



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

فرع علوم اقتصادية، تخصص مالية وبنوك

بعنوان :

واقع و آفاق بطاقات الدفع الالكتروني في
البنوك الجزائرية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA
(وكالة تقرت-941-)

من إعداد الطالب : قمص الأخصر

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ.....

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د./.....(أستاذ جامعة ورقلة) رئيساً

أ.د/ ضو نصر(أستاذ جامعة ورقلة) مشرفاً ومقرراً

أ.د./.....(أستاذ جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2016/2015

شكر و عرفان

الحمد لله على عظيم فضله و كثير عطائه ، وله أسجد سجود الجامدين

الشاكرين لأن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع .

ولأن حسن السجيه يوجب إبداء الشكر والتحية .

أحي في أستاذي المشرف

" أ. ضو نصر " لتواضعه و سمو أخلاقه التي نهلت منها مثلما نهلت

من علمه ما شاء الله أن أنهل، و أشكره على ما قدمه لي من يد المساعدة

و العون لإنجاز هذا العمل، عبر تشجيعه لي ومن خلال توجيهاته و تحفيزاته

التي ما فتىء يمدني بها قبل وبعبر مراحل هذا العمل .

" فخالص شكري و إمتناني لك أستاذي الفاضل "

كما أعرب أيضا عن كل العرفان والشكر لأستاذي الموقر الدكتور:

" بن مالك محمد حسان " و أتمنى له المزيد من النجاحات .

و لا يسعني أن أنسى في هذا المقام مدير البنك الوطني بتفوقه السيد :

" سعدودي محمد رضا " على ما قدمه لي من يد المساعدة فشكرا لك .

إهداء

إلى جبل الوريد و متنفسي في الوجود " أمي الغالية "
إلى من ضحى من أجلنا ليؤمن لنا العيش الكريم " أبي العنون "
أهدي لكما عملي هذا يا رمز الأمان والحماية و التضحية .
إلى سندي في الحياة وقرّة عيني زوجتي الغالية
إلى فلذة كبدي وقطعة فؤادي ونعمة ربي ابني محمد لؤي
إلى إخوتي و أخواتي أعز الناس عندي
والى كل عائلة عبد الحاكم بالمنية
إلى زملائي في الدراسة كل باسمه أتمنى لهم النجاح في دراستهم.
وإلى كل من صربي الزوبير وأخي الهاشمي ، خالد عدلان ، الجمعي ، عبد الكريم
والشكر موصول إلى كافة عمال البنك الوطني الجزائري بتفرت
والشكر أيضا إلى كل من يقرأ هذه المذكرة بغرض الاطلاع والاستفادة منها
ومن ثم المقدرة على التحديث والتطوير والوصول إلى الأفضل
قلمص الأخضر

ملخص :

ومن أولى الوسائل التي أفرزها التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي، البطاقات الالكترونية البنكية ، التي دخلت العمل المصرفي في بداية النصف الثاني من القرن العشرين، وتطور استخدامها وعرفت منافسة من قبل البنوك في إصدارها منذ ستينات القرن الماضي، وبالنظر إلى ما حققته من منافع للبنوك والأفراد، فقد انتشر استخدامها في دول عديدة وحقت نجاحا منقطع النظير. ويهدف تطوير القطاع المصرفي وعصرنته شهد النظام البنكي في الجزائر عدة إصلاحات، إلا أن النشاط المصرفي لم يستخدم التكنولوجيا على نطاق واسع، وبالرغم من الأخذ بنظام البطاقة منذ 1989 إلا أن استخدامها لم يرقى إلى مستوى الدول الغربية - وإن كان صعب التحقيق - أو حتى بعض الدول النامية والعربية، التي عرفت تقدما في مجال استخدام البطاقات ، رغم ذلك فالتطورات التكنولوجية تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة، فقد أصبحت لسرعة أداء المعاملات و نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية لذلك على المصارف الجزائرية مواكبة هذا التطور لأجل المنافسة في السوقين المصرفيتين المحلية و الدولية .

الكلمات المفتاحية : بطاقات البنكية ، وسائل الدفع ، البنوك

Résumé

L'un des moyens qu'avait produit le développement technologique dans le secteur bancaire on peut citer les cartes électroniques bancaires qui sont entrés dans le travail bancaire de puis la deuxième moitié du vingtième siècle comme elles sont évoluées en termes d'utilisations, et puis les banques se sont concurrencé pour sa production des les années soixante du siècle dernier.

Et vu les bénéfices qu'elles ont apportés pour les banques et les individus, leur utilisation s'est propagés dans divers états et réalise une réussite sans précédent.

En vue de développer et moderniser le secteur bancaire, le système bancaire algérienne a vie plusieurs réformes sauf que l'activité bancaire n'a pas utilise la technologie d'une grande échelle, et malgré la mise en vigueur des systèmes de la carte de puis 1989, tout fois son utilisation n'a pas bien évolue pour atteindre le niveau des pays occidentaux –même s'il est difficile à réaliser ou même celui des pays méditerranéens ou arabes qui sont évolués en ce qui concerne l'utilisations des cartes bancaires , et en dépit de cela , les développements technologique s'imposent dans tout les sociétés , et à tous les niveaux ,et comme la rapidité de la performance des transactions ainsi que le transfert des données ont la plus grande importance dans la vie économique .

Pour cela, les banques algériennes doivent se mettre au niveau de ce développement technologique pour concurrence dans les deux marchés locaux et internationaux.

Mots clés :

Cartes électroniques, moyens de paiement, les banques

الفهرس

قائمة المحتويات

الإهداء

- 15.....المطلب الثاني : الشبكة النقدية المشتركة RMI
- 16.....المطلب الثالث : بطاقة الدفع
- 17.....الفرع الأول : تقديم نظام الدفع بالبطاقة في الجزائر
- 18.....الفرع الثاني : الموردون
- 19.....الفرع الثالث : انواع البطاقات
- 19.....المبحث الثالث : الدراسات السابقة
- 19.....المطلب الأول : الدراسات السابقة
- 20.....المطلب الثاني : الفروقات بين هذه الدراسة و الدراسات السابقة
- 20.....أوجه التشابه
- 21.....أوجه الاختلاف
- 22.....خلاصة الفصل
- 23.....الفصل الثاني: دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت 941
- 24.....تمهيد :
- 25.....المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
- 25.....المطلب الأول : مجمع الدراسة
- 25.....المطلب الثاني : ادوات الدراسة
- 27.....المطلب الثالث : تقديم وكالة تقرت
- 27.....الفرع الأول : تعريف ونشأة وكالة تقرت
- 27.....الفرع الثاني : هيكلها التنظيمي
- 29.....الفرع الثالث : شرح الهيكل التنظيمي للوكالة
- 31.....المبحث الثاني : عرض الدراسة
- 31.....المطلب الأول : واقع البطاقات البنكية في البنك الوطني الجزائري - وكالة تقرت -
- 31.....الفرع الأول : بداية العمل بالبطاقات البنكية في وكالة تقرت
- 32.....الفرع الثاني : البطاقات البنكية التي تصدرها وكالة تقرت

34.....	المطلب الثاني : انواع بطاقات CIB التي تصدرها BNA وكالة تقرت.....
34.....	الفرع الأول : اجراءات الحصول على البطاقة
35.....	الفرع الثاني :الرسوم البنكية المطبقة في BNA على البطاقة
36.....	المطلب الثالث : مناقشة الدراسة
36.....	الفرع الأول :
37.....	الفرع الثاني : الصعوبات التي تواجه BNA.....
39.....	خلاصة
41.....	خاتمة

المراجع

الملاحق

المقدمة

المقدمة:

تميز القرن العشرين و بالخصوص في عقديه الأخيرين بتغيرات سريعة وعميقة مست العالم برمته في إطار ما يعرف بالعولمة في شتى المجالات وخاصة في المجال الاقتصادي .
وباعتبار الاقتصاد مجموعة من المؤسسات المالية ، وما يحكمها وينظمها من قوانين ، امتدت هذه التغيرات ، لتشمل هذه المؤسسات المالية ومن أبرزها البنوك .
حيث شهدت هذه الأخيرة ، موجة من الحركية في الخدمات ، صاحبت التطور التكنولوجي الهائل و الذي أرغم البنوك على تكييف أنظمتها الآلية مع هذه الثورة في التقنيات الحديثة ، لضمان بقائها من جهة وتحقيق اكبر إشباع لزيائنها في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة من جهة أخرى .
ولما أدركت البنوك في صورتها الحديثة مدى الترابط بين نجاحها و توظيف التكنولوجيا ، استثمرت بروز خدمات جديدة فظهر ما يعرف بخدمات البطاقات البنكية ، التي أصبحت من أهداف البنوك الباحثة عن زيادة أرباحها نظير ما تقدمه هذه البطاقات البنكية من سرعة في الأداء ، وتخفيض في التكاليف و ما تضمنه من سرية و أمان للمتعاملين بها .
في ظل كل هذه الحركية ومن اجل النهوض بالاقتصاد الوطني اندمجت الجزائر في هذا الركب و بادرت بإصلاحات لتهيئة أرضية من خلالها تطبق البنوك هذه الخدمات ، من اجل مواكبة التطور العالمي في العمل المصرفي من جهة و إعطاء أكثر فعالية للعمل المصرفي من جهة أخرى .

الإشكالية : في إطار كل ما سبق ذكره تبرز إشكالية هذا البحث والتي يمكن أن نصيغها على النحو التالي :

- كيف تسير البنوك في أداء خدمة البطاقات البنكية ؟

يندرج ضمن هذا الاستفسار الرئيسي، مجموعة من الأسئلة الفرعية لعل أهمها:

1- ما مدى تفاعل الزبائن مع هذه الخدمة البنكية ؟

2- ما هي السياسة المنتهجة من طرف البنوك في أداء هذه الخدمة ، وما هي أفاقها في إطار

تعميم استعمال البطاقات البنكية ؟

الفرضيات :

- ✓ تحديث نظام الدفع المصرفي مرهون بتغيير و تحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور الجزائري.
- ✓ يمكن ان تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تطوير المعاملات البنكية.
- ✓ ضرورة و فعالية و سرعة العمليات من خلال العمل بالبطاقات البنكية يستوجب تبني التقنيات العصرية للاستجابة لحاجة العملاء.

مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ -الرغبة في التعرف على هذا الموضوع وموقع البنوك الجزائرية منه؛
- ✓ -حادثة الموضوع وخاصة في الجزائر.

أهداف البحث:

- ✓ تقييم استعمال بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر.
- ✓ محاولة رصد مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطور الحاصل في مجال بطاقات الدفع الالكتروني .

حدود الدراسة:

بهدف الوصول إلى استنتاجات أكثر دقة وتقرب من الواقع تم وضع حدود وأبعاد لموضوع الدراسة نلخصها فيما يلي:

- ✓ الحدود المكانية : الدراسة تمس قطاع البنوك التجارية الجزائرية وللتشخيص اخترنا البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت.
- ✓ .الحدود الزمنية: خلال شهر مارس 2016

مراجع الدراسة:

لإتمام هذه الدراسة اعتمدنا على مجموعة من المراجع تمثلت في كتب باللغة العربية بالإضافة إلى رسائل ومقالات علمية مختلفة

صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات من البنك؛
- ✓ عدم وجود إحصائيات حديثة تخص سنة 2016

٧ منهج البحث:

من اجل الإلمام بهذا الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهذا في الإطار النظري للدراسة إما ما يخص الجانب التطبيقي تم اعتماد منهج دراسة الحالة من اجل إسقاط ما تم تناوله نظريا على واقع موضوع البحث من خلال البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت.

هيكل البحث

قسمنا هذه الدراسة " إلى فصلين الأول نظري يبدأ ، بنظرة سريعة لموضوع الدراسة (البطاقات البنكية) ، حيث نلم بماهيتها ، وأنواعها هذا في المبحث الأول ثم البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر واهم مورديها هذا في المبحث الثاني، أما المبحث الثالث كان لدراسات السابقة . أما الفصل الثاني فخصصناه للجانب التطبيقي (الميداني) ، فهو دراسة حالة ، لموضوع البحث ، وإسقاطه على الوكالة الفرعية للبنك الوطني الجزائري بتقرت 941 حيث نلم بأهم ما يتعلق بالبطاقات البنكية في هذه الوكالة و في الأخير نبرز أهم ما توصلنا إليه من نتائج .

الفصل الأول

الفصل الأول : بطاقات الدفع الالكتروني

تمهيد : يستطيع كل متأمل للممارسة الاقتصادية الحديثة، أن يتبين الدور الفعّال للنقود، فجميع العلاقات الاقتصادية بين الأفراد تقوم على أساسها، وليست النقود هي الوسيلة الوحيدة لتسوية المعاملات ، فعبر مر الأزمان بحث الإنسان عن أحسن كيفية لحفظ أمواله وتداولها ببسر وأمان، فنشأت البنوك انطلاقا من هذه الفكرة، وأصبحت تحتل مكانة مهمة في الحياة الاقتصادية للدول، ووفرت للإنسان ما كان يصبو إليه من حفظ وصيانة لأمواله ومدخراته، ولم تتوقف عند ذلك الحد بل تمكنت من تطوير نفسها وتطوير نشاطها وفقا لما يلائم حاجيات المتعاملين حسب كل مرحلة، فظهرت بذلك وتطورت أنواع جديدة من النقود ووسائل مختلفة للدفع مكنت الفرد من تسوية معاملاته بسهولة وبسر ودونما حاجة لنقل الأموال وتعرضها للخطر، ولا تزال البنوك تشهد تطورا إلى يومنا هذا.لذا بدا من الضروري أن نستهل بحثنا هذا بالتطرق في هذا الفصل إلى التعريف بالبطاقات البنكية كوسيلة دفع مستخدمة في تسوية المعاملات ، أنواعها و كذا مميزاتها و عيوبها الخ ، ومن ثم عرض بعض جوانب هذه الممارسة المصرفية في الجزائر مع الإشارة إلى الدراسات السابقة التي تطرقت الى هذا الموضوع و أوجه اختلافها و تشابهها مع هذه الدراسة .

المبحث الأول : عموميات حول البطاقات البنكية

المطلب الأول : تعريف البطاقة البنكية

" بالرغم من تعدد المسميات التي تعرف بها، كبطاقة الاعتماد، النقود البلاستيكية، بطاقة الدفع البلاستيكية، أو بطاقة الدفع الإلكترونية، إلا أن الاسم الأكثر شيوعاً، والأكثر تعبيراً عن حقيقتها من الناحية العلمية و اللغوية هو "بطاقة الائتمان"، ذلك أنها تمكن حاملها من الحصول على ائتمان قصير الأجل، بالإضافة إلى كونها وسيلة دفع و وفاء، كما أن لفظ (CREDIT) يعني ائتمان و اعتماد".¹

وهي " بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منظمات دولية، تُمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة. وبموجبها يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك، على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لها ائتماناً مجانياً يقومون بسداده في فترات متفق عليها يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم، حيث يرسل البنك هذه الفاتورات في نهاية كل شهر لكل زبون ولا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالسداد خلال الآجال المحددة، إلا أنه يدفع فوائد شهرية عن الرصيد المتبقي دون سداد بعد فوات الآجال المحددة للسداد كما يتقاضى البنك التجاري عمولة من المحلات التجارية المتعاقد معها تؤخذ من قيمة المبيعات التي تمت بهذه البطاقة"².

ومن التعريفات التي وردت في هذا الصدد يمكن ان نستخلص الاتي: أن بطاقة الائتمان عبارة عن بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما-بنك أو شركة استثمارية-يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل".

1 محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والبنكية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، (الدوحة، إيتراك للنشر والتوزيع، 1997)، ص14.

2 بدير عوض الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، (القاهرة، البيان للطباعة والنشر، 1999)، ص 200.

ترتكز كل التعريفات الواردة أعلاه على فكرة أساسية هي الائتمان، وهو جوهر البطاقة، وأن الفكرة تفترض أن يكون هناك فاصل زمني بين تقديم استخدام البطاقة ودفع الثمن.

المطلب الثاني: أنواع البطاقات

هناك عدة أنواع من البطاقات يمكن تصنيفها والتفرقة فيما بينها من خلال عدة معايير:

الفرع الأول: معيار الخدمات المقدمة

يمكن التمييز بين عدة أنواع من البطاقات تختلف فيما بينها تبعاً للخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلالها، ووفقاً لهذا المعيار نجد:¹

1. بطاقات ضمان الشيك؛
 2. بطاقات السحب؛
 3. بطاقات الدفع:
- أ- بطاقات الخصم المباشر: يتم الخصم من الرصيد مباشرة بعد إتمام العملية؛
- ب- بطاقات الدفع الآجل: الخصم من الرصيد يتم بعد أجل محدد متفق عليه؛
- ت- بطاقات القرض (الائتمان).
4. البطاقات الخاصة بالتجار *les cartes privatives* وهي بطاقات يصدرها التجار لتفضيل الزبائن

وكسب ثقتهم وتقديم تسهيلات ائتمانية لهم ، من أهداف هذه البطاقات إنشاء ملفات بطبيعة استهلاك الزبائن للتمكين من دراسة رغباتهم؛

5. البطاقات الصادرة من قبل المؤسسات، مثل:

أ- بطاقات الأعمال: وتسمى أيضا « *carte entreprise* » والتي تمكن المؤسسات بتحسين تسيير المصاريف المرتبطة بنشاط الموظفين في أداء وظائفهم؛

¹ Mostafa Hashem Sherif, Ahmed Serhrouchni, *La monnaie électronique : système de paiement sécurisé* ;(éditions Eyrolles 2000), P39-40.

ب- بطاقة المشتري: La carte acheteur فهي بطاقة مديونة موجهة إلى المؤسسات

مخصصة للدفع المشتريات الغير متكررة أو المبالغ الصغيرة.

1. البطاقات ذات الاستخدام المحدد: وهي عكس البطاقات البنكية غير موجهة للاستخدام العام.

2. البطاقات ذات الائتمان المتجدد : وهي بطاقات دولية للدفع مثل بطاقات أمريكان اكسبريس

والداينرز كلوب ويمكن تمييزها من خلال طبيعة المؤسسات المالية المصدرة لها.

الفرع الثاني: معيار وظيفة البطاقة "

يمكن أن تصنف البطاقات التي تصدرها البنوك من خلال وظائفها إلى صنفين:¹

- بطاقات سحب النقود من الموزعات الآلية للنقود ؛

- بطاقات الدفع لدى شبكة التجار المعتمدين.

1. بطاقات السحب:

وهي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية

التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى : الإطلاع على الرصيد، إجراء

تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات واستلامه، الخ.²

2. بطاقات الدفع :

يمكن أن نميزها من خلال معيارين:

أ- معيار إقليم قبول البطاقة :

وفقا لهذا المعيار نجد نوعان من البطاقات:

- البطاقات المحلية "domestique" وهي التي تستخدم داخل التراب الوطني فقط؛

¹ توجد عدة أنواع من البطاقات إلى أنه في الجزائر توجد نوعان فقط السحب والدفع.

² بعداش عبد الكريم، "النقود والرقابة المصرفية مع دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1999

- "البطاقات الدولية وهي التي يتوسع نطاق قبولها إلى المستوى الدولي ،ومن أشهرها بطاقات الفيزا كارد والماستركارد."

ب- معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة

ونميز وفقا لهذا المعيار بين ثلاثة أنواع:

- بطاقات الخصم الفوري:

هي بطاقات مرتبطة بحسابات جارية مدينة مفتوحة لدى البنك المصدر لها، حيث تخصم المبالغ المستحقة مباشرة من الرصيد في لحظة استخدام البطاقة وتحول إلى حساب التاجر.

- بطاقات الدفع الآجل

" الأصل في بطاقات الائتمان على أساس الدفع الشهري أن يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين. ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر. ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات، وذلك ابتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو - في بعض الأحيان الأخرى - من تاريخ إرسال البنك المصدر لكشف الحساب ومطالبة العميل بالسداد. وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجانا دون احتساب أي فوائد عليها.

