

تقييم واقع البطاقات البنكية و تطورها في البنوك التجارية:دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي
بوعتلي محمد¹

¹ باحث دكتوراه

المدرسة العليا للتجارة (ESC)

mohamed.bouatelli@gmail.com

تاريخ الاستلام : 2022/01/01 ؛ تاريخ القبول : 2022/03/14

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع البطاقات البنكية و تطورها في البنوك التجارية عامة و في بنك الجزائر الخارجي على وجه الخصوص، حيث بينت نتائج الدراسة أن بنك الجزائر الخارجي يلتزم بتحسين الخدمات البنكية التي يقدمها إلى عملائه، و يظهر هذا الالتزام من خلال قيامه بتوفير باقة متنوعة من البطاقات البنكية مع العديد من المزايا التنافسية، حيث يقوم البنك بتوفير ثلاثة أنواع من البطاقات البنكية، بطاقة بنكية ذات استعمال محلي و المتمثلة في بطاقة بين البنكية (CIB)، و بطاقتين بنكيتين ذات استعمال دولي و المتمثلة في بطاقة ماستركارد (Mastercard) و بطاقة أمريكان إكسبريس (AMEX)، مما سمح للبنك بمواكبة التحديات البنكية و بكسب رضا عملائه.

* Corresponding author, e-mail: authorC@mail.com

**Evaluation The Reality Of Bank Cards And Their Development In Commercial Banks: Case Study
Of The External Bank Of Algeria****mohamed.bouatelli**

المدرسة العليا للتجارة (ESC)

mohamed.bouatelli@gmail.com**Received:** 01/01/2022**Accepted :** 14/03/2022**Summary :**

This study is aimed to evaluate the status of bank cards and their development in commercial banks in general and in the External Bank of Algeria in particular. The results of the study showed that the External Bank of Algeria is committed to improving the banking services provided to its clients, which results in the provision of a variety of bank cards offering many competitive advantages, the bank provides Three types of bank cards, a local bank card represented by the Card between banks (CIB), and two international bank cards represented by MasterCard and American Express Card (AMEX), which allowed the bank to stay in phase with the banking challenges and win the satisfaction of its customers.

I. مقدمة:

يلعب القطاع المصرفي دورا هاما في تمويل التقدم الاقتصادي و يرتبط نجاحه في أداء وظيفته الأساسية بقدرته على التكيف مع الأوضاع المختلفة و تطور إمكانياته و موارده و مستوى أداء خدماته، و نظرا لاتساع عمل المصارف التجارية و زيادة نشاطها فقد تغيرت النظرة للمصرف من مجرد مكان لتجميع الأموال و إقراضها إلى المؤسسات، بل أصبحت تلعب دورا مهما في صناعة و ابتكار الخدمات المصرفية و عصرنتها، و هذا من منطلق إدراك البنوك لأهمية إشباع حاجات و رغبات العملاء كعامل حاسم للبقاء في السوق، و من أهم الابتكارات المصرفية التي توصلت إليها البنوك نجد وسائل الدفع الالكترونية، فقامت بتركيب وسائل و أجهزة الدفع الالكتروني، و اقترحت على عملائها خاصية التعامل بالبطاقات البنكية، لاختصار الوقت و التكلفة و العديد من المزايا المتنوعة.

و في ظل ذلك ساير بنك الجزائر الخارجي هذه التطورات، و عمل على تحديث و عصرنة نظام الدفع لديه، بإدخال وسائل الدفع الالكتروني و التركيز على توفير العديد من البطاقات البنكية العصرية مع العديد من المزايا المتنوعة و الهامة، و بما أن بنك الجزائر الخارجي يعد من أهم و أكبر المؤسسات المصرفية في الجزائر، ارتأينا في هذه الدراسة أن نتناول دراسة و تقييم لواقع البطاقات البنكية و تطورها في هذا البنك، و لهذا تبلورت إشكالية هذه الدراسة كما يلي: **ما هو واقع و متطلعات تحديث و عصرنة البطاقات البنكية في بنك الجزائر الخارجي؟**

في نفس السياق تهدف هذه الدراسة إلى تبيان مدى التزام البنوك الجزائرية عامة و بنك الجزائر الخارجي على وجه الخصوص بمواكبة التطور و العصرنة التي شهدتها القطاع المصرفي العالمي، خصوصا في مجال الدفع الالكتروني، و توضيح واقع هذا الأخير فيما يخص البطاقات البنكية. كذلك و للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم هذه الدراسة إلى جزئين، جزء نظري تطرق إلى مفاهيم عامة حول الصيرفة الالكترونية و البطاقات البنكية، بالإضافة إلى جزء تطبيقي تناول تقييم لواقع البطاقات البنكية و تطورها في بنك الجزائر الخارجي.

