



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تقرير تريض مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس

ميدان العلوم التجارية

الشعبة العلوم التجارية

التخصص: تجارة دولية

بعنوان :

بطاقات الدفع الإلكتروني

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -

تحت إشراف الأستاذ:

د: فوزي محيريق

المؤطر بالمؤسسة:

عدلان زموري

إعداد الطالب:

صالح ياسين

السنة الجامعية: 2016 - 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

الإهداء



قال تعالى " لئن شكرتم....."

إلى من كلل العرق جبينه إلى من علمني الحب والتقدير وأرشدني في دربي
وعلمني أن سر النجاح الفضيلة والأخلاق والذي "الساسى صالحى"
إلى من جعل الجنة تحت قدميها والتي لا ترقى وصفها قواميس الفكر ولا
زخرفة الأحرف والتي حملت عني ليالي بيضاء وفتحت لي قلبها نورا
وضياء أُمى الغالية "سكينة عمارى".

إلى من أكن لها الاحترام والتقدير "صفاء بو عافية.

والكنز الثمين وسندي في الحياة إخوتي "محمد الصالح ، يحيى ، محمد عبد
النور، أحمد .

إلى رياحين الدنيا عطرها أخواتي اللاتي وقفن معي في الصعاب وأمدنني
بالإرادة، فاطمة الزهراء ، نوال عواطف، الدكتورة وداد ، الأستاذة وردة
،الدكتورة سمىة .

إلى من قضيت معه أجمل الأوقات والساعات رفيق دربي و أتمنى له
السعادة طوال حياته ، زمان بله بأسى

إلى كل أفراد عائلة صالحى والى كل طلبة الدفعة الثالثة تجارة دولية و إلى
كل من أكن له بذرة حب من قريب أو بعيد ومن تذكرهم قلبي ونساهم قلبي.





شكر و عرفان

شكرو عرفان

الحمد لله رب العالمين الحمد لله الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم ووفقتي في هذا

و لم أكن لأصل إليه لولا فضل الله ، والصلاة والسلام على رسولنا الكريم
وبعد

وأنا أخطو أولى خطوات ناجحي وأول خطوة أرسى عليها مستقبلي
أتقدم بالشكر أولا وقبل كل شيء إلى المولى عز وجل الذي وفقني.

كما أتقدم بجزيل الشكر والاحترام والتقدير إلى
الدكتور المشرف فوزي محيريق على نصائحه القيمة
وتوجيهاته أثناء إعدادي المذكرة.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساعدنا أثناء الدراسة
الميدانية في بنك الخليج الجزائر AGB.

كما لا أنسى كل من ساهم من قريب أو بعيد ولو
بالكلمة الطيبة

جزاهم الله خيرا

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات :

العنوان	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
فهرس المحتويات	II - I
فهرس الأشكال	III
قائمة الملاحق	IV
قائمة الاختصارات و الرموز	V
المقدمة	أ- ت
الفصل الأول: بنك الخليج الجزائر النشأة والخدمات	
تمهيد.	2
المبحث الأول: : بطاقة تعريفية حول بنك الخليج الجزائر .	3
المطلب الأول: لحة تاريخية حول نظام المصرفي في الجزائر .	3
المطلب الثاني: نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر.	4
المطلب الثالث: المساهمون في بنك الخليج الجزائر .	5
المبحث الثاني : تقديم بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي .	8
المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائري وكالة الوادي .	8
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائري .	8
المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي.	10
خلاصة الفصل	13
الفصل الثاني: التتبع العملي لبطاقات الالكترونية المصدرة من طرف بنك الخليج الجزائري	

15	تمهيد.
16	المبحث الأول : بطاقة تعريفية حول البطاقات الالكترونية:
16	المطلب الأول: نشأة وتعريف البطاقات الالكترونية
17	المطلب الثاني : وظائف البطاقات الالكترونية
18	المبحث الثاني : أنواع البطاقات الالكترونية المصدرة من بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي
18	المطلب الأول : البطاقات المصدرة من بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي .
23	المطلب الثاني : الصعوبات التي تواجه بطاقات الدفع الالكتروني
26	المطلب الثالث : مزايا وعيوب الدفع الالكتروني
27	خلاصة الفصل
29	الخاتمة
33	قائمة المراجع

فهرس الأشكال :

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
07	تقسيم رأس مال بنك الخليج الجزائر	01
08	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر وكالة الوادي	02

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
12	وثيقة خدمة AGB ONLINE	01
18	بطاقات بنك الخليج الجزائر	02
19	كيفية استخدام بطاقة ساهمة	03
21	مجموعة بطاقات ماستركارد لبنك خليج الجزائر وكالة الوادي	04
22	أحدث البطاقات فيزا بلاتينيوم مع دليل كيفية الاستعمال	05
23	محطة الدفع الالكتروني في بنك خليج الجزائر وكالة الوادي	06

قائمة الاختصارات والرموز :

الرمز	العربية	الفرنسية
AGB	بنك الخليج الجزائر	Gulf Bank Algeria
DAB	الموزع الآلي للأوراق	Distributeur Automatique de Billes
TPE	طرفي الدفع الالكتروني	Terminal de Paiement Electronique
BB	بنك برقان	Burgan Bank
CIB	البنك التجاري الدولي	Commercial international Bank
TIB	بنك تونس العالمي	Tunis International Bank
KIPCO	شركة مشاريع الكويت القابضة	Kuwait projects componé
JKB	البنك الأردني الكويتي	Jordan Kuwait Bank



المقدمة

يعيش عالمنا في الربع الأخير، من القرن الماضي تحولات كبرى وتطورات هائلة، متسارعه على مختلف الأصعدة السياسية و الاجتماعية، وقد ساهمت هذه المتغيرات والتطورات التكنولوجية، التأثير خاصة على الساحة البنكية العالمية ، أي عولمة النشاط البنكي ، مما فتح المجال إلى منافسة حادة بين البنوك، مما أضحي بالأهمية، ما كان على البنوك تطوير مستوى أداء خدماتها تختلف عما كانت عليه من قبل، وفي إطار ما يعرف بالبنوك الالكترونية وما تحمله من وسائل وأساليب دفع حديثة، تسير الكترونيا أي التوجه بخدماتها إلى التحديث وإدخال خدمات الكترونية، والاهتمام بتسويقها لتنمية أرباحها.