ويتضح من هذا الأسلوب أنه لا يلزم أن يكون لحامل هذا النوع من البطاقات رصيد سابق لاستخدام البطاقة لأنه يحصل عند كل استخدام لها على قرض بدون فوائد بقيمة مشترياته. وفي حالة عدم السداد في الأجل، فإنه يتحمل غرامة تأخير ينص عليها في اتفاقية الإصدار، ويلجأ البنك المصدر إلى سحب البطاقة من العميل وإلغاء عضويته في حالة المماطلة.¹

¹:مرجع سبق ذكره ص99

- بطاقات الائتمان

بالنسبة لبطاقات الائتمان فهي تمنح حامل البطاقة ميزة تسديد المبلغ الإجمالي للكشف الشهري على عدد من الأقساط حسب قدرته المالية، وعادة يتجدد التسهيل الائتماني الممنوح تلقائيا ، ولا تشترط عليه سداد مبلغ الدين المستحق كاملا دفعة واحدة، فله مطلق الحرية في السداد الفوري أو على أقساط شهرية.

"ويلاحظ أنه يوجد في نوعي بطاقات الائتمان المشار إليها حد ائتماني للصرف حيث إنه ينخفض بقدر المبالغ المستخدمة بالبطاقة، ويرتفع بقيمة المبالغ المسددة شهريا. كما يلاحظ عدم ظهور فروق واضحة بين نوعي بطاقات الائتمان، فلا يمكن أن يتبين التاجر القابل للتعامل بالبطاقة الائتمانية هل هي من قبيل الدفع الشهري أو تقسيط الدين، بل إنه لا يستطيع أن يفرق إذا كانت البطاقة ائتمانية أو هي بطاقة مدينة. فهذه الفروق المختلفة تتكشف فقط على مستوى العلاقة بين حامل البطاقة والبنك المصدر، أما التاجر القابل باستخدام البطاقة فهو لا يتأثر بتلك الفروقات، وينصب اهتمامه على مجرد التأكد من صلاحية البطاقة وهوية حاملها.

الفرع الثالث : التصنيف حسب جهة الإصدار

لكي تؤدي بطاقة الائتمان وظيفتها كوسيط للتبادل ينبغي أن تحضى بالقبول العالمي لها ، لذلك فإن بعض البنوك الكبيرة تصدر بطاقات معتمدة على مركزها المالي العالمي غير أن آلاف البنوك عبر العالم لا تتمتع بالمركز المالي الذي يسمح لها بإصدار بطاقات عالمية لهذا فإنها تتضوي تحت شعار إحدى المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات لتحضى بطاقتها بصفة القبول العالمي ، ومن هذا المنظور يمكن تقسيم بطاقات الائتمان إلى نوعين:

بطاقات ائتمان صادرة مباشرة عن مؤسسات مالية عالمية.

مثل البطاقات الصادرة عن الأمريكان اكسبريس والداينرز كلوب، لأنهما صادرتان مباشرة عن مؤسسات مالية عالمية. وكل منهما يملك حق وصلاحيات إدارة عمليات إصدار وقبول البطاقة مباشرة من قبل جهازه الوظيفي، كما يتولى بنفسه استيفاء حقوقه من حملة بطاقاته. وفي الأصل، لا تمنح هذه الشركات تراخيص إصدار بطاقتها لأي بنك أو مؤسسة مالية أخرى، ولكن ترتب أحيانا اتفاقيات

مع جهات معينة في دول العالم لإصدار البطاقة ضمن حدود ضيقة جدا أو من خلال امتياز، وفي الغالب لبنك واحد فقط.¹

3. "بطاقات ائتمان صادرة برعاية وترخيص من منظمات وهيئات عالمية.

ومنها بطاقات الفيزا والماستركارد، فهي صادرة عن بنوك ومؤسسات مالية بترخيص من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة، التي هي عبارة عن نادٍ أو هيئة عالمية تمنح تراخيص الإصدار للبنوك وتساعدهم على إدارة خدماتها دون أن تكون في ذاتها مؤسسة مالية. و يكون لكل بنك عضو سياسته الخاصة به في إصدار هذه البطاقات، ويتم وضع هذه السياسة بالتنسيق مع المنظمة العالمية التي تملك العلامة الخاصة بالبطاقة. وبذلك تتعدد البطاقات من حيث نوعية البطاقة وجهة الإصدار، ومن حيث المزايا والخدمات والخصائص المحددة لها.

المطلب الثالث : المصدرون العالميون للبطاقات

الفرع الاول : فيزاكارد

تأسست منظمة الفيزا كارد سنة 1966، على شكل نادٍ تنظم إليه البنوك من مختلف دول العالم التي ترغب في إصدار بطاقات ائتمان أو شيكات سياحية، وهذا بعد توحيد جهود عدة بنوك مصدرة للبطاقة على رأسها بنك أوف أميركا « BANK OF AMERICA » الذي كان يصدر بطاقة « BANK AMERICARD » منذ سنة 1958، مقرها لوس أنجلوس بالولايات المتحدة، ونشاطها موزع على خمس مناطق: أمريكا الشمالية، أمريكا الجنوبية، آسيا/الباسيفيك، أوروبا والشرق الأوسط، وأستراليا.

1. لقاضي فداء يحيى أحمد الحمود، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، (عمان، دار الثقافة، 1999).

4. الفرع الثاني : الماستركارد

تأسست عام 1967، عندما أسس سبعة بنوك أمريكية ASSOCIATION INTREBANK CARD ثم تحولت عام 1969 إلى MASTER CHARGE، وأخيرا أصبحت MASTERCARD: عام 1979، وقد أنظمت إليها مؤسسة اكسبرس كارد البريطانية التي تأسست عام 1972، مقرها نيويورك بالولايات المتحدة ومناطق نشاطها: الولايات المتحدة الأمريكية، أمريكا الجنوبية، آسيا، أوروبا، الشرق الأوسط وأفريقيا.¹

5. الفرع الثالث : أمريكيان اكسبرس "American Express"

وهي مملوكة لبنك AMERICAN EXPRESS، وهو مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل الأنشطة البنكية، إضافة إلى إشرافها على إصدار البطاقات، وهناك أنواع من البطاقات تمنح تراخيص لإصدارها إلى بنوك أخرى، وأنواع تحتفظ بحق إصدارها لنفسها.²

6. الفرع الرابع : داينرز كلوب Diners Club

تأسست في الولايات المتحدة عام 1950، ثم تملكها بنك سيتي كورب عام 1971 وهي تمنح تراخيص لإصدار البطاقات إلى البنوك الراغبة في ذلك³

1. حميزي سيد أحمد، "تأهيل وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية،

جامعة الجزائر، 2001-2002 ص 121

² محمد عبد الحليم عمر، مرجع سبق ذكره، ص 96.

³ حميزي سيد أحمد، مرجع سبق ذكره ص 56

ملخص طريقة عمل البطاقة الائتمانية:

يمكن تلخيص طريقة عمل البطاقة الائتمانية في الخطوات التالية، بعد حصول البنك المصدر على عضوية المنظمة وترخيص الإصدار:

تقديم طلب إلى البنك الذي يقوم بدراسته، وفي حالة الموافقة يقدم البطاقة بناء على عقد يتضمن شروط العلاقة بينهما من التزامات ورسوم وغيرها، ويقدم رقم الشفرة الخاصة به أو ما يسمى بـ LE: Numéro De Code.

عندما يتحصل المتعامل على البطاقة يستطيع استعمالها في شراء السلع والخدمات من المحلات المتفق معها، إذ يقوم البائع في كل مرة بملاً نموذج معين بقيمة البضاعة ثم يمرر المشتري البطاقة في جهاز "Adresse Graphe" ويوقع حامل البطاقة على هذا النموذج إقراراً منه بعملية الشراء ثم تأخذ البطاقة كما سبق الذكر وتوضع في الجهاز ثم يعطي الرقم السري (Le Code) ويتحصل على ثلاث نماذج من الفواتير إذا كانت البطاقة ليست بها مشاكل، يوقع العميل ويأخذ نموذجاً والتاجر يأخذ نموذجين يحتفظ بواحدة للبنك والأخرى له.

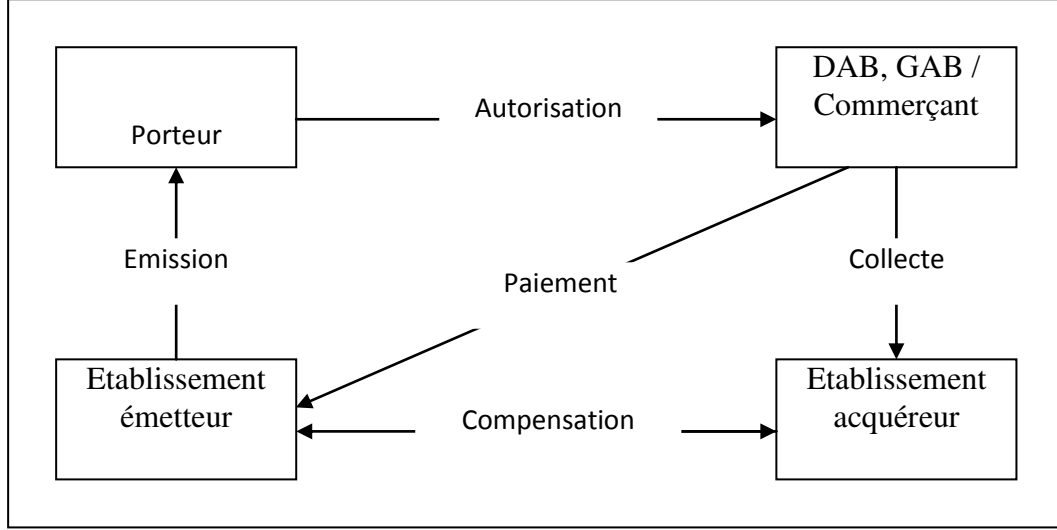
يجمع التاجر كافة النماذج التي باع بموجبها في ذلك الشهر ويسلمها للبنك الذي يتعامل معه لأجل أن يحصل قيمتها (سواء كان هذا البنك هو نفسه المصدر للبطاقة أم لا)

بمجرد التأكد من صحة البيانات وخلال فترة 3 أيام، يقوم بنك القابل بوضع في حساب التاجر قيمة القسيمة مخصوماً منها نسبة مئوية متفق عليها لصالحه .