2. الإطار النظري: مفاهيم عامة حول الصيرفة الالكترونية و البطاقة البنكية

سنتطرق في هذا الجانب النظري إلى مجموعة من المفاهيم العامة حول الصيرفة الالكترونية و البطاقة البنكية.

1.2. مفاهيم عامة حول الصيرفة الالكترونية:**1.1.2. مفهوم الصيرفة الالكترونية:**

للصيرفة الالكترونية العديد من المفاهيم، من أهمها أنها:

❖ عبارة عن العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية كالهاتف و الحاسوب و الصراف الآلي و الانترنت و التلفزيون الرقمي و غيرها و ذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية و كذلك تعبر عن العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الالكترونية و أيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويل النقدي الالكتروني.(الشمري و العبدالات، 2008، صفحة 28)

❖ إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، و في ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذ أمكنه القيام بالأعمال التي يريدتها من بنكه من أي مكان و في أي زمان.(الحدادة و آخرون، 2012، صفحة 55)

❖ تشمل المعاملات المالية بين المؤسسات المالية و الأفراد و الشركات التجارية و الحكومية، و من أجل تحسين الربحية تحاول المؤسسات البنكية السيطرة على التكاليف، و خفض المصروفات التشغيلية متخذة من التكنولوجيا و الابتكار أدوات لتحقيق ذلك.(حماد، 2005، صفحة 14)

2.1.2. خصائص الصيرفة الالكترونية:

تتميز الصيرفة الالكترونية بالخصائص التالية:(شافي، 2007، صفحة 155)

- ✓ المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم و نوعيتها؛
- ✓ المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات و أجهزة الحاسوب و البرامج المعلوماتية؛
- ✓ تتميز عملياتها بالمرونة و السهولة و السرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية و المالية أو غيرها و مما يؤمن الحماية و التكامل بين المعلومات و الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- ✓ خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية و زيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة؛
- ✓ تؤمن البنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية و إمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدهم، و توفير الخدمات الممكنة، بإدارة الأرصدة و تحويل الأموال إلكترونيا؛
- ✓ تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة؛
- ✓ توفير المزيد من فرص الاستثمار و بالتالي زيادة فرص العمل.

2.2. مفاهيم عامة حول البطاقة البنكية:

1.2.2. تعريف البطاقة البنكية:

يمكن تعريف البطاقة البنكية بأنها:

- ❖ عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته و أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة.(مندور، 2013، صفحة 147)
- ❖ أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات، تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري من أجل سحب النقود أو من أجل شراء سلع و خدمات مع التزامه بالسداد و بالشراء، و بالقواعد المحددة في العقد المبرم بينهما.(بحيث، صفحة 4)
- ❖ و منه فالبطاقة البنكية هي عبارة عن وسيلة للدفع و السحب يتم توفيرها لعملاء البنوك و المؤسسات المالية، بحيث تتيح لهم سداد مشترياتهم أو سحباتهم النقدية من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، الشبايك الآلية، أجهزة الدفع الإلكتروني، و عبر الإنترنت.

2.2.2. مزايا البطاقة البنكية:

- ✓ تلقى قبول واسع جدا من قبل التجار؛
- ✓ تسهل التسوق الإلكتروني عبر الإنترنت؛
- ✓ تقلل فئة معينة منها من مشاكل و صعوبات الصرف عند السفر إلى الخارج؛
- ✓ توفر البعض منها خدمات التأمين عن السفر، التأمين على الغش و السرقة عند التسوق الإلكتروني.



3. الدراسة الميدانية: تقييم واقع البطاقات البنكية و تطورها في بنك الجزائر الخارجي

سننظر في هذا الجزء التطبيقي إلى كل من تقدم بنك الجزائر الخارجي و مديرية وسائل الدفع في البنك، بالإضافة إلى تقييم واقع البطاقات البنكية و تطورها في البنك.