بما إن الهدف الأساسي للبنك، هو دراسة إشباع حاجات، ومطالب العملاء وكسب ثقتهم، كعامل أساسي للبقاء في السوق، أصبح لزاما تبني مفهوم الدفع الالكتروني، لكونه يعد تسويق هذا النوع من الخدمات دور العصب الحيوي ، في دعم كيانات البنوك للبقاء والاستمرار، واحد أهم الأسباب التي تجعل البنوك رائدة وناجحة، وتمنحها وضعية وقدرة تنافسية، وتكسبها ولاء المستثمرين والأفراد، ولكون خدمة وسائل الدفع ذات نمطية عالية في مضمونها ومحتواها، فقد كان لزاما على البنوك بالتخطيط الجيد، لأساليب التسويق وإجراء العمليات البنكية بطرق تكنولوجية سواء تعلق الأمر بالسحب والدفع والائتمان، كميزة تستطيع من خلالها التنافس والحصول على نتائج أفضل، لان جودة الخدمة وأسلوب تقديمها هو المجال الوحيد للتنافس، خاصة للبنوك الأجنبية من اجل السيطرة في السوق المحلية. ومن خلال ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

كيف يمكن استخدام البطاقات الالكترونية الحديثة في البنوك الجزائرية - بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي
أنموذجا ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1. مامدى تمكن بنك الخليج الجزائر فرع الوادي من مواكبة الخدمات الالكترونية الحديثة ؟
2. ما هي الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الالكتروني البنكي ؟
3. ما هي أهم المشاكل التي تعترض خدمات بطاقات الدفع الالكتروني في البنوك؟

للإجابة على هذه التساؤلات نعتمد على الفرضيات التالية :

- _ بنك الخليج الجزائر فرع الوادي له القدرة على مواكبة الخدمات الالكترونية الحديثة
- _ الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الالكتروني البنكي يساهم في تطوير الخدمات وتحسين المنتج المصرفي
- _ المشاكل التي تعترض خدمات بطاقات الدفع الالكتروني في البنوك

مبررات اختيار الموضوع :

وقع اختياري لهذا الموضوع لعدة اعتبارات منها :

- محاولة معرفة العراقيل التي تعيق تطور بطاقات الدفع الالكترونية ؟
- دخول الموضوع ضمن تخصص دراستي .
- الرغبة في العمق و الإثراء في مثل هذه المواضيع .

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة للعديد من الأهداف من بينها :

- التعرف على مدى استخدام البنوك لمختلف الأساليب التكنولوجية وتقديمها لمختلف خدماتها
- التعرف على مختلف الخدمات البنكية ووسائل الدفع الحديثة بصفة عامة
- لفت انتباه القائمين على شؤون النظام البنكي الجزائري إلى أهمية الخدمات في البطاقات الالكترونية الحديثة ودوره في تطوير البنك وكذا تحقيقه للأهداف المسطرة .

أهمية الدراسة:

- كون الموضوع يتسم بلحداثة النسبية في تطبيقها على البنوك
- إبراز أهمية العمل بالبطاقات الالكترونية الحديثة في البنوك
- حدود الدراسة: هناك حدود مكانية و زمنية لهذه الدراسة نجملها في ما يلي :

- تتم هذه الدراسة في بنك خليج الجزائر- وكالة الوادي - واختير هذا البنك لكونه من بين البنوك الأجنبية في الجزائر الرائدة بكفاءة عالية فيما يخص التكنولوجيات الحديثة في مجال البنوك بفضل الأساليب عمليه الجيدة والمتطورة المواكبة لتطورات العصر واحتياجات العملاء .

صعوبات الدراسة :

- عند القيام بهذه الدراسة واجهتني بعض الصعوبات أذكرها في النقاط التالية :
- _ ضيق الوقت لتحضير وإنجاز الدراسة .
- _ نقص وشح المعلومات المتعلقة بخدمة البطاقات الالكترونية في بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -
- _ عدم توفر معطيات كافية واحصئيات تتعلق بحجم الطلب على مختلف الخدمات المتاحة من طرف بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -

هيكل البحث :

تم تقسيم هيكل البحث الى فصلين اثنين جاءت على النحو التالي :

يشمل الفصل الأول الإطار النظري و الذي قمنا فيه بتقييم مكان التربص وذلك من خلال تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث ، تطرقت في المبحث الأول إلى مفهوم بنك الخليج الجزائر ، وفي المبحث الثاني تقدمم بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي ، أما المبحث الثالث تناولت فيه الخدمات المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي

بينما الفصل الثاني جاء بعنوان " دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي " والمتمثل في دراسة حالة ، فقد تم فيه التعرف على مدى مساهمة البطاقات الالكترونية في تطوير وتحسين الأداء المالي في بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي ، كما قسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث ، يحتوي المبحث الأول على بطاقة تعريفية حول بطاقات الدفع الالكترونية ، أما المبحث الثاني فخصص لمعرفة نظام الدفع الالكتروني ، أما المبحث الثالث جاء فيه مشاكل وأنواع بطاقات الدفع الالكتروني .