يرسل بنك القابل للبنك المصدر بيانات قسيمة البيع عن طريق المنظمة العالمية، ويزوده بمعلومات مفصلة عن العملية من حيث تاريخها ومكانها وقيمتها، أما الفاتورة الأصلية نفسها فهي تبقى لدى بنك التاجر. ويطلق على هذه العملية تسمية INTERCHANGE. يتم تحصيل قيمة القسيمة من البنك المصدر لصالح بنك التاجر من خلال نظام BASE II حيث يخصم المبلغ من حساب بنك المصدر ويودع في حساب بنك التاجر .

يقوم بنك المصدر بخصم المبالغ المستحقة من حساب حامل البطاقة لديه بعد تحويلها إلى عملة البطاقة، أو يرسل له كشف بتلك المبالغ ويطلبه بدفعها خلال مدة محددة

شكل 01: مخطط توضيحي لعملية التسوية باستخدام البطاقة



المطلب الرابع : مزايا وعيوب البطاقة.

مما لاشك أن بطاقة الائتمان لما تقوم عليه من فكرة الائتمان تحقق مزايا وتتطوي على أخطار لكل الأطراف المتعاملة بها

الفرع الأول : المزايا .

بالنسبة لحامل البطاقة:

تمكن بطاقة الائتمان حاملها من التسوق بسهولة ويسر أثناء سفره ، لسهولة حملها وقلة تعرضها للسرقة أو الضياع، فيستطيع شراء السلع أو تلقي الخدمات المختلفة من التجار والشركات والمؤسسات الإنتاجية والخدمية المختلفة في شتى أنحاء العالم بمجرد تقديمها دون الحاجة للدفع النقدي الفوري، مما يؤمنه من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة أو بعملات مختلفة، ومن البطاقات ما يتمتع حاملها بتمويل مجاني يتراوح ما بين 25 و 55 يوم¹، كما يستفيد من سهولة الاستخدام التي تتمتع به البطاقة وتخفيض حاجة المتعامل إلى النقود وارتياحه من مخاطرها. وتسمح له البطاقة بالسحب النقدي الفوري من أي جهاز من أجهزة الصرف الآلي في أي وقت وفي أي مكان.

¹ زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، (ط6، عمان، دار صفاء، 1997)، ص33.

بالنسبة للتاجر:

ترحب المحلات التجارية باستعمال البطاقة الائتمانية لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها بالرغم من العمولة التي تدفعها هذه المحلات للبنوك المصدرة للبطاقة، إلا أن الزيادة في حجم المبيعات سيغطي وبسهولة نفقات هذه العملية، كما تستطيع هذه المحلات تحقيق مزايا البيع الآجل مع الحصول على قيمة مبيعاتها فوراً خاصة إذا تمت المبيعات في آخر الشهر وذلك بمجرد تقديم ما يفيد عملية البيع إلى أقرب بنك، وتتمكن هذه المحلات أيضاً من الاستفادة بالفرق بين أسعار العملات وأسعار الخصم إذا رغب التاجر بيع بضاعته بالتقسيط وخصم الكمبيالات فيما بعد لتحصيل قيمتها نقداً، ولا يتحمل التاجر مخاطر عدم السداد في حالة البيع بالبطاقة عندما يرفض حاملها دفع ما عليه إذ أن الذي يتحمل هذه المخاطر هو البنك، كما تشكل البطاقة حماية للتاجر من تعرض آلات الحساب لديه للسرقة أو السطو كون المبالغ تودع في حسابه مباشرة¹.

غير أن التاجر الراغب في قبول البطاقة عليه أن يتحمل تكاليف إقتناء و تركيب مطارف التسديد، وما يرتبط بها من تكاليف جراء عمليات الدفع (عمولات للبنك وتكاليف الخطوط الهاتفية)

بالنسبة لمصدر البطاقة:

تحقق البطاقة للجهة المصدرة فائدة تتمثل في الحصول على عمولة من التاجر مقابل التعجيل بثمن المشتريات وفائدة من العميل (الحامل) مقابل الائتمان الممنوح، كما أن العمل بنظام البطاقة يسمح للبنك بتألية عمليات الدفع والسحب وما يترتب عن ذلك من خفض التكاليف وسهولة عمليات المراقبة.

كما تحقق للبنك عدداً آخر من المزايا²:

- يمثل النظام في حد ذاته إشهاراً للبنك؛

¹ فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، (عمان، دار وائل للنشر، 2000)، ص40.

² سحنون محمد، « النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية»، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 1، ماي 2003،

- يعطي هذا النظام عائدات عالية للبنك؛
- ضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دائمين للبنك؛
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك، حيث لا تخرج الأموال منه حتى ترجع إليه كوديعة.

بالنسبة للاقتصاد الوطني:

تتلخص أهم مزايا البطاقات البنكية الالكترونية في المجتمع من خلال ما يلي¹:

- زيادة حجم الطلب الكلي بما يؤدي إلى زيادة حركة النشاط الاقتصادي؛
- نمو القطاع المالي، فبتوسع استخدام البطاقة تصبح البنوك هي الدائن للمستهلكين بدلا من المؤسسات التجارية؛
- قلة جرائم السرقة، مما يوفر الأمان للأفراد في المجتمع.

الفرع الثاني : عيوبها:²

خطر زيادة حجم السيولة في المجتمع، وعجز البنك المركزي عن السيطرة عن الحجم الكلي لوسائل الدفع؛

ظهور جرائم جديدة في المجتمع تتعلق بتزوير البطاقات والاستخدام غير القانوني لها وما يترتب عليه من ضرورة تطوير القوانين و إحداث أجهزة متخصصة من الشرطة والقضاء لمعالجة تلك المشاكل .

عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل؛

التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض بدون فائدة لمدة

55 يوم؛

¹ محمد عبد الحليم عمر، مرجع سبق ذكره ص 46.

² زياد سليم رمضان، إدارة البنوك، (ط2، الأردن، الدار الجامعية، 1996)، ص 20.

خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين، فالتماذي في استعمال البطاقة مع قلة الإيداعات لدى البنك التجاري ووجود صعوبة في رفع سعر الخصم من طرف البنك المركزي، يصبح الفرق موجود في العملة غير مؤثر ويؤدي ذلك إلى وقوع البنك في مشكلة السيولة خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها؛

المنافسة من قبل البنوك التجارية والمؤسسات المالية، لأنه في أي عمل تجاري هناك منافسة ويتعدد البنوك العارضة لخدمات البطاقة الائتمانية و تحسينها يزداد خطر المنافسة بين البنوك التجارية.

عدم تمكن البنك من تحصيل بعض المبالغ المستحقة من حملة البطاقات؛

نقص الكفاءة لدى بعض العاملين في قسم البطاقات مما يخلق متاعب للبنك؛

حدوث مشاكل فنية تؤدي إلى زعزعة ثقة العملاء بالبطاقة.

المبحث الثاني: نظام الدفع بالبطاقات البنكية في الجزائر

المطلب الأول: إنشاء شركة تألية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية: SATIM

الفرع الأول : التعريف بالشركة

إن شركة تألية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية " SATIM " التي أنشئت في 25 مارس 1995، هي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ويساهم في رأس مالها كل من: بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي والبنك الوطني الجزائري، ثم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبلغ رأس مالها 26 مليون دج.

أصبحت اليوم هذه الشركة، متعاملا ذا شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث والتميط والصفقات النقدية الالكترونية بين البنوك.

و الجدول الموالي يبين حصة كل بنك في رأسمال : SATIM

جدول 09 مساهمة البنوك في رأس مال SATIM

المساهمون	القيمة بالدينار الجزائري	عدد الأسهم	النسبة المئوية %
BNA	3600000	36	13.74
BEA	3600000	36	13.74
BDL	3600000	36	13.74
CPA	3600000	36	13.74
EL BARAKA	1000000	10	3.82

13.74	36	3600000	CNMA
13.74	36	3600000	CNEP

الفرع الثاني : مهام الشركة :

- تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة "سحب ودفع إلكتروني بين البنوك".؛
 - تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك؛
 - ترقية التكنولوجيات في المجال البنكي.
- يخضع تدخل هذه الشركة إلى اتفاقية مصرفية مشتركة، تحدد الشروط المتعلقة بالانضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات، وتساهم شركة (SATIM) بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال:

- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية؛
 - تسيير الشبابيك المنشأة(الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة)؛
 - صناعة بطاقات الدفع الممثلة للنشاط الذي تجهزت له لصناعة 3000 بطاقة يوميا؛
 - صناعة الصكوك(منح الرمز السري).
- من أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقة البنكية المشتركة CIB بين عدد من البنوك ومشروع بطاقة الدفع الوطنية.

المطلب الثاني: الشبكة النقدية المشتركة RMI :

الفرع الاول : التعريف بالشبكة

في عام 1996، أطلق SATIM مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك، و من ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة (RMI) ، التي تتضمن حضيرة الموزعات الآلية لأوراق النقدية (DAB) تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية التي تستعمل شبكة الاتصالات DZ-PAC (شبكة إرسال المعطيات).

الفرع الثاني : الإنضمام إلى الشبكة :

يتطلب الانضمام إلى الشبكة توفر بعض الشروط منها:

- إمضاء اتفاقية مشتركة ما بين البنوك؛
- إمضاء عقد للتعاون مرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشبكة؛
- احترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة (تسيير سجل حاملي البطاقات، الآجال)؛
- بعد الانضمام إلى الشبكة تقوم SATIM باتخاذ الإجراءات اللازمة للانضمام الفعلي للشبكة وتوفر عدة خيارات:

▪ اقتناء الموزعات من قبل البنك مع احترام المقاييس المحددة من قبل SATIM ؛

▪ استئجارها من قبل SATIM ؛

▪ شرائها وتركبها دون الربط بشبكة DZ pack من خلال الخطوط المتخصصة X25

ومن الناحية التقنية فإن الشبكة تتكون من: (ملحق 3)

- موزع (serveur) يسير الشبكة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع ويقوم بمعالجة عمليات السحب في فترة قصيرة؛
- الموزعات الآلية DAP و هي مربوطة بالموزعات من خلال خطوط الربط x25 ؛
- شبكة نقل المعلومات DZ pack .

