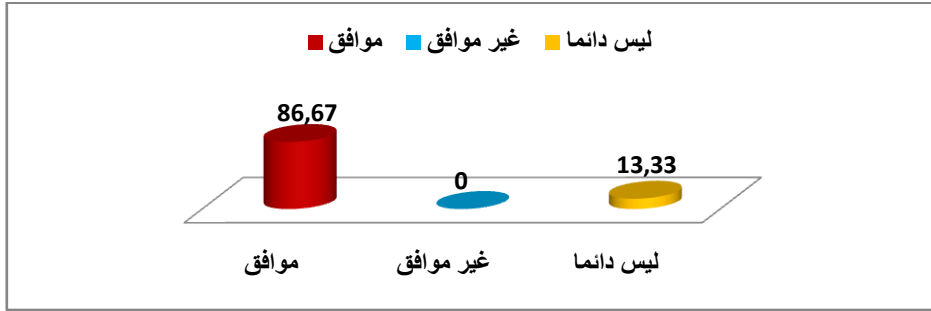
يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن البطاقات البنكية تقلل من طوابير الانتظار، وهذا يدل على أن البطاقات البنكية توفر الوقت للزبائن بدلا من الانتظار على الطوابير .

الجدول رقم (3-27): يوضح حماية البطاقات البنكية معلوماتكم بكل ثقة وسرية

هل تحمي البطاقات البنكية معلوماتكم بكل سرية؟	موافق	غير موافق	ليس دائما	المجموع
التكرار	13	00	02	15
النسبية المئوية	86,67	00	13,33	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-33): يوضح حماية البطاقات البنكية معلوماتكم بكل ثقة وسرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

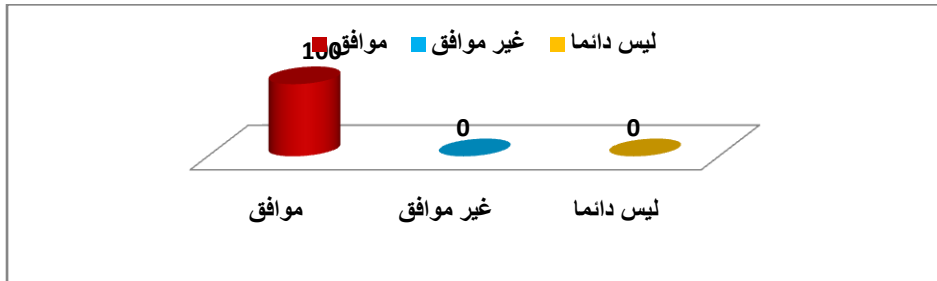
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن جل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بنسبة 86,67 % على أن البطاقات البنكية تحمي معلوماتكم بكل ثقة وسرية تامة، و ليس دائما بنسبة 13,33 %، وهذا يدل على أن هناك سرية تامة في معلوماتهم ودقة في تقديم الخدمات وثقة عالية في استخدام المعلومات.

الجدول رقم (3-28): يوضح توفر البطاقات البنكية الوقت والجهد

المجموع	ليس دائما	غير موافق	موافق	هل توفر البطاقات البنكية الوقت والجهد ؟
15	00	00	15	التكرار
100	00	00	100	النسبية المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-34): يوضح توفر البطاقات البنكية الوقت والجهد



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن البطاقات البنكية توفر البطاقة البنكية الجهد والوقت، وهذا يدل على أن البطاقات البنكية توفر الوقت للزبائن بدلا من الانتظار على الطوابير.

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل إلى دراسة البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف (213)، حيث تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وأهم الخدمات المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري آفاقه المستقبلية في مجال تطوير خدماتها ومن ثم دراسة تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين والزبائن حول دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك وذلك عن طريق تقديم الاستبيان إلى مجموعة من موظفين البنك والزبائن ثم معالجة البيانات عن طريق برنامج EXCEL.

حيث تم التوصل إلى النتائج التالية :

- بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة الطارف يبذل ما بوسعه لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن الجدد وتلبية رغباتهم لتقديم خدمات.
- يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري (وكالة الطارف) العديد من الخدمات المصرفية التقليدية منها والمستحدثة كما يستعمل تقنيات جد متطورة وبدور فعال في تطوير خدماته البنكية وتوفير السرعة والكفاءة لزيادة الطلب عليها.
- أن موظفوا بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة الطارف يستجيبون لطالبات ورغبات الزبائن بشكل فوري وسريع.

في ظل التطورات التكنولوجية التي يعرفها الاقتصاد الرقمي لم تعد وسائل الدفع التقليدية ملائمة لتطورات العصر لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية، الأمر الذي استدعى ضرورة تطور القطاع المالي وخاصة النظام المصرفي وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك والتي ساهمت في زيادة تطوره وحركته عن طريق تسهيل المعاملات وجلب أكبر قدر ممكن من الزبائن مع تحقيق وكسب رضاهم هذا باستعمال البطاقات البنكية.