الفصل الأول:

بنك الخليج الجزائر النشأة و الخدمات

تمهيد:

إن التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال المبادلات النقدية أدى الى عصرنة النظام البنكي حيث انتقال البنوك إلى عصر المعلوماتية أوجب عليها بالضرورة التكيف مع تغيرات وتطورات المحيط الجديد وبنك الخليج الجزائر كسائر البنوك التجارية شهد تغيرات سريعة ، وتقدما تكنولوجيا هائلا ساهم في تحسين وابتكار منتجات والخدمات المقدمة خاصة في ما يخص منظومة الدفع الإلكتروني.

سنحاول في هذا الجزء التطبيقي دراسة تاريخية حول النظام البنكي في الجزائر وأهم الخدمات الالكترونية المعتمدة التي يستخدمها في خلق القدرة التنافسية و ذلك من خلال قيامنا بدراسة تطبيقية لدى بنك الخليج الجزائر AGB، حيث تطرقنا من خلالها إلى المبحثين التاليين:

- المبحث الأول : بطاقة تعريفية حول بنك الخليج الجزائر
- المبحث الثاني : تقديم بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الخليج الجزائر

المطلب الأول : لمحة تاريخية حول نظام المصرفي في الجزائر

لقد عرف النظام المصرفي الجزائري عدة تغيرات خلال الفترات الماضية، والتي تشكل الخطوط الكبيرة للتاريخ الاقتصادي والسياسي للبلاد، وتمثل هذه الفترات في⁽¹⁾:

أولاً- من فترة الاستقلال إلى غاية 1966: شكل الإرث التاريخي نظاما ماليا محدودا وخاصة النظام المصرفي، فالهيئات المالية التي كانت موجودة في الجزائر في تلك الفترة، كانت ناتجة عن خليط من المؤسسات البنكية الأجنبية، والتي كان تصميمها وأنماط تسييرها يرتبط باقتصاد يتماشى مع الدول الأوروبية.

ثانيا- الفترة ما بين 1966 إلى 1970: برز، في إطار إرادة تحررية، نظام مصرفي جزائري حقيقي.

ثالثا- من سنة 1970 إلى سنة 1978: عرفت هذه الفترة انطلاق المخطط الأول للتنمية ليسند الدور الإستراتيجي للقطاع المصرفي والمالي، بعد أن أعطى المخطط الثلاثي الأول من سنة 1967 إلى سنة 1969 نتائج محدودة.

رابعا- من سنة 1978 إلى سنة 1982: تم إنشاء عقيدة مالية جديدة لها علاقة مع النتائج المستخلصة سابقا.

خامسا- من سنة 1982 إلى سنة 1986: إعادة هيكلة القطاع المصرفي، مع منطلق تشغيل النظام الاقتصادي تحت قواعد وأسس التخصص، ومع إعداد النصوص القانونية التي تعالج نشاط البنوك والقروض.

سادسا- انطلاقا من سنة 1988: إصلاحات اقتصادية جذرية، ومرور مفروض إلى المؤسسات المصرفية المستقلة.

سابعا- بعد سنة 1990: وهي المرحلة التي فرض فيها على النظام المصرفي التأقلم مع اقتصاد السوق

¹ فوزي محرق، إستراتيجيات الميزج التسويقي في المصارف الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA)، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير، فرع: تحليل اقتصادي، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002، 2003، ص: 80

المبني على الحرية الاقتصادية؛ وأهم ما ميز هذه المرحلة، صدور قانون النقد والقرض بتاريخ 14/04/1990م، ليعيد تعريف هيكلية النظام المالي والمصرفي الجزائري، وجعله يتماشى مع التشريعات المعمول بها في البلدان الأخرى، ومن أهم ما جاء فيه:

1- استقلالية بنك الجزائر في توجيه النظام المالي، والتحكم في السياسة النقدية للبلاد.

2- تعديل مهام المصارف التجارية، وإنشاء هيكل جديدة للمراقبة.

3- إنشاء السوق النقدي وتنظيمه، وإعطاء الحق للمؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية للتعامل فيه بالبيع والشراء.

4- إنشاء السوق المالي المتمثل في " بورصة الجزائر".

5- ترشيد العلاقة بين الخزانة العمومية وبنك الجزائر.

6- السماح بإنشاء المصارف الخاصة والأجنبية.

المطلب الثاني: نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري برأس مال قدره 10 مليار دينار جزائري،¹ مكان مقره بعنوان حوش طريق الشراقة ص.ب 26 دالي ابراهيم بالعاصمة ، و بنك الخليج الجزائر بنك تجاري بدأ عمله في 2004، وتقرر توسيع فروعته سنة 2008 وهو بنك ودائع مملوك ملكية خاصة كويتية وتابع لمجموعة كيبكو KIPCO "شركة مشاريع كويت" وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهمته الأساسية للمساهمة في التنمية الاقتصادية و المالية للجزائر من خلال تقديم مساعدات المختلفة في مجالات التمويل البنكي والضمانات لمختلف الشركات، بإعطاء و تقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة من الأعمال البنكية الواسعة والمتطورة من المنتجات و الخدمات المالية و الحلول الأكثر حداثة وعصره من

¹ [http:// www.ag-bank](http://www.ag-bank) ، site visité le: 5/4/2017a 10:30.

حيث السرعة و التنفيذ، أيضا لتلبية توقعات عملائه و يقدم بنك الخليج الجزائر الخدمات البنكية التقليدية وكذلك تلك التي تتوافق مع ما تمليه الشريعة الإسلامية.¹

المطلب الثالث: المساهمون في بنك الخليج الجزائر

الفرع الأول: تعريف شركة مشاريع الكويت القابضة kipco

أنشأت kipco في عام 1975، وهي مجمع كويتي خاص و هي احد شركات الاستثمار المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية و تعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا مع أصول خاضعة للإدارة بأكثر من 19 مليار دولار.

وتمتلك المجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 21 دولة (في الدول العربية خاصة)، في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا ، و يعمل فيها أكثر من ثمانية آلاف موظف (8000) في أنحاء العالم وتمثل نشاطاتها الرئيسية في القطاع المالي و القطاع الإعلامي كذلك.