المطلب الثالث : بطاقة الدفع

إدراكا منها بأهمية مشروع تطوير العمل المصرفي الإلكتروني أبرمت شركة SATIM عقدا مع الشركة الفرنسية Ingenico Data Systems ، كما تم إبرام اتفاقية أخرى بين المجموعة الفرنسية "Diagram-Edi"، الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي MAGACT Multimédia و Soft Engineering و مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (Cerist) ، لتتأ على إثره شركة مختلطة سميت بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS) " . (Algeria E-Banking Service :والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر، وهو حل يهتم طبعا كل المصارف الجزائرية.

الفرع الاول : تقديم نظام الدفع بالبطاقة في الجزائر:

إن وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شعر النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن.

في هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية

حيث يقوم SATIM بالدور التالي:

-مسير من أجل وضع برنامج عصرنة نظام الدفع بإدخال البطاقة بإعتبارها وسيلة دفع وسحب إلكترونية ما بين البنوك؛

-هيئة ما بين البنوك هدفها الأساسي وضع حل نقدي solution monétique وفقا للمقاييس المعمول بها دوليا؛

وتتكفل SATIM بوضع وتسيير موزع وطني serveur national للربط بين مختلف نقاط البيع و مراكز معالجة الصفقات

أما المؤسسات المالية فعليها القيام بتوزيع وتطوير المنتج على زبائنها من العملاء والتجار.

قامت شركة SATIM بالتعاون مع مكتب دراسات أجنبي بإنجاز الدراسات اللازمة، تتضمن تحديد الخصائص العملية والتقنية لنظام نقدي إلكتروني مشترك بين البنوك، وتحديد نظام تطوري لـ SATIM وكذلك تنظيم نموذجي يوضع لدى البنوك لضمان التكفل بجميع الجوانب المتعلقة بالنقديات، و تنشيط الملتقيات الإعلامية و التحسيسية لفائدة إطارات البنوك وإقتراح مخطط إتصال وتسويق لطرح بطاقة الدفع، و المرافقة إلى غاية انطلاق المشروع وتقييم النتائج.

وفي النهاية فإن الهدف هو الوصول إلى الحل النقدي الإلكتروني المتكامل، يضمن التكفل بالمدفوعات الوطنية و الدولية و الربط بأنظمة النقديات للبنوك الجزائرية المعنية والتي تعمل في إطار بنكي مشترك.

الفرع الثاني : الموردون :

الأجهزة و البرامج التي تضمن الربط بين جميع مطارف الدفع الإلكترونية والموزعات بدون حدود ، من طرف المصانع المسيرة من قبل Wincor-Nixdorf ، والتي تتكفل أيضا بالتنفيذ التقني للأجهزة وكذلك يضمن عمل باقي الموردين المشاركين وهم:

- ACI Worldwide وهو مسؤول عن البرامج المعلوماتية progiciels front et back office
- Hewlett Packard من أجل التزويد بموزع مترادف Serveur Tandem Himalaya من أجل front et back office ؛
- Gemplus et Datacard من أجل التزويد ووضع نظام التشخيص système de personnalisation ؛
- Gemplus et schlumberger من أجل التزويد ببطاقات ذات خلية إلكترونية وفقا لمقاييس EMV (ملحق 06)؛
- Sagem للتزويد ووضع قاعدة الإتصالات؛
- Thalès للتزويد بمطارف التسديد الإلكترونية مطابقة لمقاييس EMV .

يركب حسب إختيار البنك وهما مطابقان لمقاييس EMV ، وتسمح البرامج التي تتضمنها هذه المطارف بمعالجة البطاقات الوطنية والدولية وبالنسبة للبطاقات الوطنية ، فإن المطارف تسمح بالقيام بالعمليات التالية:

- تنفيذ عمليات الدفع ؛
- إلغاء عملية في حالة عدم تجسيدها؛
- تعويض عملية دفع remboursement d'une transaction ؛

- الترخيص والتأكد بانجاز العملية ؛
- طبع تذاكر مزدوجة للتاجر والعميل بأخر عملية ؛
- دفع فواتير .

الفرع الثالث : أنواع البطاقات:

نوعان من البطاقات المحلية التي تسمح بالسحب والدفع بطاقات عادية «classique» وأخرى ذهبية "Gold" يحملان شعار البنك المصدر وشعار CiB -بطاقة بنكية مشتركة- أما شكلها فهي مصنوعة من مادة بلاستيكية موافقة للمعايير العالمية ISO 7810 طولها 85.72مم، وعرضها 54.03 مم و سمكها 0.76 مم،، و تحتوي على شريط مغناطيسي خاص بعمليات السحب وخلية إلكترونية خاصة بعمليات الدفع. وهي أيضا موافقة للمعايير EMV وللمعايير المحددة من قبل بنك الجزائر بموجب المنشور رقم 64/94 المؤرخة في 1994/09/28.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

ضم هذا المبحث الدراسات السابقة للموضوع واهم الفروقات بينها وبين هذه الدراسة

المطلب الأول:الدراسات السابقة

دراسة : رشا فؤاد عبد الرحمن 2011

حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة المقومات الأساسية لتطبيق الخدمات الإلكترونية البنكية في مصر دراسة تطور تطبيق البنوك المصرية للخدمات البنكية الإلكترونية وتأثير تطور تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لدراسة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجهاز المصرفي المصري والقيام بمسح شامل للبنوك المصرية لبحث مدى تطبيق هذه الخدمات في الفترة محل الدراسة وتحليل تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المركز المالي ومستوى ربحية هذه البنوك وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر من بينها مايلي

-ارتفاع نسبة البنوك التي لديها مواقع الكترونية من % 87,5 سنة 2005 إلى % 100 سنة 2011 وكذلك

؛ % ارتفاع نسبة البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر الانترنت من حوالي % 30 إلى 60

دراسة Ahmad Zakaria Siam 2006 :

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثار الأعمال المصرفية الالكترونية على ربحية المصرف، كما تمثلت عينة الدراسة في المصارف العاملة في دولة الأردن، وقد تمت هذه الدراسة بالاعتماد على توزيع استبيان.

وتم التوصل إلى أن للخدمة المصرفية الالكترونية تأثير سلبي على ربحية البنوك في الآجال القصيرة وهذا نتيجة لاستثمار رأس المال في البنية الأساسية وكذلك تدريب الموظفين في المصارف، وسيكون ايجابيا في الآجال الطويلة.

الأستاذ الوافي ميلود" واقع وآفاق البنوك الإلكترونية في الجزائر"، جامعة تلمسان 2004 وهي عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود، مالية وبنوك خلال دراسته الميدانية توصل إلى ما يلي:

تأخر البنوك الجزائرية في مجال استغلال الانترنت وتجاهله لمزاياها. بالرغم من توفر البطاقات البنكية إلا أنها غير كافية مقارنة مع العملاء. عدم توفر الوعي الكافي للعملاء لمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية. عدم توفر البنية التحتية للاتصالات الفعالة والسريعة.

المطلب الثاني: الفروقات بين هذه الدراسة و الدراسات السابقة

اوجه التشابه :

تطرقت هذه الدراسات الى دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تخفيض تكاليف المعاملات البنكية .

تناولت مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الالكترونية

تطرقت الى دور ثقافة العملاء في نجاح تجربة التعامل بالخدمات المصرفية الالكترونية .

اوجه الاختلاف :

تناولت دراستنا موضوع البطاقات البنكية من خلال واقعها و افاقها من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري .

اما الدراسات السابقة تناولت موضوع الخدمات المصرفية الالكترونية بمختلف انواعها و اختلفت عينة كل دراسة

حيث تناول الباحث رشا فؤاد عبد الرحمان تطور تطبيق البنوك المصرفية للخدمات البنكية الالكترونية وتأثيرها على اداء البنوك مع عملية مسح لمجموعة من البنوك المصرية

تطرق الباحث AMAD ZAKARIA SIAM الى اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية المصرف و دراسته التطبيقية قام بها على عينة من البنوك الاردنية مستعملا اسلوب الاستبيان .

الاستاذ الوافي ميلود هدف من خلال دراسته الى معرفة مدى استغلال البنوك الجزائرية للخدمات المصرفية الالكترونية و ثقافة الزبائن في التعامل بهذا النوع من الخدمات آخذا البطاقات البنكية كمثال .

خلاصة الفصل :

عرفت البنوك ظهور خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل مستفيدة من التطور الحاصل في قطاع الإلكترونيك وقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، والتي سمحت للبنوك من تحقيق كفاءة في الأداء ومن تخفيض تكاليف الخدمات و بتحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المصرفية، وقد سمحت بتطوير وسائل دفع إلكترونية أصبحت تحتل مكانة هامة في الحياة الاقتصادية تبين مما سبق أن البطاقة البنكية الإلكترونية أصبحت من أهم وسائل التسديد في الدول المتقدمة، وبعض الدول النامية، وأن العمل بهذا النظام يتطلب توفر إمكانيات بشرية وتقنية ومنظومة قانونية ملائمة في الدولة المعنية

ام بالنسبة لهذه البطاقة في الجزائر فهناك تقدم حاصل من الناحية التقنية منذ إنشاء شركة تآلية الصفقات البنكية المشتركة والنقديات SATIM سنة 1995، والتي أصبحت اليوم تكتسب خبرة في مجال النقديات ، حيث تقوم بتنفيذ برامجها بمشاركة ومرافقة عدد من الشركاء الأجانب سواء مكاتب دراسات متخصصة وموردين من ذوي الخبرة من المؤسسات المنتجة للتكنولوجية وللبرامج المعلوماتية، كما أن التطور الحاصل في قطاعات الاتصالات بالجزائر ساهم بشكل كبير في إرساء نظام البطاقة، والذي يعتبر القاعدة الأساسية لتطوير قطاع النقديات رغم ما يرافق ذلك من مشاكل و عيوب وجب اتخاذ إجراءات و تدابير لمواجهتها بكفاءة .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد :

باعتبار البنوك الجزائرية جزءا من القطاع الاقتصادي للدول النامية و التي لم تستوعب بعد مفهوم العمل بالوسائل الحديثة وعلى راسها بطاقات الدفع الالكتروني حيث هناك تحديات كبيرة و مشاكل عديدة و معقدة تحول بينها وبين مواكبة التطورات العالمية و ثورة المعلومات .