اختبار فرضيات الدراسة: من خلال طريقة معالجة موضوع الدراسة تبين أثناء اختبار الفرضيات كمايلي:

- **الفرضية الأولى:** صحيحة تعتبر الخدمة البنكية مصدرا لإشباع حاجات ورغبات ال زبائن، مع ضمان المحافظة على العملاء الحاليين والعمل على جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن.
- **الفرضية الثانية:** صحيحة كذلك فالبطاقة البنكية تعتبر إحدى أهم وسائل الدفع الحديثة والمتطورة، أما فيما يخص أنواعها فهي عديدة ومتنوعة تنقسم حسب الجهة المصدرة وحسب المزايا التي تمنح لحاملها أو حسب الاستعمال وغيرها من التقسيمات.
- **الفرضية الثالثة:** إن بنك القرض الشعبي الجزائري يأخذ موضوع البطاقة البنكية وتفعيلها في الجزائر على محل الجد نظرا لما يبذله من مجهودات واعتبار التكنولوجيا وظيفة أساسية في البنك.

نتائج الدراسة: من أهم النتائج المتوصل إليها كمايلي:

النتائج النظرية

- تعتبر الخدمات البنكية في تطور مستمر وذلك لتسريع وتسهيل المعاملات والتبادلات النقدية ولمواكبة التطور الاقتصادي والتكنولوجي.
- لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب يصعب محاربتها.
- رغم التنوع الكبير في وسائل الدفع الإلكترونية، إلا أن البطاقة البنكية هي الأكثر انتشارا و تداولا و رواجا لما تلعبه من دور في توفير الوقت والجهد والتكلفة والأمان للمتعاملين بها.
- يتولد عن استعمال البطاقة البنكية العديد من المخاطر والتي يتعرض لها كل من حاملها، التاجر، حتى البنوك المصدرة لها.

النتائج التطبيقية

- يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري (وكالة الطارف) العديد من الخدمات المصرفية التقليدية منها والمستحدثة كما يستعمل تقنيات جد متطورة في مجال العمل المصرفي.
- يواجه بنك القرض الشعبي الجزائري بعض العراقيل والصعوبات جراء القوانين المسيرة للقطاع المصرفي الجزائري كتحديد وتسقيف الخدمات من ناحية ومشاكل في التعامل مع بعض الادارات العمومية من جهة أخرى.
- تقوم البطاقات البنكية لدى بنك القرض الشعبي الجزائري (وكالة الطارف) بدور فعال في تطوير خدماته البنكية وتوفير السرعة والكفاءة لزيادة الطلب عليها.
- يولي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف أهمية بالغة للبطاقات البنكية من حيث توفير الوسائل أو الإمكانيات اللازمة سواء من الناحية المادية أو البشرية أو التقنية، وهو ما يتجسد من خلال توجهاته في المجالات المستهدفة لتوسيع شبكة القبول المزدوج للبطاقات الوطنية والدولية عبر نفس نهائي الدفع الإلكتروني، أو من حيث العقود المبرمة مع كل الوكالات التابعة لها بنهائيات الدفع الإلكتروني التي تستخدم تكنولوجيا GPRS، ونفس الشيء بالنسبة لمعاملتي الهاتف النقال نجمة وجازي، والمطارات والموانئ واتصالات الجزائر التي تم تزويدها بالموزعات الآلية للأوراق النقدية، فهو يسعى من خلال البطاقات البنكية التي يقدمها إلى تطوير الخدمات التي يقدمها من أجل جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن المحليين و الأجانب.

اقتراحات الدراسة

بناء على النتائج السابقة التي توصلنا إليها من خلال البحث يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

- زيادة الائتمان النظام البنكي المتعلق بموضوعات الصيرفة الإلكترونية.
- العمل على تقوية وتطوير البنية التحتية الخاصة بشبكة الانترنت والتوسع في استخدامها لتقديم الخدمات في البنوك الجزائرية.
- على البنوك القيام بحملات توعية وبرامج توعية لعملائها عن كيفية التعامل بالبطاقات البنكية وتشجيعهم على استخدامها.
- مواكبة التطور التكنولوجي في النظام البنكي حول أجهزة تقديم الخدمة.
- تكثيف نشر الموزعات الآلية لأوراق نهائيات الدفع الإلكترونية عبر أرجاء الوطن.

- تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري بإدخال التكنولوجيا المتطورة وتشجيع استخدامها في البنوك الجزائرية، ورسكلة المستخدمين وزيادة مهاراتهم وكفاءتهم في استغلال هذه التكنولوجيات من أجل ربح الوقت وتقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة للعميل.
- إقناع التجار في مختلف الميادين على احتضان هذه التقنية وتزويدهم بأجهزة نهائيات الدفع الإلكتروني.
- منح امتيازات للمعاملين بالبطاقة البنكية وتشجيعهم على ذلك من خلال إعفاءهم من الطابع الجبائي مثلا وغيرها من الأمور التحفيزية.
- الاهتمام بالتدريب لجميع موظفي البنك وعلى جميع المستويات من أجل تنمية قدراتهم المصرفية وتحسين أدائهم.
- إعداد البنك برامج وبحوث تهتم وعقد ندوات وأيام إعلامية بين البنك وجمهور العملاء قصد التعريف بالخدمات البنكية وتقديم الخدمات الاستشارية وهو ما يسمح بتعزيز العلاقات وتقريب العميل البنكي أكثر.
- نشر ثقافة مالية ومصرفية من خلال الوسائل الإعلامية المتنوعة داخل المجتمع.

أفاق الدراسة

لقد تناولت هذه المذكرة موضوع دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك، فمن خلال هذه الدراسة المتواضعة التي هي بين أيديكم وصلت إلى استنتاج على أن هناك بعض النقاط تحتاج إلى دراسة أعمق، يمكن اقتراح بعض المواضيع الجديدة بالبحث:

- دور البطاقات البنكية في كسب رضا الزبون.
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وعصرنة الخدمات البنكية.
- تفعيل الحوكمة في البنوك كأداة لتقديم الخدمات البنكية.
- أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء التجاري.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً. الكتب

1. باللغة العربية

- أبو أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك- تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل- المكتبة العصرية للنشر والتوزيع جمهورية مصر العربية، 2007 .
- أكرم يا ملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الطبعة 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، 2011.
- الرومي محمد أمين، التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات مدخل إستراتيجي وظيفي تطبيقي، طبعة 2، دار زهران للنشر والتوزيع، 2001.
- جلال عايدة الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
- دريد كمال آل سبيب، إدارة بنوك المعاصرة، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012 .
- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، 2008.
- حسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل مشكلات البنوك، مكتبة الأنجلو مصرفية، 1982.
- حسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي مدخل متكامل للبنوك، الطبعة 1، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1999.
- سمحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- محمد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة 1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- محمد محمود مكاي، إقتصاديات نظم المعلومات، الطبعة 1، دكتوراه في الاقتصاد والمالية العامة منتدب للتدريس بجامعة المنصورة، 2008.
- محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل إستراتيجي كمي تحليلي، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- منير محمد الجبهي وممدوح محمد الجبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة 2، مصر، 2009.

- مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.
- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005 .
- نادر شعبان، ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
- ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، دار الصفاء للنشر، لبنان، 1994.
- سامح محمد عبد الحكيم، الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2003.
- سليمان بن ذياب، إقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1996.
- عبد الفتاح حجازي بيومي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.
- عبد الغفار حنفي، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة 1، الأردن، 2000.
- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الحامد للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن، 2005.
- رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999.
- شاهر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
2. باللغات الأجنبية

- Claude dragon, **les moyens de paiement, des espèces a la monnaie electronique**, banque editeur, France, 1997.
- Jeantin Michel et le Cannu Paul : « **Droit Commercial – Instruments de Paiement et de crédit, Entreprise Difficulté** », 5ème édition, Précis Dalloz, Paris, 1999.
- J.M.Béguin et A.Bernand, **Léssentiel des techniques bancaire**, Editions d'organisation ,paris, 2008.
- Mustapha Hachem Sherif, Ahmed Sherouchni, **La Monnaie Electronique: Système de paiement sécurisé**, Edition Eeyrolles, 2000.
- Philippe Monnier et sandrine mahier ; **Technique bancaires**, Dunod Edition, paris, 2008.

ثانيا. المجالات والدوريات العلمية

1. باللغة العربية

-الجواهري حسن، مجلة الفقه الإسلامي، العدد8، الجزء2.

-سامح حسن حماد حميد، جاسم خريط خلف، إساءة استخدام بطاقة الائتمان الإلكتروني الملغاة، مجلة جامعة بابل، العدد4، المجلد01، كلية القانون، جامعة البصرة، العراق، 2004.

-حلي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، العدد1، المجلد12، 2010.

-محمد وهبة، رضا صويبا، ايغون صعيبي، ملحق البطاقات المصرفية، العدد2802، السنة العاشرة، ص12.

ثالثا . الأطروحات والمذكرات الأكاديمية

1. باللغة العربية

-أيمن أحمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية ، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، 2013.

-السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2011.

-بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيسكي ، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2007.

-بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2010-2011

-وافد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.

- حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014.

-لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.