كما تشارك شركة مشاريع الكويت القابضة بصورة مباشرة و غير مباشرة فبعدة مجالات كالصحة والسياحة و الصناعة و الاستثمارات و العقارات و تركز إستراتيجية التنمية التي تضطلع بها المجموعة على تنويع الاستثمارات العامة و الخاصة (القطاعية) و الاستثمارات في الأوراق المالية مع هدف التقليل من المخاطر.² و تهدف هذه المجموعة إلى تحقيق أقصى قدر من التأزر الموجود داخل نفس القطاع و كذلك بين مختلف شركات المجموعة و يستند النهج الإداري للمجموعة على تشجيع اعتماد أفضل الممارسات من طرف كافة فروعها (الشركات التابعة لها) سمعة الجودة و التميز بين أوساط المستثمرين في منطقة الشرق الأوسط.

¹المقابلة الشخصية مع مدير بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي، 2017/03/28

²Le rapport annuel des investissements ,200910/04/2017 à 12:30 ., site visité le ,www.ag-bank.com.

الفرع الثاني: البنوك المساهمون في بنك الخليج الجزائر

1) بنك برقان (BB):

هو فرع من مجموعة "kipco" و هو بنك تجاري كويتي لديه عدة فروع منتشرة خاصة في منطقة الشرق الأوسط. تأسس هذا البنك عام 1977 و قد اكتسب البنك دورا بالغ الأهمية في القطاع الخاص و قطاع الأعمال من خلال طرحه منتجات مبتكرة و تكنولوجيا متقدمه كذلك شبكة توزيع واسعة. و تشمل فروعها بنك الخليج الجزائر "AGB" الجزائر و بنك بغداد و البنك الأردني الكويتي.

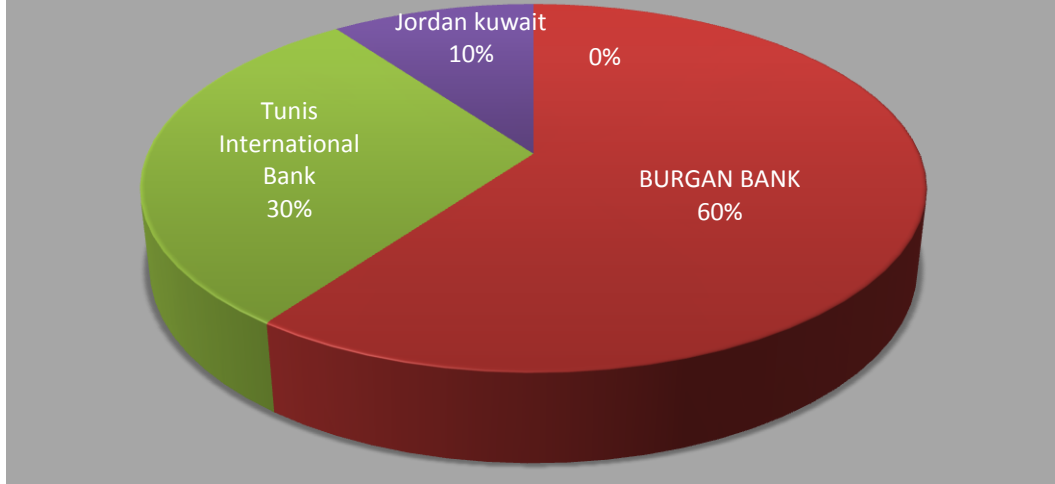
2) بنك تونس العالمي (TIB):

تأسس هذا البنك في 1982، و هو أول بنك خاص في الخارج أنشئ في تونس، و هو يوفر مجموعة كاملة من الخدمات المالية الدولية للشركات الدولية و المؤسسات المالية و الحكومات و الأفراد بما في ذلك عمليات الصرف الأجنبي و السوق النقدية في كل العملات القابلة للتحويل، و تملك حصة 30% في بنك الخليج الجزائر

3) البنك الأردني الكويتي (JKB):

تأسس في عام 1976 و البنك الأردني الكويتي يعمل بنجاح في النظام البنكي الأردني و هو بنك تجاري يوفر لعملائه مجموعة متنوعة من المنتجات و الخدمات البنكية، موزعة عبر شبكة من 48% وكالة في الأردن و اثنين آخرين في فلسطين و قبرص و يشارك بحصة قدرها 10% في رأسمال بنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (01) : تقسيم رأس مال بنك خليج الجزائر (حصص مساهمو بنك الخليج الجزائر)