من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري سنحاول معرفة واقع خدمة البطاقات البنكية في الجزائر و مدى استفادة الافراد من مميزاتا و اهم المشاكل التي تحول بينها و بين مواكبة الخدمات المصرفية بواسطة بطاقات الدفع الالكتروني .

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تلعب الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية دورا مهما في أهمية المعلومات ومصداقيتها من حيث جمعها ودراستها وتحليلها مما يعطي للبحث قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى للباحث إثبات أو نفي فرضياته وكذلك استنتاج نتائج.

المطلب الأول :مجمع الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية. و باعتبار ان موضوعنا يتناول واقع و أفاق بطاقات الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية فان هذه الدراسة تمت على مستوى احد البنوك التجارية و هو البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت 941 .

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

المقابلة :

تعريفها: هي محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث .

و المقابلة هي عبارة عن تبادل لفظي وجها لوجه بين شخصين أو أكثر، فالشخص الأول هو القائم بالمقابلة ثم الشخص أو الأشخاص الذين يتوقعون المساعدة و بناء علاقة ناجحة في جو تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين، و هي ترمي إلى جمع المعلومات من اجل إيجاد حل لمشكلة ما ..

شروط نجاح المقابلة

المقابلة التي يراد لها النجاح لابد أن تركز على شروط معينة يجب أن يستوفيها الباحث منها شروط عامة تشترك فيها كل وسائل جمع المعلومات، و هي :

السرية : المعلومات المتحصل عليها يجب أن تبقى سرا بين العميل و الأخصائي القائم بالمقابلة، و تحفظ بأمانة بحيث لا يمكن أن يطلع عليها الأشخاص العاديون و الذين ليست لهم علاقة بميدان الاختصاص.

التخطيط : هو التحديد المسبق لوسيلة جمع المعلومات و تحديد المعلومات المطلوب الحصول عليها و الهدف من الوصول إليها.

التنظيم : كل المعلومات المتحصل عليها يجب أن تنظم في تسلسل و وضوح.

الدقة : و هي الدقة في الحصول على معلومات مطابقة للواقع و كذلك بالنسبة لتفسيرها و استنتاج دلالاتها بأسلوب علمي.

-5الموضوعية : هنا يجب الابتعاد عن الذاتية و الآراء الشخصية للمرشد قدر الإمكان.

التسجيل : يجب أن تسجل كل المعلومات التي يتم الحصول عليها حتى لا تكون عرضة للنسيان و ذلك بتسجيلها مباشرة عقب الحصول عليها.

جمع الوثائق : وهي عبارة عن عملية يقوم بها الباحث متمثلة في جمع الوثائق التي لها علاقة بموضوع الدراسة من مختلف اقسام المؤسسة محل الدراسة ، عن طريق تفحصها و انتقاء المعومات التي تخدم بحثه .

الإحصائيات : نظرا لاهمية الجانب الاحصائي لهذا النوع من الدراسات فاننا اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من الاحصائيات قد تفيد لمعرفة واقع خدمة البطاقات المصرفية الالكترونية بعد تحليلها و استخلاص نتائجها

المطلب الثالث: وكالة تقرت :نشأتها وهيكلها التنظيمي ومهام أهم مصالحها :

تعد الوكالة اللبنة الأساسية في نظام البنك الوطني لأنه يمكن اعتبارها هيكلًا مصغرًا لهذا الجهاز البنكي وتسعى جاهدة لتجسيد وتحقيق الأهداف العامة للبنك وباعتبار هذا البنك يسعى للتوسع الأفقي لشبكاتة فقد قام بإنشاء 10 مديريات عامة و13 مديرية جهوية للاستغلال و31 وكالة رئيسية و122 وكالة عادية، وهذا التقسيم في قيد التوسع ليعم جميع أنحاء الوطن ، وتعتبر وكالة تقرت محل الدراسة وكالة تابعة لمديرية شبكة الاستغلال الجهوية بورقلة .

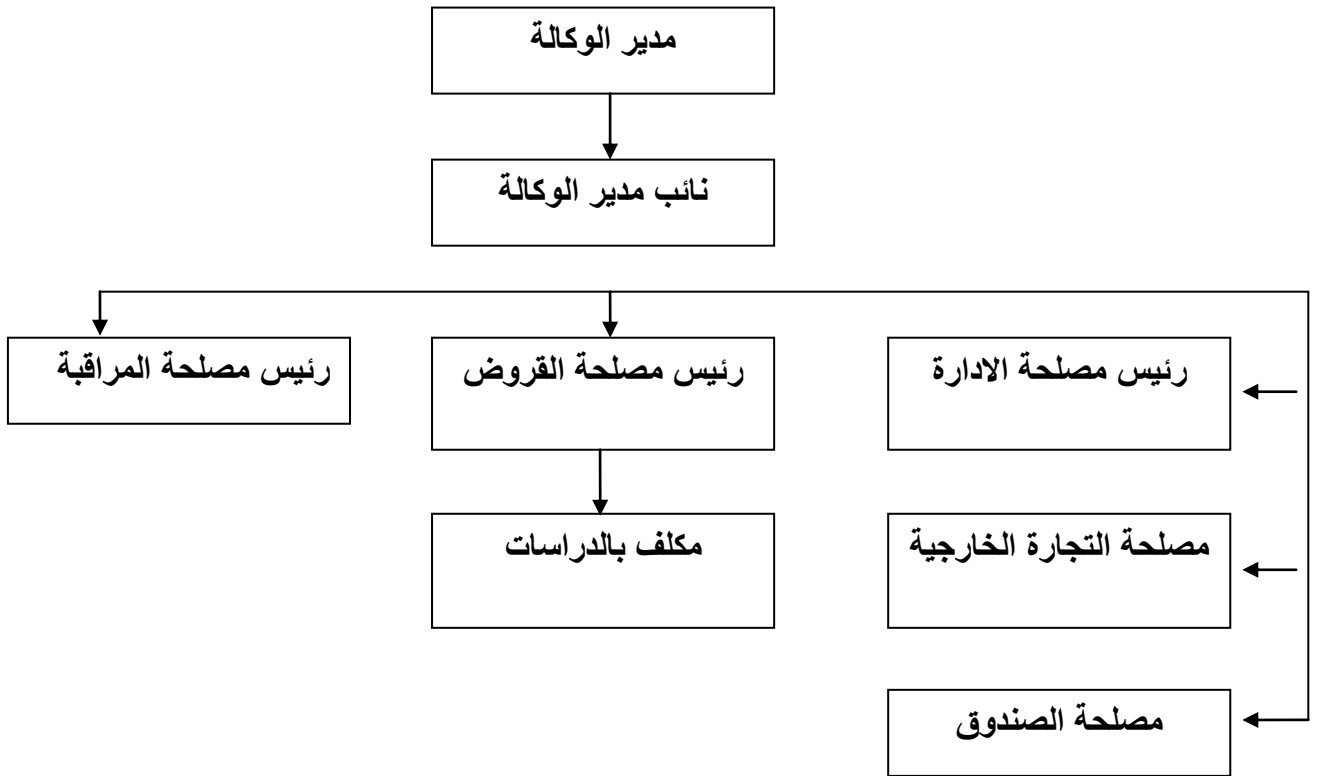
الفرع الأول :تعريف ونشأة وكالة تقرت :

نشأت وكالة تقرت سنة 1966 وتضم حاليا 17 عاملا ورقمها في التقسيم البنكي هو 941 وتسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزءا منه والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها .

الفرع الثاني: هيكلها التنظيمي:¹

أ- الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري . وكالة تقرت.
باعتبار الوكالة هي الخلية الأساسية و على مستواها يتم التعامل و تنفيذ أهم العمليات و المهام ، ويمكن أن نبرز الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري . وكالة تقرت . على النحو التالي

¹ - البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت .



الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تقرت 941

الفرع الثاني : شرح الهيكل التنظيمي للوكالة .

أ- مصلحة الإدارة : حيث تتكفل بجميع ما يتعلق بالعمال من توظيف ، ترقية ، تدريب ، وكذلك أعداد الميزانية وفقا لما أعدته مديرية شبكة الاستغلال ، بالإضافة الى محاولة التحكم في تكاليف التسيير .

ب- مصلحة القروض : تتكون من الأقسام التالية :

1 - الدراسات : تقوم باستقبال ملفات طلب القروض ثم ترسلها الى مديرية شبكة الاستغلال بورقلة فتطلع على رأي الوكالة فيه و التي تكون قد عالجت الملف وفق صلاحيتها .

1- الالتزامات تقوم بالإحصائيات الدورية وتقدمها لمديرية شبكة الاستغلال بورقلة .

2- المنازعات: تتكفل بمتابعة الحالات القانونية و القضائية ضمن النزاعات التي تتعرض لها علاقة البنك بالعميل

3- مصلحة المراقبة : تقوم بالمراقبة الدورية للأعمال المختلفة التابعة لها ، ومدى مطابقتها للقوانين و التعليمات الصادرة من الوكالة الجهوية أو المركزية إلى جانب متابعة حالة المقرضين بعد المحكمة .

4- مصلحة التجارة الخارجية: تضمن جميع العمليات مع الخارج من أو لحساب زبائن البنك وفق القوانين المعتمدة لضمان تحويل الزبائن واستقبال ما يرسل إليهم.

تنقسم هذه المصلحة إلى الأقسام التالية .

- قسم التوطين و المصادقة . - قسم القرض المستندي

- قسم تسليم الوثائق . - قسم التحويل و الاستقبال

- قسم حسابات العملة الأجنبية - قسم التحويل و الاستقبال

- قسم التنفيذ المالي للأسواق .

6-مصلحة الصندوق : تهتم باستقبال كل الودائع النقدية و التحويلات التي يقوم بها البنك أو لحساب زبائنه مع ضمان كل المدفوعات .