1.3. تقديم بنك الجزائر الخارجي و مديرية وسائل الدفع:

أ. نشأة بنك الجزائر الخارجي:

لقد تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي في 1 أكتوبر 1967 بموجب المرسوم رقم 204/67، و هذا خلال عملية التأميمات التي طالت قطاع البنوك مباشرة بعد الاستقلال، و يعتبر بنك الجزائر الخارجي مؤسسة وطنية أخذ على عاتقه نشاطات البنوك الأجنبية التي كانت تعمل في الجزائر.

إن تطبيق القانون رقم 01-88 في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات، أدى إلى قيام بنك الجزائر الخارجي بتغيير صيغته يوم 5 فيفري 1989، حيث أصبح مؤسسة بالأسهم.

ب. بطاقة تقنية لبنك الجزائر الخارجي: (Banque Extérieure D'Algérie)

- التسمية: بنك الجزائر الخارجي؛
- الحالة القانونية: شركة مساهمة (الدولة الجزائرية هي المساهم الوحيد بـ 100% من رأس المال)؛
- رأس المال: 150 مليار دينار؛
- المقر الاجتماعي: 11 شارع العقيد عميروش-الجزائر العاصمة-الجزائر.

ت. تقديم مديرية وسائل الدفع و إبراز مهامها:

تعتبر مديرية وسائل الدفع عنصر هام في بنك الجزائر الخارجي، حيث تقوم بإعداد و ترقية الخدمات البنكية المقدمة للعملاء في مجال وسائل الدفع، كما تقع تحت سلطة المديرية العامة المساعدة " الأنظمة والعمليات ".
وفيما يخص مهام مديرية وسائل الدفع نجد:

- ✓ المساهمة في تعريف إستراتيجية البنك في مجال وسائل الدفع والمشاركة في أنظمة التبادل؛
- ✓ إعداد و ترقية الخدمات البنكية المقدمة للعملاء في مجال وسائل الدفع؛
- ✓ إدارة و تطوير و تنظيم العلاقة مع مديرية التسويق و ترقية خدمات الدفع؛
- ✓ تهيئة نظم التسيير المرتبط بمعالجة وسائل الدفع و المقاصة الالكترونية لوسائل الدفع؛
- ✓ تحليل احتياجات البنك المتعلقة بنشاط الدفع و المرتبطة بشبكة الاستغلال؛
- ✓ المشاركة بالعلاقة مع مديرية التسويق و شبكة الاستغلال في وضع منتجات جديدة مرتبطة بنشاط الدفع؛
- ✓ المساهمة في إعداد أسعار الخدمات البنكية في إطار وسائل الدفع؛
- ✓ تسيير مركز المكالمات بالرد على متطلبات وأسئلة الزبائن؛
- ✓ إعداد متابعة و توثيق قواعد التسيير المتعلقة بإصدار و تسيير البطاقات.

2.3. تقييم واقع البطاقات البنكية و تطورها في بنك الجزائر الخارجي:

يقوم بنك الجزائر الخارجي بإصدار ثلاثة أنواع من البطاقات البنكية، بطاقة بنكية ذات استعمال محلي و المتمثلة في بطاقة بين البنكية (CIB)، و بطاقتين بنكيتين ذات استعمال دولي و المتمثلة في بطاقة ماستركارد (Mastercard) و بطاقة أمريكان إكسبريس (AMEX).



أ. بطاقة بين البنكية لبنك الجزائر الخارجي (Carte Inter Bancaire) :

بطاقة CIB هي بطاقة ما بين البنوك، يمكن التعرف عليها من خلال شعار CIB الخاص بالتداول بين البنوك والذي يتم طباعته عليها، كما يطبع أيضًا شعار واسم البنك الذي أصدر البطاقة، كذلك فقد تم تجهيز البطاقة بمعالج صغير يسمى "شريحة" تدير وتؤمن معاملات الدفع، يسمح لحاملها المسمى "حامل البطاقة" بالدفع مقابل المشتريات من مختلف شركات البيع بالتجزئة مثل الفنادق والمطاعم والمتاجر والصيدليات. و منه فهي إنهما أداة دفع وسحب داخلية بين البنوك يتم قبولها من قبل التجار المنتسبين إلى الشبكة المصرفية الإلكترونية بين البنوك وعلى جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة على الأراضي الوطنية. (SATIM)

تم إصدار أول بطاقة CIB من طرف بنك الجزائر الخارجي سنة 1997، و كانت تقتصر وظيفتها على عمليات السحب فقط، حتى سنة 2005 أين قام البنك بإجراء تعديلات عليها لتصبح بطاقة مزدوجة الوظيفة أي تقوم بوظيفتي السحب و الدفع، كما أصبح بإمكان عملاء البنك تسوية مشترياتهم في المحلات المنخرطة في شبكة النقد الآلي في كامل التراب الوطني.