المصدر : من إعداد الطالب بالرجوع إلى التقرير السنوي لبنك خليج الجزائر 2011

المبحث الثاني : تقديم بنك الخليج الجزائر_وكالة الوادي _

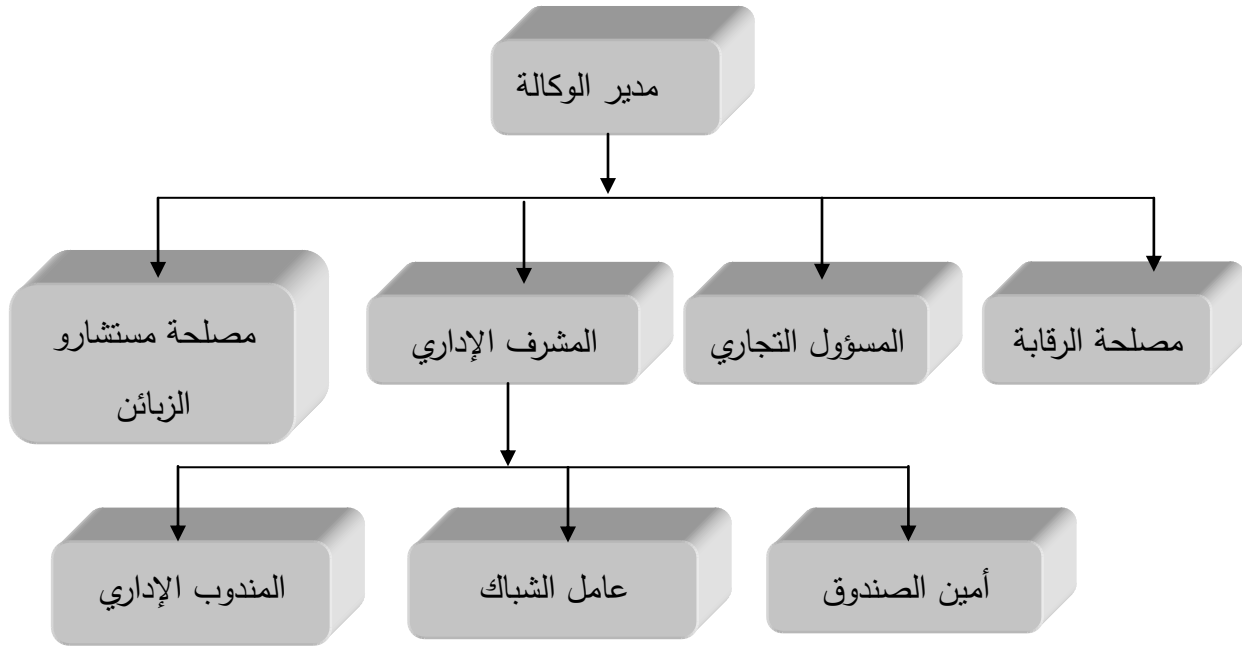
المطلب الأول : نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر_وكالة الوادي _

أنشئت وكالة بنك خليج الجزائر وكالة الوادي في 11/09/2014 ، ويقع في حي المنظر الجميل قرب مفترق الطرق الرئيسي ببلدية الوادي على مساحة قدرها 160متر مربع ، ومجهزة بالوسائل والتقنيات الحديثة ، ويبلغ عدد موظفي الوكالة 07 موظفين كلهم إدارات.¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهامه لبنك الخليج الجزائر -وكالة الوادي -

الفرع الأول : الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر_وكالة الوادي _²

الشكل (02): يوضح الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر_وكالة الوادي _



المصدر: وثائق بنك الخليج الجزائر (وكالة الوادي) 2017/03/21

¹مقابلة شخصية مع مدير بنك خليج الجزائر-وكالة الوادي - 2017/03/20

²مقابلة شخصية مع مدير بنك خليج الجزائر-وكالة الوادي - 2017/03/21

الفرع الثاني : مهام مصالح الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر _وكالة الوادي _ أولاً- مدير الوكالة:

ويعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة و المخاطر ، كذلك تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة البنك ، وضمان الشفافية الاقتصادية للبنك و إدارة ميزانية الوكالة ، كذلك من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات في الوكالة والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية وإجرائها في إطار القانون ، مع مهمة إدارة موظفي الوكالة والإشراف عليهم.

ثانيا- مصلحة الرقابة :

مهمة المراقب الأساسية هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية،أيضا التحقق من العمل اليومي الجاري للشباك والصندوق للزبائن من أفراد ومؤسسات،وكذلك مراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية، والقيام بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين.

ثالثا- المسؤول التجاري :

من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية التي تتعلق بالوكالة، كما أنه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها، مع تزويد العملاء من جميع المنتجات التي يقدمها البنك ، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية، و مراقبة فتح الحسابات، والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية والإشراف أيضا على تحليل الملفات والقروض للمؤسسات والأفراد، والكثير من المهام الأخرى التي يقوم بها في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر.

رابعا- المشرف الإداري :

وهو المشرف على أمين الصندوق، وعامل الشباك، والأعوان، من أجل تحقيق أهداف الوكالة.

ومن مهمته، تقديم الخدمة للعملاء في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر والتأكد المستمر من سير العمل في جو إيجابي يعمل على تحقيق الأهداف، و أيضا الإشراف و التحقق من تنفيذ العمليات المصرفية الجارية في الشباك للزبائن من الأفراد والمؤسسات ، ومعالجة شكاوي العملاء¹.

كما يقوم بتشغيل وإيقاف نظام الحاسوب ، وضمان إدارة الأرشيف و التحقق من صحة العمليات التي يقوم بها مستشاري مبيعات العملاء من الأفراد و المؤسسات وضمان حسن مسك الدفاتر والسجلات للوكالة بالإضافة إلى ضمان الالتزام بالوثائق القانونية الصادرة والواردة.

خامسا- مصلحة مستشارو الزبائن :

وهي مصلحة تهتم بانشغالات وأسئلة الزبائن ومختلف استفساراتهم وتوجيههم وإرشادهم خاصة في مجال اتخاذ القرارات المالية ودراسة طلباتهم .

المطلب الثالث : الخدمات المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر_وكالة الوادي²

عمل بنك الخليج الجزائر منذ نشأته على تقديم أفضل التشكيلات من الخدمات البنكية سواء التقليدية وكذا المستحدثة منها بهدف كسب شريحة أوسع من المتعاملين و الزبائن ، وقد وضع البنك في متناول زبائنه العديد من الخدمات الحديثة و المتطورة .

أولا : أجهزة السحب DAB (Distributeur Automatique de Billes)

وهو جهاز يسمح بسحب الأموال بواسطة البطاقات الالكترونية ، ويوفر هذا النوع من الأجهزة مايلي :

- سرعة السحب، وتوفر الخدمة طيلة اليوم على مدار 24/24 .
- مراقبة المعلومات المخزنة بالبطاقات كالرقم السري ومبلغ التعامل وغيره .
- الرصيد المسحوبة لا يتعدى شحنة البطاقة البنكية .
- وتتم عملية السحب بإتباع الخطوات التالية :
- تركيب البطاقة في المكان المخصص لها بالجهاز ثم كتابة الرقم السري الذي يتكون من أربعة أرقام للتعرف على شخصية الساحب وبعدها كتابة المبلغ المراد سحبه .