-سرمياح صليحة، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، مذكرة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر، السنة

الجامعة، 2005-2006.

-سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الكترونية في تفعيل النشاط البنكي ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر - باتنة، الجزائر، 2008-2009.

-عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008-2009.

-حذبة سامي حميد الجادر، العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقة الائتمان ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم القانونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2007.

-فتححي شوكت مصطفى عرفات، بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي، مذكرة ماجستير في الفقه والتشريع، جامعة غزة، 2007.

رابعاً. المطبوعات

-بن عبيد فريد، مطبوعة في مقياس الاقتصاد البنكي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.
-نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (الآفاق والتحديات)، كلية الحقوق، جامعة ورقلة، الجزائر، 2000 .
-فايدي كمال، محاضرات في الاقتصاد البنكي، مطبوعة جامعية، البليدة 2، 2013.

خامساً. المراسيم والقوانين

-المادة 113، قانون النقد والقرض رقم 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1990 الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، بتاريخ 18 أفريل 1990.

سادساً. المواقع الإلكترونية

-عبد الرزاق خليل وحمزة طيبي، إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، تاريخ الاطلاع 2018/04/22 على الموقع

iefpedia.com

<http://www.cpa-bank.dz>

البطاقة البنكية للسحب والدفع الكلاسيكية



البطاقة البنكية للسحب والدفع الذهبية



البطاقة الكلاسيكية VISA\CPA



البطاقة الذهبية VISA\CPA





نهائي الدفع الإلكتروني



آلة الصرف الآلي



القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie



CONTRAT

CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT CIB

Groupe d'Exploitation :Agence:Code Agence :

N° du contrat :

Date :

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Raison sociale : _____

Code postal _____ Ville _____ Tél _____

Compte

Nature du Particulie Sociét

Date

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance

à mon

au nom du porteur ci-après

Titulaire de la

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Plafond mensuel de paiement : _____ DA à la date de signature du contrat

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

N° de la carte

| | | | | | | |

Date d'expiration : _____

<p>Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)</p>	<p>Le titulaire de la carte « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir»</p>	<p>Date et Signature du Directeur d'Agence</p>
---	---	---



 **القرض الشعبي الجزائري**
Crédit Populaire d'Algérie

جديد!

إختاروا وسيلة الدفع
الأكثر سهولة

سددوا فواتير الماء باستعمال
البطاقة البيينكية CPA/SB
على مستوى وكالات
سيال



 **القرض الشعبي الجزائري**
Crédit Populaire d'Algérie

NOUVEAU !

Vos attentes évoluent,
nos offres aussi avec
la carte PRÉPAYÉE EL AMANE



تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور البطاقات البنكية في تطوير خدمات البنوك، وعصرنة العمل المصرفي والارتقاء به، من أجل تلبية حاجات الزبائن وإشباع رغباتهم، وجذب زبائن جدد مع ضمان الحفاظ على الزبائن الحاليين وزيادة التعامل معهم، كما تساهم وسائل دفع إلكترونية في تسهيل المعاملات واختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لن تتمكن وسائل الدفع من تحقيقها، لذلك أدركت البنوك ضرورة التعامل بالبطاقات البنكية لتطوير خدماتها البنكية، التي أفرزتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل التحسين المستمر لتقديم أفضل الخدمات لزبائنهم.

وكنتيجة للدراسة التطبيقية التي قمنا بها في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالطارف، أن البطاقات البنكية تعد من إحدى أهم وسائل الدفع الحديثة، وتساهم في تنمية وتقديم فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة وأمان وتحقيق أهداف البنك من حيث العائد والربحية وتقليل المخاطر.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات البنكية، البطاقات البنكية، الوسائل التقليدية والحديثة، التكنولوجيا، بنك القرض الشعبي الجزائري.

Résumé

Cette étude a pour but en valeur le rôle des fiches de système dans l'évaluation des services bancaires, afin de satisfaire leur service attirer de nouveaux clients, conserver aux déjà existants et poursuivie le travail avec eux, les moyens électroniques de liquidation facilitent les opérations bancaire, redisent le temps, le cout et assurent des facilités que les moyens traditionnels ne peuvent procurer.

Les banques se sont alors rendu compte de l'utilité des cartes bancaires pour promouvions leur offres de services à une Technologie de l'information et de la communication pour améliorer en permanence une qualité des services à ses clients, comme résultat de l'étude pratique pour suivie à la banque CPA de El Taref.

Les cartes bancaires sont une moyenne liquidation moderne qui contribue à la promotion de l'économie nationale rapidité, sécurité, et atteindre les objectifs de la banque dans le revenue et la profitabilité et Minimiser les risques.

Most-clés

Services bancaires, Les cartes bancaires, Le moyen traditionnel et électronique, la technologie, Banque crédit Populaire d'Algérie.