يقوم بنك الجزائر الخارجي بإصدار نوعين من بطاقة CIB، البطاقة الكلاسيكية و البطاقة الذهبية، و هي تأخذ الأشكال الآتية:

الشكل رقم (1): أشكال بطاقات بين البنكية (CIB) التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي



المصدر: بنك الجزائر الخارجي

1) البطاقة الكلاسيكية (La Carte Classique) :

هي بطاقة ذات لون أزرق، يصدرها بنك الجزائر الخارجي لجميع عملائه تحت الشروط و المزايا الآتية:

- قيمة السقف: يجب أن يتراوح دخل العميل الحامل للبطاقة ما بين 20.000 دج و 50.000 دج؛

- قيمة السحب: يمكن للعميل حامل البطاقة أن يقوم بسحب ربع دخله كل أسبوع، فإذا كان عميل ما يتقاضى دخل قيمته 40.000 دج، في هذه الحالة يمكنه أن يسحب 10.000 دج كل أسبوع، و لا يستطيع أن يزيد عن ذلك السحب حتى يتجاوز الأسبوع و هكذا؛

- يستثنى من القيد السابقين التجار، حيث لا يتم وضع سقف محدد، كما لا يمكن تحديد قيمة السحب الأسبوعية، لأن المبالغ المالية التي يقوم التجار بسحبها و دفعها تكون كبيرة جدا؛

- تبلغ قيمة العمولة التي يأخذها بنك الجزائر الخارجي عند كل إصدار أو إعادة تجديد لهذه البطاقة 350 دج؛

- كما تبلغ قيمة العمولة التي يأخذها البنك عند كل عملية سحب في الموزعات الآلية التابعة له 20دج، و 25دج عند كل عملية سحب في الموزعات الآلية التابعة للبنوك الأخرى في الجزائر.

(2) البطاقة الذهبية (La Carte Gold):

هي أيضا بطاقة مقدمة لعملاء بنك الجزائر الخارجي تقوم بوظيفتي السحب والدفع، و هي بطاقة ذات لون ذهبي، تصدر تحت الشروط و المزايا الآتية:

- قيمة السقف: يجب أن يتجاوز دخل العميل الحامل للبطاقة مبلغ 50.000دج؛

- تبلغ قيمة العمولة التي يأخذها بنك الجزائر الخارجي عند كل إصدار أو إعادة تجديد لهذه البطاقة 600دج؛



ب. بطاقة ماستركارد لبنك الجزائر الخارجي (Mastercard):

أطلق بنك الجزائر الخارجي بطاقة ماستركارد يوم 22 فيفري 2018، حيث قدم منتج بنكي جديد هو عبارة عن بطاقتي (World Business, Elite)، هذا المنتج الجديد هو حصري للبنك في الجزائر.

إن بطاقة ماستركارد التي يتم تسويقها من طرف بنك الجزائر الخارجي، هي وسيلة للسحب و الدفع الإلكترونيان، يتم إصدارها لفائدة أي عميل (فرد أو مؤسسة) له حساب بالدينار، و حساب آخر بالعملة الصعبة (الأورو، الدولار).

تسمح هذه البطاقة الالكترونية لحاملها بالقيام على مدار 24 ساعة في اليوم و سبعة أيام في الأسبوع بعمليات السحب و الدفع في جميع أجهزة الصراف الآلي و محطات الدفع الالكترونية المعتمدة من طرف ماستركارد في جميع أنحاء العالم، كما تسمح لحاملها بالقيام بالتسوق الالكتروني عبر الإنترنت.

(1) مزايا و عروض بطاقة ماستركارد لبنك الجزائر الخارجي :

❖ توفر نظام الحماية المتطور (3D SECURE):

هذا النظام هو عبارة عن تكنولوجيا متقدمة لحماية عمليات الدفع عن طريق ماستركارد في الإنترنت، و هو مصمم لتقليل الاستعمال الاحتيالي لبطاقة ماستركارد عبر الإنترنت.