¹مقابلة شخصية مع مدير بنك خليج الجزائر-وكالة الوادي - 2017/ 03/23

²مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة الوادي- 2017/04/02

- إعادة طلب الجهاز للرقم السري بغية عملية التأكيد من شخصية الساحب .
- تأكيد العملية والحصول على المبلغ ويتم كتابته في مذكرة ورقية يذكر فيها قيمة المبلغ وزمن السحب وتاريخه .

ثانيا : بطاقة الدفع الالكتروني TPE (Terminal de Paiement Electronique)

- هو بطاقة دفع الكتروني عبر شبكة الانترنت ،عالي السرعة وامن ويتوفر في محلات التسوق و الساحات العمومية ، ويتسم بما يلي :
- سرعة التنفيذ وسهولة الاستعمال .
 - تخفيض التكاليف ، ونظام قائم على استخدام البطاقات البنكية .
 - يتيح الخدمة على مدار اليوم 24/24 والأسبوعي 7/7
 - وتتم عملية الدفع بإتباع الخطوات التالية :
 - يعطي التاجر الإذن بوضع البطاقة وتسجيل المبلغ ، فيقوم الزبون بتسجيل المبلغ على شاشة جهاز الدفع والتأكد بعدها من صحته ، ثم يضغط التاجر على زر القبول لتأكيد المبلغ .
 - يطلب الجهاز الرقم السري ، فيدخله الزبون حامل البطاقة ويضغط على زر القبول .
 - بعد نهاية العملية يخرج الجهاز مذكرتين يتضمنان معلومات حول المبلغ وتوقيت التحويل ، وكذا اليوم وتبقى نسخة لدى التاجر والأخرى لدى الزبون .

ثالثا : خدمة الدفع E-banking

- وهي خدمة دفع عبر شبكة الانترنت من خلال الحاسوب الشخصي للزبون أو أي وسلة متصلة بالانترنت وتتميز بما يلي :
- الاتصال من طرف الزبون عن طريق شبكة الانترنت والقيام بجميع الأعمال وفي أي وقت وعلى مدار اليوم 24/24 .
 - تبادل المعلومات وطلب التشاور مع موقع البنك عبر شبكة الانترنت .
 - تلقي رسائل الكترونية تلخص مختلف عمليات السحب أو الإيداع .
 - الاطلاع على كافة الكشفات وتحميلها في شكل EXEL أو PDF التي تخص الزبون وكذا نوع الرصيد دائن أو مدين وقيمته ، وكذا تقديم خدمات أخرى كطلب توفير شيك .

ويكون الاشتراك في مثل هذه الخدمات عن طريق طلب يقدمه الزبون للجنة المختصة في بنك الخليج الجزائر ، وتقوم بدراسة طلبه وعند الموافقة يتم إدخال جميع معلوماته الشخصية والترخيص له باستخدام الموقع بعدها ، وكذا عند رغبته بالانسحاب يقوم بإخبار إدارة البنك . للإشارة فقط صور تقديم هذه الخدمات تكون عبر شبكة الانترنت من خلال خدمة AGB online وكذلك عبر الهواتف والرسائل النصية القصيرة SMS ، كما ويمكن تقديم خدمات عبر الفاكس عند الضرورة .

الملحق رقم (01) خدمة النقل و الدفع عبر شبكة الانترنت (AGB online)

Virement ONLINE AGB

Etapes à suivre pour effectuer un virement web

Revenez sur AGB ONLINE. Bienvenue BEN MOHAMMED

Virement de compte à compte

Virement de : XXXXXXX Compte de chèque personnel Solde : xxxxxx DZD

à : YYYYYYYY Livret Épargne Participative

Montant : 0,00

Reçu par : N.Y.F.I.O.Z. n°1101

Validé

1

Saisir des numéros de comptes et le montant du virement

Revenez sur AGB ONLINE. Bienvenue BEN MOHAMMED

Virement de compte à compte

Virement :

Étape vous aide de valider effectuer le virement de compte XXXXXXX Compte de chèque personnel au compte YYYYYYYY Livret Épargne Participative pour un montant de : 0,00 DZD

Validé Annuler

2

Confirmation des numéros de comptes et le montant du virement

Revenez sur AGB ONLINE. Bienvenue BEN MOHAMMED

Virement de compte à compte

Virement :

✓ Votre ordre de virement a été enregistré

3

Validation de l'opération

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria
Member of the KIPSCO Group

Simplifions la banque
www.ag-bank.com
E-mail : avotrecoûte@agb.dz
Tel : 0555 623 066

Virement ONLINE AGB

Plus besoin de vous déplacer ...

transférez votre argent d'un compte à un autre en un simple clic.

لا حاجة للذهاب إلى البنك...

أنقل أموالك من حساب إلى آخر في نقرة واحدة.

C'est facile!

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria
Member of the KIPSCO Group

Simplifions la banque
www.ag-bank.com
E-mail : avotrecoûte@agb.dz
Tel : 0555 623 066

المصدر : مقدم من طرف مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي - 2017/04/02

خلاصة الفصل

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل اتضح لنا أن "بنك الخليج الجزائر" ككل البنوك الجزائرية التي تسعى إلى تقديم باقة متنوعة ومتطورة من الخدمات والمنتجات البنكية والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات جميع العملاء، وبالسعر المناسب مع اختيار قنوات التوزيع التي تضمن وصول الخدمات إلى كل أرجاء البلاد، فبنك الخليج الجزائر الآن يسعى إلى توسيع شبكة وكالاته والعمل بقنوات توزيع متطورة أي استخدام أحدث أجهزة صرف وذلك لتقليص الوقت والسرعة .