- أ- قسم الشباك : في هذا القسم يتم استقبال الزبائن ، وتؤخذ طلباتهم ويتم إرشادهم ، وتنفيذ عمليات الإيداع ، السحب النقدي ، تحرير الصكوك البنكية...الخ.
- ب- قسم التحويل : هنا تنفذ مجمل أوامر التحويل الصادرة من أو لصالح الزبائن .
- ت- قسم خاص بالإيرادات: يستقبل ويحفظ كل المبالغ الخاصة بالمدفوعات في المكان، و التي تم تظهيرها للبنك وكذا القيم المستوطنة في صناديق المقر.
- ث- قسم المقاصة و التحصيل : على مستواه يتم التحصيل المبالغ المرسلة للقبض من الزبون عن طريق المقاصة أو عبر خدمات بنوك زميلة كما يقوم بمعالجة و متابعة المبالغ المالية الغير المدفوعة .
- ج- قسم اليومية المحاسبية : يقوم بالتسجيل المحاسبي لكل الحسابات التي يملكها الصندوق مع ضرورة إرسال التسجيلات الخاصة باليومية المحاسبية إلى مديرية المحاسبة .

المبحث الثاني: عرض الدراسة

المطلب الأول : واقع البطاقات البنكية في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت-

يعيش البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت - واقعا تنافسيا رغم أنه يع من أول البنوك التي أدخلت الخدمات البنكية الالكترونية و أبرزها خدمات البطاقة البنكية .

الفرع الأول : بداية العمل بالبطاقات البنكية في وكالة تقرت :

أدخلت وكالة تقرت نظام العمل بالبطاقة البنكية سنة 2001 حيث تسير هذه الوكالة 5062 حساب من بينها:

3186 حساب الأفراد ، أي ما نسبته 62.93 بالمئة وعدد حاملي البطاقات البنكية يقدر ب 534 شخصا 16.76 بالمئة (هذه النسبة أخذناها على أساس الأفراد ذوي الدخول - أصحاب الحسابات المشغلة (3186) ولعل ابرز سبب و أهمه في تدني نسبة حاملي البطاقات البنكية في وكالة تقرت هو محدودية استخدام البطاقة البنكية بسبب تفضيل الزبائن سحب أموالهم داخل الوكالة بواسطة الشيك .

الجدول رقم 04 : تصنيف زبائن وكالة BNA تقرت

الزبائن	مؤسسات	أفراد	عدد حاملي البطاقات
عدد الحسابات	1876	3186	534
النسبة %	37.07	62.93	16.76

من إعداد الطالب بناء على المعلومات المقدمة من طرف الوكالة -تقرت-

ملاحظة : نسبة حاملي البطاقات البنكية أخذناها على أساس الأفراد المشتغلة حساباتهم لأن وكالة تقرت تصدرها للأفراد أصحاب الدخول من 18000 دج فما فوق فقط

37.07 بالمئة تمثل نسبة الودائع التي تتلقاها وكالة تقرت من طرف المؤسسات .

62.93 بالمئة تمثل نسبة الافراد الذين يملكون حسابات بنكية لدى وكالة تقرت أي الذين يودعون أموالهم لديها .

16.76 بالمئة تمثل نسبة من يملكون بطاقات بنكية من مجمل الافراد المقدر عددهم ب : 3186

الفرع الثاني : البطاقات البنكية التي تصدرها وكالة تقرت

تقدم وكالة تقرت لزبائنها خدمة البطاقات البنكية حيث تنحصر في البطاقات البنكية المشتركة CIB والتي نعرفها كما يلي " عبارة عن بطاقة بلاستيكية يمنحها البنك (BNA) لعملائها بهدف تسهيل عمليات الشراء من مختلف نقاط البيع وكذا عمليات السحب و الدفع من الموزع الآلي "

البطاقة البنكية المشتركة (CIB) التي يصدرها البنك الوطني الجزائري تحمل الخصائص التالية

- أ. عبارة عن مستطيل بلاستيكي طوله 72.85 ملم وعرضه 03.54 ملم و سمكه 0.76ملم
- ب. تسمح لحاملها اجراء مختلف عمليات السحب والدفع من أجهزة الصراف الآلي طوال أيام الأسبوع 7 / 7 أيام ، 24/24 ساعة

يتم السحب بواسطة هذه البطاقة ضمن حدود المبلغ المسموح به من طرف BNA -وكالة تقرت-) وفق ما تقرره المديرية المركزية بالتنسيق مع (SATIM

ت. يمنحها BNA -وكالة تقرت- لكل الأفراد ذوي الدخول الذين يملكون حسابات لديه .

ملاحظة : هذه الخصائص لا تقتصر على البطاقات البنكية التي يصدرها البنك الوطني الجزائري فقط بل هي تخص جميع البطاقات البنكية المشتركة "CIB" في الجزائر .

شكل البطاقات البنكية المشتركة : (ملحق رقم 02)

تحمل البطاقة البنكية " CIB " الشكل التالي :

- أ. في الوجه الأمامي :
 - في الأعلى نجد :
 - 1 تسمية البنك (العنوان التجاري بالأحرف العربية و اللاتينية)
 - 2 على اليمين جزء مخصص يحتوي على رمز BNA بالإضافة الى رمز SATIM
 - 3 في الوسط يوجد رقم البطاقة مكون من 16 رقم حيث :
 - الأرقام من 1 الى 8 متعلقة بالشخص (حامل البطاقة)
 - الأرقام من 9 الى 15 تركيبة مختلفة من شخص لآخر محددة من RMI (الشبكة النقدية ما بين البنوك)
 - الرقم 16 عبارة عن مفتاح المراقبة يحسب من خلال معادلة خاصة (FORMULE)
 - في الجانب السفلي :
 - 4 سهم يشير الى إدخال البطاقة في الجهاز
 - 5 مدة الصلاحية : الشهر السنة (صلاحية البطاقة في "BNA" تقدر بثلاث سنوات)
- ب . في الوجه الخلفي :

- 1- تعليمة صالحة في الجزائر فقط
- 2- ثلاث مساحات ISO3/ISO2/ISO1 مدمجة في مسارات مغناطيسية داخلها توجد معلومات خاصة بالزبون و البنك وكيفية استعمال البطاقة (مكتوبة بالإعلام الآلي وهي معلومات غير مرئية (تقرا فقط من خلال الجهاز الالكتروني))
- 3- مسار ابيض خاص بإمضاء المستفيد
- 4- نص حول هذه البطاقة وعنوان " BNA " لإرسال البطاقة في حالة ضياعها

المطلب الثاني: أنواع بطاقات CIB التي تصدرها BNA - وكالة تقرت - . إجراءات الحصول عليها و أهم الرسوم المفروضة

يصدر BNA وكالة تقرت .البطاقات البنكية المشتركة "CIB" التي تصدرها الوكالة و إجراءات الحصول عليها

أ. يصدر BNA وكالة تقرت . البطاقات المشتركة التالية : (ملحق رقم 03)

1.البطاقات العادية : بطاقة بلاستيكية ذات لون ازرق يمنحها BNA وكالة تقرت .من خلالها يمكن للزبون إجراء عمليات السحب و الدفع

.تمنح للأفراد الذين تفوق دخولهم 18000 دج الى غاية 120000 دج

2. البطاقات الذهبية بطاقة مطلية باللون الذهبي تمنح من طرف BNA وكالة تقرت من خلالها يمكن للزبون إجراء عمليات السحب و الدفع

تمنح للأفراد الذين تفوق 120000 دج وتقدم مزايا أخرى

ملاحظة : تقدر نسبة البطاقات العادية ب 98 % من مجموع البطاقات في الوكالة .

ب. إجراءات الحصول على البطاقة البنكية "CIB" في BNA وكالة تقرت :

ت. علينا أن نشير أن البنك الوطني الجزائري بصفة عامة و BNA وكالة تقرت . تقوم بإصدار

البطاقة البنكية لأي زبون جديد دون طلبه و يقوم هذا الأخير بتقديم نسخة عن بطاقة

التعريف الوطنية مع الاتفاقية التي تتضمن الشروط و القوانين التي يجب مراعاتها عند

استخدام البطاقة البنكية

ث. أما في حالة الطلب من طرف الزبون :

.يقوم بملاً استمارة للبنك ينم بعدها الموافقة على الطلب .

تبرم الاتفاقية مع الزابون (ملحق رقم 04).

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت 941

يتم ارسال الطلب الى شركة SATIM و التي ترسل البطاقة الى البنك ، ويتم ارسال الرقم السري عبر مصلحة البريد من طرف الوكالة آلة مديرية النقديات التي تقوم بصنع البطاقة و تشخيصها وفقا للملف المحول لدى شركة SATIM

الجدول رقم 05 : تطور عدد البطاقات البنكية في BNA وكالة تقرت

السنة	عدد البطاقات البنكية	الزيادة	نسبة الزيادة %
قبل 2011	137		
2011-2013	397	260	65.49
الى غاية مارس 2016	534	137	25.65

من اعداد الطالب بناء على معطيات BNA وكالة تقرت

ملاحظة : لا يتجاوز عدد البطاقات الذهبية 5 بطاقات لذلك لم نفضل بين البطاقات البنكية في الجدول .

من خلال الجدول يتضح لنا أن عدد البطاقات الصادرة في السنوات الأخيرة بدأ في التطور حيث بلغت نسبة 65.49 % بين السنوات الأولى للعمل بها والى غاية 2015 وهذا راجع إلى :

زيادة وعي الأفراد بأهمية استخدام البطاقة البنكية

ثم نلاحظ أن النسبة زادت الى غاية 25.65 % بين (2011.2013) ومارس 2016 وهذا راجع الى السياسة المنتهجة من المديرية العامة ل BNA من خلال :

تسهيل إجراءات الحصول على البطاقة البنكية

نشر ثقافة البطاقة البنكية وكيفية استعمالها و الرسوم المنخفضة و التي تفرضها .

الفرع الثاني : الرسوم البنكية المطبقة في BNA

تحدد الرسوم من طرف المديرية العامة و تبلغ إلى الوكالات بموجب تعليمة فهي تفرض عند :

1-رسوم التجديد :200دج حيث تجدد من طرف البنك قبل شهرين من تاريخ نهاية صلاحيتها التي تقدر ب 3 سنوات .

2- رسوم الضياع : 200دج وهذا بطلب من الزبون .

ملاحظة : لا يقطع BNA أي مبلغ عند إصدار البطاقة البنكية عكس ما كان سابقا حيث كان مبلغ الاقتطاع 200دج .