تهدف مبادرة بنك الجزائر الخارجي إلى تقديم حماية متقدمة إضافية لعملائها، لتسهل عليهم القيام بالدفع عبر الإنترنت بكل راحة، سهولة، و أمان.

(3D SECURE) هو عبارة عن رمز شخصي، يوفر أمان إضافي عند الشراء عبر الإنترنت، سريع، بسيط و عملي، حيث أن الاستفادة من هذه التكنولوجيا لا يتطلب من العميل القيام بمراحل معقدة، بل بإتباع مراحل جد بسيطة يعمل بنك الجزائر الخارجي على توفيرها لعملائه.

رمز الحماية هو عبارة عن رقم تعريف شخصي يعرفه العميل و بنك الجزائر الخارجي فقط، كلما أراد العميل القيام بدف إلكتروني عبر الإنترنت، سيتم فتح نافذة تلقائيا و يطلب منه إدخال هذا الرمز الخاص به، ليستفيد العميل من حماية أكبر.

❖ توفر منصة (PAYPAL):

منصة PAYPAL هي الطريقة الأسرع والأكثر أمانا لإرسال وتلقي المدفوعات عبر الإنترنت، فهي عبارة عن منصة عبر الإنترنت يمكن لعملاء بنك الجزائر الخارجي الذين يحزون بطاقة ماستركارد الاستفادة منها، حيث توفر هذه المنصة العديد من المميزات من أهمها:

- تسمح لعملاء بنك الجزائر الخارجي بالتسوق و الدفع الإلكترونيان عبر الإنترنت من حساب واحد و بدون إدخال أي بيانات شخصية عند القيام بكل عملية دفع؛

- تسهل هذه المنصة عملية التسوق عبر الإنترنت، حيث تسمح بشراء أي غرض عبر الإنترنت و في أي دولة في العالم؛

- توفر خدمة تحويل العملات، فهي تقبل أكثر من 25 عملة عبر العالم؛

- تتوفر هذه المنصة على تقنيات جد متطورة لحماية البيانات الخاصة بعملاء البنك عند استخدامهم لبطاقة ماستركارد في التسوق عبر الإنترنت؛

- توفر برنامج حماية المشتري، حيث يسمح هذا الأخير بحماية زبائن بنك الجزائر الخارجي الذين يستعملون بطاقات ماستركارد للتسوق عبر الإنترنت من الغش و الاحتيال الذي يمكن أن يقعوا فيه، و هذا بتأمين عملية شرائهم للسلع المادية التي يمكن إرسالها عبر البريد.

❖ توفر العديد من الخدمات الإضافية:

- توفر التأمين على السفر لحامل البطاقة و لعائلته؛

- توفر خدمة الطوارئ 24/24 ساعة في اليوم و 7/7 يوم في الأسبوع، حيث تساعد هذه الخدمة حامل بطاقة ماستركارد على القيام بعمليات السحب و الدفع الإلكترونيان في حالة ضياع أو سرقة البطاقة.

2) أنواع بطاقات ماستركارد المقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي:

يقدم بنك الجزائر الخارجي ستة أنواع من بطاقات ماستركارد، أربعة أنواع منها موجهة لفائدة الأفراد، و نوعين موجهة لفائدة الشركات، و هي كالآتي:

❖ البطاقات الموجهة للأفراد:

يصدر بنك الجزائر الخارجي بطاقات ماستركارد الآتية لفائدة عملائه الأفراد:

MasterCard BEA Prépayée	بطاقة الدفع المسبق
MasterCard BEA Platinum	البطاقة البلاطينية
MasterCard BEA World Elite	البطاقة العالمية للنخبة
MasterCard BEA Classique	البطاقة الكلاسيكية

كما تأخذ هذه البطاقات البنكية الأشكال الآتية:

الشكل رقم (2): أشكال بطاقات ماستركارد التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي لفائدة الأفراد



المصدر: بنك الجزائر الخارجي

❖ البطاقات الموجهة للشركات:

كما يصدر بنك الجزائر الخارجي بطاقات ماستركارد الآتية لفائدة الشركات:

MasterCard BEA Business	بطاقة الأعمال
MasterCard BEA World Business	البطاقة العالمية للأعمال

حيث تأخذ الأشكال الآتية:

الشكل رقم (3): أشكال بطاقات ماستركارد التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي لفائدة الشركات