كما أنه يعتمد في الترويج على كل الوسائل الحديثة والإلكترونية، ولكن أحسن وسيلة ترويج لديهم هي البيع الشخصي لأن رجال البيع بالوكالات يتميزون بكل المهارات التي يجب أن تتوفر في رجل البيع، كذلك حسن استقبالهم وتعاملهم الجيد، وتقديم النصائح والمشورة لهم هذا كله هي مؤشرات على كفاءة للبنك ما اكسبه أرباح عالية ومردودية وبأقل مخاطر .



الفصل الثاني :

التتبع العملي للبطاقات الالكترونية المصدرة

من طرف بنك الخليج الجزائر



تمهيد:

تعتبر البطاقات الالكترونية من بين أهم ملامح العصر الحديث ،حيث تساهم بشكل أكبر في سهولة وسرعة تسوية المدفوعات مما ينعكس اجابا على انتشار التجارة الالكترونية بشكل كبير ،حيث سنحاول في هذا الجزء معرفة وظائف البطاقات الالكترونية المستعملة وأهم البطاقات الالكترونية المعتمدة في وقتنا الحالي ، حيث تطرقنا إلى المبحثين التاليين :

- المبحث الأول : بطاقة تعريفية حول البطاقات الالكترونية .
- المبحث الثاني : أنواع البطاقات الالكترونية المصدرة من بنك الخليج الجزائر وكالة الوادي.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بطاقات الدفع الإلكترونية

البطاقات الإلكترونية هي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني و هي نتيجة لتطور وسائل الدفع, و هي لا تعني ظهور نوع جديد من النقود بل هي مجرد وسيلة لسحب النقود من الحسابات الجارية أو الودائع تحت الطلب و هي بالتالي تدخل في حساب الكتلة النقدية و ذلك ضمن المجمع النقدي الأول. فيما يلي سنحاول التعرف أكثر على البطاقات الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف ونشأة البطاقات الإلكترونية

الفرع الأول : النشأة

من الصعب تحديد أصل هذه البطاقات, لكن الأمر المؤكد هو أن الولايات المتحدة الأمريكية كانت مهدها لها منذ العام 1888م, و في العام 1915م أصدرت شركة أمريكية بطاقة موجهة لتشخيص زبائنها الأساسيين , كما أصدرت أيضا بطاقات ائتمانية أخرى لشركة الطيران الأمريكية¹.

كما أنه في العام 1954م بعد فطور عمل بين "رالف سنايرد" و "فرانك ماكنمارا" وقد اتضح أنهما لا يحملان المبلغ الكافي لتسديد حسابهم, هذه الوضعية المرحجة دفعت بهما لخلق و تسيير شركة تقوم بإصدار بطاقات تستعمل في الفنادق و المطاعم الموجودة بنيويورك و ضواحيها, و في نفس الوقت خطرت الفكرة ذاتها لمواطن أمريكي آخر في ولاية كاليفورنيا هو " بلومينغ دايل " , فوضعها موضع التنفيذ بإصدار بطاقة (تناول طعامك بالتوقيع) و لاحقا التقى "بلومينغ دايل و ماكنمارا " قررا توحيد جهودهما و كان أساس ظهور بطاقة (diner-club)².

و في العام 1959م أصدرت البطاقة البيضاء "carte blanche" و في بداية الستينات تجمع عدد كبير من البنوك و درسوا إمكانية توفير بطاقة يمكن استعمالها في كل الولايات الأمريكية, و اقتضى هذا الأمر خلق عائلتين كبيرتين من البطاقات البنكية و هما بطاقة:"visa" و كذا بطاقة "MASTER CARD" , و قد أصدر بنك الولايات المتحدة الأمريكية عام "1959م " بطاقة و التي تحققت VISA" و التي تحققت عام 1961م أكثر من مليون حامل³.

¹ حوحو بدر الدين، برباص ناصرالآليات النقدية و البطاقات البنكية، مذكرة مجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة جامعة بسكرة، 2002 ص:3.

² أنطوان الناشف، خليل المندي، العمليات المصرفية و السوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان 1998م ص: 158.

³ حوحو بدر الدين، برباص ناصر، مرجع سبق ذكره: ص:4.

الفرع الثاني : تعريف البطاقات الإلكترونية: و يمكن إعطاء تعاريف كما يلي:

إن بطاقة الائتمان هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات خصائص معينة صادرة عن مؤسسة مالية أو مصرفية تستخدم كوسيلة تعامل عوضا عن النقود و يستطيع حاملها أن يتمتع بواسطتها بالخدمات المالية إضافة على إمكانية استفادته من الائتمان الممنوح بموجبها في البنك المصدر لها وذلك لتلبية حاجاته المختلفة¹.

المطلب الثاني: وظائف البطاقات الإلكترونية

و تسمح البطاقات الإلكترونية بإعطاء خدمات متميزة وذلك كما يلي:

الفرع الأول: التسديد.

وهذه الوظيفة مرتبطة بأرصدة لنقود الودائع, حيث تعرض النقود أو الشيك و ذلك بالسحب من الآلات الإلكترونية فإذا كان هذا السحب عملية سهلة بالنسبة لحامل البطاقة فإن إنجازها معقد للغاية ويدعي استعمال تقنيات متطورة للغاية في الإعلام الآلي و المواصلات, وهذه الوظيفة تسمح بإمكانيتين الأولى التسديد الفوري و الثانية التسديد الكلي على الكشف ففي الحالة الأولى يقتطع مبلغ الشراء مباشرة على البنك المرتبط بالبطاقة بدون تكاليف زائدة في حالة أجل التسديد, أما في الحالة الثانية يتلقى الحامل كل شهر كشف مفصل لكل مصاريفه يستطيع بعد ذلك اختيار تسديد الفاتورة سواء بالتسديد الكلي أو بإرسال شيك لمسير البطاقة².