3-اقتطاع السحب :

إذا كانت العملية داخل الشبكة البنك أي من BNA -BNA

يحسب الاقتطاع كما يلي : $23DA+TVA 17\%$

إذا كانت العملية خارج شبكة البنك أي من BNA -؟

يحسب الاقتطاع كما يلي : $29DA +TVA 17\%$

اقتطاع الدفع : تحسب تكلفته بنفس طريقة اقتطاع السحب

المطلب الثالث : مناقشة الدراسة

يمتاز BNA وكالة تقرت .بعده ميزات في أدائه لخدمة البطاقة البنكية ، تساهم في تطوير خدماته بشكل عام و بالتالي زيادة زبائنه و تحقيق أرباح أكثر ، لكن هناك صعوبات تواجهه من اجل الوصول الى أهدافه وطموحاته المستقبلية في أداء هذه الخدمة .

تمتلك BNA وكالة تقرت عدة خصائص تتبع من السياسة العامة للبنك الوطني الجزائري لعل أهمها :

1.عدم احتساب رسم عند عملية إصدار البطاقة .

2. تجديد BNA - وكالة تقرت- البطاقة للزبون قبل شهرين من تاريخ نهاية صلاحيتها و إعلامهم عن طريق القوائم الحائطية أو مباشرة.

3. سقف السحب على أساس الدخل الشهري .

4. إصدار بطاقة البنكية للأفراد أصحاب الدخل التي لا تقل عن 18000 دج

5. الرسوم المفروضة تنافسية مقارنة مع البنوك العمومية الأخرى.

الفرع الثاني : الصعوبات التي تواجه BNA. وكالة تقرت ، و افاقها المستقبلية في أداء خدمة البطاقة البنكية

يعمل BNA و وكالة تقرت في جو من المنافسة الشديدة مع البنوك الأخرى وخاصة البنوك العمومية إلا انه يطمح إلى تخطيها .

أ. الصعوبات التي تواجه BNA وكالة تقرت

كغيرها من الوكالات الأخرى تواجه BNA وكالة تقرت صعوبات كبيرة لعل أهمها :

1- اشتداد المنافسة بين البنوك بهدف جلب اكبر عدد من الزبائن

2- عدم ثقة الأفراد في البطاقة البنكية لغياب ثقافتها داخل المجتمع

3- معظم قرارات البنك صادرة عن المديرية العامة للبنك الوطني الجزائري و التي بدورها تصدر عن البنك المركزي هذا ما يؤدي الى كبح المبادرات .

4- تكاليف كبيرة من اجل استيراد نظام المعلومات و تبعيته لمصدرها

5- خضوع الأرباح المحققة للمديرية المركزية لإعادة توظيفها

ب. افاق أداء خدمة البطاقة البنكية في BNA وكالة تقرت :

يطمح BNA- وكالة تقرت - للوصول الى الأهداف التالية في أداء خدمة البطاقة البنكية :

1-زيادة عدد البطاقات الممنوحة للزبائن لتحقيق 1 حساب

2-محاولة اصدار أنواع أخرى من البطاقات البنكية وخاصة الدولية مثل بطاقة VISA

3- الوكالة وبفضل الشباك الآلي للأوراق GAB الذي دخل حيز العمل أفريل 2014 سيسمح

لزيون BNA بالقيام بعمليات كثيرة عن طرق البطاقة البنكية منها :

السحب ، معرفة الرصيد ، تحويلات ، طلب دفتر الشيكات الخ (ملحق رقم 03).

4-محاولة إدخال خدمات جديدة أخرى ضمن البطاقة البنكية مثل: التأمين ، الضمان

الاجتماعي الخ

الخلاصة:

مما سبق يتبين لنا ان البنك الوطني الجزائري رغم التطورات التكنولوجية الحديثة شانه في ذلك شان النظام المصرفي الجزائري فهو بعيد كل البعد عن المستوى المطلوب في تفعيل دور البطاقات البنكية كوسائل حديثة للمعاملات المختلفة للزبائن وذلك لكون الثقافة المصرفية منخفضة لدى الزبائن لتجنبهم العمل بها خوفا من مخاطرها و تفضيلهم لطوابير الشبايبك وعليه على البنوك ان تقوم بتوعية الإطارات التي تسهر على تطبيق هذه الخدمة و كذلك توعية الزبائن بكيفية استعمالها و توضيح مزاياها .

الختامة

الخاتمة :

إن العمل بنظام البطاقة لن يكون ناجحاً إلا في إطار إصلاح شامل للمنظومة المصرفية يشمل جوانب متعددة ، فضلاً عن تطوير قاعدة التكنولوجيات الجديدة، ووجود شبكات بنكية تربط بين وكالات البنك الواحد أو ما بين البنوك، تبني مفهوم التسويق المصرفي، و الاستثمار في الموارد البشرية بالتكوين والتدريب المستمرين لموظفي البنوك ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا الى النتائج التالية

نتائج الجانب النظري:

- 1- إن بطاقات الدفع الالكتروني و هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون، ما هي إلا مرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها، سواء المعدنية أو الورقية، حيث جاءت كبديل عنها يسهل العمليات في خضم دعامة السرعة التي يتميز بها الميدان الاقتصادي و التجاري على وجه الخصوص.
 - 2- رغم حداثة بطاقات الدفع الالكتروني ، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل و استنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، كما يمكن ملاحظة العوامل التي تعرقل تقدم و تطور هذه الوسائل الحديثة و تؤدي إلى تهرب و تخوف الجمهور منها.
 - 3 . تبين أن هذه الوسائل قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت الحد من بعض العراقيل و المشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية
 - 4 . لم تكن الوسائل الحديثة مثالية كما توقع المصرفيون أن تكون، فهي الأخرى أفرزت مشاكل و عيوب من نوع آخر عرقلت مسار نجاحها .
- نتائج الجانب الميداني:** الذي اجريناه بالوكالة تقرت -941 - توصلنا الى النتائج التالية

- 1- انخفاض الطلب على هذه الخدمة وذلك لغياب الثقافة المصرفية في المجتمع من جهة وضعف الثقة في هذه الخدمة و مشكل تعطل أجهزة الصراف الآلي التي ترغب الزبائن على الانتظار في طابور الوكالة لسحب أو الدفع من خلال الشيك .

2- ووكالة تقرت تعتبر من أول الوكالات التي أنشأت وكان ذلك سنة 1985 الا أن بداية الخدمة بالبطاقات البنكية بها كان في سنة 2001 رغم أن الجزائر أدخلت هذه الخدمة في التسعينات م ن القرن الحالي .

3- بالنسبة للوكالة هذه الخدمة موجهة للأفراد ذوي الدخول المشتغلة (حركية في الحساب البنكي) الا أننا نجد 670 حامل للبطاقة البنكية رغم وجود 2870 حساب لأفراد من أصل 7672 حساب في الوكالة

4- الوكالة تعمل في جو من المنافسة مع الوكالات البنكية الأخرى وخاصة العمومية منها وذلك من خلال أسعار الرسوم و اقتطاعات الخدمات المقدمة بواسطة البطاقة البنكية

5- الوكالة ومن خلال السياسة العامة للبنك الوطني الجزائري تقوم بمايلي :

أ. نشر ثقافة استعمال البطاقة البنكية

ب. تخفيف إجراءات الحصول على البطاقة البنكية

ت. تخفيض أسعار تكاليف العمليات البنكية بالبطاقة

ث. تقديم امتيازات لأصحاب الدخول الكبيرة من خلال البطاقة البنكية المشتركة الذهبية

ج. محاولة زيادة وتنويع الخدمات المقدمة من خلال البطاقة البنكية

ح. التوصيات

من أجل إنجاح نظام العمل ببطاقات البنكية الالكترونية في الجزائر وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها ، فإنه يمكن طرح التوصيات التالية :

1. الإسراع في تنفيذ برامج عصرنه نظام الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية، للإستفادة من المزايا التي تحققها، ولسد الفراغ في هذا المجال ؛

2. وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنوك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين، من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، وبالتالي دفع هؤلاء التجار إلى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم، وتلبية لرغباتهم؛

3. وضع تحفيزات من شأنها دفع التجار إلى اعتماد الأسلوب الإلكتروني، بدلا من الدفع النقدي؛

4. على الدولة تكيف البيئة القانونية بتعديل قوانين أو إحداث أخرى، من شأنها أن تعالج المشاكل التي قد تنجم عن استخدام البطاقة ووسائل الدفع الإلكترونية بصفة عامة،

افاق الدراسة

إن موضوع البطاقة والنقديات بصفة عامة من مواضيع الساعة المطروحة في القطاع المصرفي الجزائري، وبالرغم من محاولة الإلمام بها من خلال هذا البحث، إلا أن هناك جوانب عديدة لم نتطرق لها ذات أهمية بالغة، منها على سبيل المثال :

1. دراسة عصرنة نظام الدفع في الجزائر .
2. اثر انظمة الدفع الحديثة على ربحية البنوك

المراجع

أولاً: باللغة العربية

الكتب

1. القاضي فداء يحيى أحمد الحمود، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، (عمان، دار الثقافة، 1999).
2. بدير عوض الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، (القاهرة، البيان للطباعة والنشر، 1999).
3. زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، (ط6، عمان، دار صفاء، 1997).
4. زياد سليم رمضان، إدارة البنوك، (ط2، الأردن، الدار الجامعية، 1996).
5. فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، (عمان، دار وائل للنشر، 2000).
6. محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والبنكية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، (الدوحة إيتراك للنشر والتوزيع، 1997).

الرسائل الجامعية

1. بعداش عبد الكريم، "النقود والرقابة المصرفية مع دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1999.
2. بوزيدي سعيدة، " تطور الجهاز المصرفي الجزائري ودور البنك المركزي في تسيير النقد والقرض "، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 1997.
3. حميزي سيد أحمد، "تأهيل وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2001-2002.
4. عياش قويدر، "إصلاح السياسة النقدية"، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 1999.

5. فوزي محيريق، "استراتيجيات المزيج التسويقي في المصارف الجزائرية"، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2003/2002.
6. منصور صمودي، "الجهاز المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات دراسة علاقة التمويل"، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2002-2001.

مراجع أخرى

1. سحنون محمد، "النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الرابع، ماي 2003

ثانيا: باللغة الفرنسية

الكتب :

1. MOSTAFA HASHEM SHERIF, AHMED SERHROUCHNI, **La monnaie électronique : système de paiement sécurisé** ;(éditions Eyrolles 2000).

الملاحق