المصدر: بنك الجزائر الخارجي

(3) بطاقات ماستركارد قيد الخدمة في بنك الجزائر الخارجي:

يبين الجدول الآتي عدد بطاقات ماستركارد قيد الخدمة في بنك الجزائر الخارجي شهر أفريل 2019:

الجدول رقم (1): عدد بطاقات ماستركارد قيد الخدمة حسب النوع في بنك الجزائر الخارجي

أنواع بطاقات ماستركارد التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي	عدد البطاقات قيد الخدمة
MasterCard BEA Prépayée	حوالي 3300 بطاقة
MasterCard BEA Platinum	حوالي 2900 بطاقة
MasterCard BEA World Elite	حوالي 200 بطاقة
MasterCard BEA Classique	حوالي 100 بطاقة
MasterCard BEA Business	حوالي 10 بطاقات
MasterCard BEA World Business	حوالي 10 بطاقات

المصدر: بنك الجزائر الخارجي

4) شروط و مزايا بطاقات ماستركارد المقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي:

- يقدم بنك الجزائر الخارجي بطاقات ماستركارد تحت مجموعة من الشروط و المزايا، نذكر منها:
 - أن يملك العميل حسابين لدى بنك الجزائر الخارجي، حساب بالدينار، و آخر بالعملة الصعبة؛
 - يجب أن يملك العميل سقف معين في حسابه بالعملة الصعبة، يختلف هذا السقف باختلاف نوع بطاقة ماستركارد؛
 - يمكن القيام بسحب شهري يعادل قيمة السقف حسب نوع كل بطاقة؛
 - و منه الجدول الآتي يبين قيمة السقف و السحب الشهري لبطاقات ماستركارد حسب النوع في بنك الجزائر الخارجي:
- الجدول رقم (2): قيمة السقف و السحب الشهري لبطاقات ماستركارد حسب النوع في بنك الجزائر الخارجي

أنواع بطاقات ماستركارد التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي	قيمة السقف و السحب الشهري
MasterCard BEA Prépayée	2000 أورو
MasterCard BEA Classique	2000 أورو
MasterCard BEA Platinum	5000 أورو
MasterCard BEA Business	7000 أورو
MasterCard BEA World Business	8000 أورو
MasterCard BEA World Elite	10000 أورو

المصدر: بنك الجزائر الخارجي

- إذا تعدى مبلغ السقف و السحب الشهري 5000 أورو، فهنا يلزم على العميل بدفع كفالة بنكية لبنك الجزائر الخارجي، تعادل قيمتها قيمة السقف، و هذا ينطبق على كل من بطاقة World Elite، بطاقة Business و بطاقة World Business؛
- يأخذ بنك الجزائر الخارجي مجموعة من العمولات عند كل إصدار، إعادة تجديد، أو حتى عند تغيير الرقم السري، حيث تختلف هذه العمولات باختلاف نوع البطاقة، و هذا ما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): عمولات بنك الجزائر الخارجي المتعلقة ببطاقات ماستركارد حسب النوع

أنواع بطاقات ماستركارد التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي	عمولة الإصدار	عمولة إعادة التجديد	عمولة تغيير الرقم السري
MasterCard BEA Prépayée	1000 دج	1000 دج	1000 دج
MasterCard BEA Classique			
MasterCard BEA Platinum	5000 دج	5000 دج	1000 دج
MasterCard BEA Business			
MasterCard BEA World Business			
MasterCard BEA World Elite	10.000 دج	10.000 دج	1000 دج

المصدر: بنك الجزائر الخارجي

- كما يأخذ بنك الجزائر الخارجي مجموعة من العمولات عند كل عملية بنكية تتم عبر بطاقة ماستركارد، حيث تختلف هذه العمولات باختلاف نوع العملية، و باختلاف العملة التي تتم بها العملية، لكنها لا تختلف باختلاف نوع البطاقة، و هذا ما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): عمولات بنك الجزائر الخارجي المتعلقة بالعمليات البنكية التي تتم ببطاقات ماستركارد

نوع العملية	نوع العمولة	التحويلات تتمتعمة الأورو	التحويلات تتمتعمة غير الأورو
عملية تتم في الموزع الآلي للأوراق النقدية أو في الشباك الآلي (DAB/GAB)	عمولة ثابتة	2 أورو	2 أورو
	عمولة متغيرة	1,5% لكل عملية	2% لكل عملية
عملية تتم في جهاز الدفع الإلكتروني TPE أو عبر الإنترنت	عمولة متغيرة	1,5% لكل عملية	2% لكل عملية

المصدر: بنك الجزائر الخارجي



ت. بطاقة أمريكيان إكسبريس في بنك الجزائر الخارجي (AMEX):

هي عبارة عن بطاقات سحب و دفع دولية، تصدرها مؤسسة أمريكيان إكسبريس العالمية، حيث يلعب بنك الجزائر الخارجي في هذه الحالة دور الوسيط بين عملائه و بين هذه المؤسسة العالمية المصدرة لهذا النوع من البطاقات الدولية.

تصدر هذه البطاقات لفائدة عملاء بنك الجزائر الخارجي الذين يملكون حسابات بالعملة الصعبة، و تلعب نفس دور بطاقة ماستركارد، غير أنها تختلف عنها في بعض الشروط و المزايا.

1) أنواع بطاقات أمريكيان إكسبريس في بنك الجزائر الخارجي:

يمكن لعملاء بنك الجزائر الخارجي الاستفادة من ثلاثة أنواع من بطاقات أمريكان إكسبريس، هي كالآتي:

AmericanExpress Green	البطاقة الخضراء
AmericanExpress Gold	البطاقة الذهبية
AmericanExpress Platinum	البطاقة البلاتينية

كما تأخذ الأشكال الآتية:

الشكل رقم (4): أشكال بطاقات أمريكان إكسبريس التي يستفيد منها عملاء بنك الجزائر الخارجي



المصدر: (American Express)

2) شروط و مزايا بطاقات أمريكان إكسبريس في بنك الجزائر الخارجي:

يمكن لعملاء بنك الجزائر الخارجي الاستفادة من بطاقات أمريكان إكسبريس تحت مجموعة من الشروط و المزايا، نذكر منها:

- أن يملك العميل حساب بالعملة الصعبة لدى بنك الجزائر الخارجي؛
- يجب أن يملك العميل سقف معين في حسابه بالعملة الصعبة، يختلف هذا السقف باختلاف نوع بطاقة أمريكان إكسبريس؛
- يمكن للعميل أن يقوم بسحب شهري يختلف باختلاف نوع بطاقة أمريكان إكسبريس التي يملكها؛
- يقوم العميل الحامل لبطاقة أمريكان إكسبريس بدفع عمولات سنوية لإعادة تجديد اشتراكه، حيث تختلف باختلاف نوع البطاقة؛
- يمكن لعملاء بنك الجزائر الخارجي الاستفادة من بطاقات أمريكان إكسبريس إضافية مقابل دفع اشتراكات سنوية لهذه البطاقات الإضافية.

و الجدول الآتي يبين كل من قيمة السقف و السحب الشهري بالإضافة إلى عمولة الإصدار و إعادة التجديد السنوية لبطاقات أمريكيان إكسبريس:

الجدول رقم (5): قيمة السقف، السحب الشهري، و عمولة إصدار و إعادة تجديد بطاقات أمريكيان إكسبريس حسب النوع في بنك الجزائر الخارجي

أنواع بطاقات أمريكيان إكسبريس في بنك الجزائر الخارجي	قيمة السقف الأدنى	قيمة السحب الشهري القصوى	عمولة الإصدار و إعادة التجديد
American Express Green	5000 دولار	1000 دولار	100 دولار
American Express Gold	10.000 دولار	2000 دولار	200 دولار
American Express Platinum	15.000 دولار	5000 دولار	750 دولار

المصدر: بنك الجزائر الخارجي

4. الخاتمة:

بعد سلسلة التطورات التكنولوجية أدركت البنوك الجزائرية وبما في ذلك بنك الجزائر الخارجي ضرورة تدارك هذا التطور والذي يفرض تحسين الخدمات المقدمة للعملاء بما في ذلك وسائل الدفع كونها وسيط مباشر يربطها بهم، وقد خاض بنك الجزائر الخارجي هذه التجربة من خلال إصدار عدة أنواع من البطاقات البنكية، من أجل تحسين المعاملات البنكية المختلفة.

من أهم النتائج التي توصلنا إليها:

- ❖ يلتزم بنك الجزائر الخارجي بتحسين الخدمات البنكية التي يقدمها إلى عملائه، و يظهر هذا الالتزام من خلال قيامه بتطوير وسائل الدفع الإلكتروني عامة و البطاقات البنكية على وجه الخصوص؛
- ❖ يقوم بنك الجزائر الخارجي بتوفير ثلاثة أنواع من البطاقات البنكية لعملائه، بطاقة بنكية ذات استعمال محلي و المتمثلة في بطاقة بين البنكية (CIB)، و بطاقتين بنكيتين ذات استعمال دولي و المتمثلة في بطاقة ماستركارد (Mastercard) و بطاقة أمريكيان إكسبريس (AMEX)؛
- ❖ يقوم بنك الجزائر الخارجي بإصدار نوعين من بطاقة CIB، البطاقة الكلاسيكية و البطاقة الذهبية؛
- ❖ يقدم بنك الجزائر الخارجي ستة أنواع من بطاقات ماستركارد، أربعة أنواع منها موجهة لفائدة الأفراد و المتمثلة في كل من بطاقة الدفع المسبق، البطاقة البلاتينية، البطاقة العالمية للنخبة و البطاقة الكلاسيكية، كما يقدم نوعين من هذه البطاقة موجهة لفائدة الشركات و المتمثلة في كل من بطاقة الأعمال و البطاقة العالمية للأعمال؛
- ❖ تعتبر البطاقة العالمية للنخبة و البطاقة العالمية للأعمال التي يقدمها بنك الجزائر الخارجي من بطاقات ماستركارد الحصرية في الجزائر؛
- ❖ من أهم مزايا بطاقة ماستركارد التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي أنها تتوفر على نظام الحماية المتطور (3D SECURE)، ما يظهر مسؤولية البنك في حماية المعاملات الإلكترونية لعملائه، بالإضافة إلى أنها تسمح بفتح حساب في منصة (PAYPAL) للتسوق الإلكتروني الآمن عبر الإنترنت؛
- ❖ يمكن لعملاء بنك الجزائر الخارجي الاستفادة من ثلاثة أنواع من بطاقات أمريكيان إكسبريس، و المتمثلة في البطاقة الخضراء، البطاقة الذهبية و البطاقة البلاتينية؛

❖ إن استثمار بنك الجزائر الخارجي في توفير بطاقات بنكية متنوعة و متعددة المزايا سمح له بمواكبة التحديات البنكية و بكسب رضا عملائه.

أما عن التوصيات التي نقترحها فهي كالاتي:

- ✓ زيادة الحملات الدعائية لتشجيع عملاء بنك الجزائر الخارجي على استعمال البطاقات البنكية؛
- ✓ العمل على تطوير أنظمة حماية أخرى في البطاقات البنكية التي يصدرها بنك الجزائر الخارجي؛
- ✓ على بنك الجزائر الخارجي أن يستفيد من تجارب البنوك العالمية الرائدة في الصناعة المصرفية الالكترونية؛
- ✓ تعزيز البحث و الابتكار في بنك الجزائر الخارجي في مجال البطاقات البنكية؛
- ✓ ابتكار بطاقات بنكية جديدة لفائدة عملاء بنك الجزائر الخارجي مع حماية و مزايا أكثر؛
- ✓ تسهيل طرق استعمال البطاقات البنكية لتشجيع عملاء البنك على الاعتماد عليها.

5. المراجع المستعملة:

- (1): جميل جرجس بختيار. المنتجات و الخدمات المصرفية الحديثة. القاهرة: منشورات البنك المركزي المصري.
- (2): طارق عبد العال حماد. (2005). التجارة الالكترونية: المفاهيم، التجارب، التحريات. عمان: الدار الجامعية.
- (3): عبد العزيز شافي. (2007). المصارف و النقود الالكترونية. بيروت: المؤسسة الحديثة للكتاب.
- (4): عصام عمر أحمد مندور. (2013). البنوك: الوضعية و الشرعية. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر و التوزيع.
- (5): ناظم محمد نوري الشمري، و عبد الفتاح زهير العبدالات. (2008). الصيرفة الالكترونية: الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع. عمان: دار وائل للنشر.
- (6): وسيم محمد الحدادة، و آخرون. (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر.
- (7): American Express. Consulté le AVRIL 03, 2019, sur <https://www.americanexpress.com>
- (8): Banque Extérieure D'Algérie. Consulté le AVRIL 07, 2019, sur <https://www.bea.dz>
- (9): SATIM. société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique . Consulté le AVRIL 03, 2019, sur <https://www.satim-dz.com>