الفرع الثاني: القرض:

تسمح البطاقات الإلكترونية بالقيام بتسديدات مستقبلية بنقود الودائع و يختلف القرض حيث يكون نسبي و قصير الأجل لبضعة أسابيع و يكون مجاني, كما قد يكون الأجل لأكثر من سنة وهذا يفرض عليها فائدة تتحدد حسب طبيعة القرض "استهلاك, تجارة" وحسب مصدر البطاقة مثل البطاقة الائتمانية فوظيفة القرض ليست معروضة من طرف البطاقات البنكية بل هي معروضة من طرف مؤسسات القرض التي يمنحه لحامله الحاجة إليه³.

¹ أنطوان الناشر، خليل الهندي، مرجع سبق ذكره ص: 159.

² مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق "الأوراق التجارية) وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، سنة 2005 ص 115

³ حوجو بدر الدين، برياص ناصر، مرجع سبق ذكره ص: 16.

المبحث الثاني : أنواع البطاقات الإلكترونية المصدرة من بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -

المطلب الأول : البطاقات المصدرة من طرف بنك الخليج الجزائر (وكالة الوادي)

الملحق رقم (02) بطاقات بنك الخليج الجزائر



Source : <https://www.ag-bank.com/article-viewAgence-65.html> ,01/05/2017 ,6:30

الفرع الأول : البطاقة الإلكترونية المحلية

أولا- بطاقة ساهلة AGB

1- تعريفها : هي بطاقة للسحب والدفع آمنة الغير محدود مرنة وميسرة أينما كنتم في جميع الأماكن الأوقات يمكن من استعمال الرصيد دون سقف ويكون الدفع على ماكينات الدفع الإلكتروني TPE وهي بطاقة صالحة على كافة التراب الوطني وماكينات السحب الحاملة لإشارة CIB (Commercial international Bank) وخدماتها متوفرة 7 أيام/7 و 24 ساعة/24، يتم الحصول على ساهلة إذا كان العميل حالي لبنك AGB: يكون الطلب مباشر لبطاقة ساهلة من المستشار. العميل جديد لبنك AGB: الحصول على ساهلة فور فتح حساب لدى أي فرع AGB.

2- كيفية استخدام بطاقة ساهلة :

بالنسبة للسحب :

- وضع البطاقة في جهاز الصرف الآلي .

-إدخال الرقم السري الخاص بك .

- تأكيد الرقم .

- الحصول على المال الخاص بك .¹

بالنسبة للدفع :

- إدخال البطاقة في TPE.

- إدخال الرقم السري الخاص بك .

- يقدم التاجر لك تذكرة عليك المحافظة عليها .²

الملحق رقم (03) : كيفية استخدام بطاقة ساهلة:

ساهلة، بطاقة الدفع اليومية...

تستخدم ساهلة بسهولة وسحب و دفع آمن، مرنة ومباشرة. أينما كنتم وفي جميع الأوقات يمكنكم استعمال رصيديكم دون خجيد للسقف.

ساهلة و مبراتها

- غير محدودة السقف.
- سهولة الاستعمال.
- آمنة ومباشرة.
- نقدكم متوفر 7 أيام/ 24 ساعة على 24.
- صلاحية غير كافة التراب الوطني (كافة ماكينات السحب الحاملة لإشارة CIB).

كيف يتم الحصول على ساهلة؟

أمر سهل... إذا كنت:

- عميل حالي لبنك AGB: اطلب حالا بطاقة ساهلة من مستشارك.
- عميل جديد لبنك AGB: احصل على ساهلة فور فتح حسابك لدى أي فرع AGB.

شام

في حالة ضياع أو سرقة بطاقتكم يجب عليكم القيام بالأعتراض بإتباع الآلية التالية:

- قوموا بإخبار فرعكم عبر الهاتف، الفاكس أو بتفليكم إليه.
- اتصلوا بمركز الاعتراض التابع للشبكة التقنية المساندة SATIM بطلب رقم 021 44 89 77 في خدمتكم يوميا من 8:30 صباحا إلى 16:30 مساء.
- ضرحوا ضياع أو سرقة بطاقتكم لدى الشرطة.
- اطلبوا بطاقة جديدة من فرعكم.

للمعلومات أكثر، تفرقوا من أحد فروع AGB أو زوروا موقعنا الإلكتروني www.ag-bank.com

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria
Simplifiez la banque

Carte SAHLA AGB

راحة بالكم
تصرفوا بأموالكم متى و شما تريدون



بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria
www.ag-bank.com
www.morocobankagb.com
0555 623 066

ساهل!

المصدر : مقدم من طرف مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي-

²<http://www.ag-bank.com/article-view-111.html> 13- 4-2017/6:30

¹مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي-، 2017/04/10

الفرع الثاني : البطاقات الإلكترونية الدولية

أولاً-بطاقة ماستركارد: هي بطاقات للسحب والدفع بالعملة الأجنبية في الخارج، يمكن استعمالها على شبكة الانترنت محليا وأجنيا ويقترح بنك الخليج الجزائر بطاقات ماستركارد بثلاثة أنواع هي:

1- ماستركارد مسبقة الدفع: هي بطاقة غير شخصية صالحة لمدة ثلاث سنوات الشحن الأقصى للبطاقة هو 1000 دولار أمريكي /الشهر إلا في (حالة موافقة مدير الوكالة) والاستفادة من البطاقة بمجرد فتح الحساب دينار وحساب بالدولار تسليم البطاقة يكون فوري.

تكاليف المتعلقة ببطاقة الماستركارد مسبقة الدفع هي كما يلي :

إصدار البطاقة : 2000 دج، و إعادة الشحن : 1000 دج

إعادة إصدار الرمز السري : 1000 د ج

مصاريف الاعتراض : 500 دج.

مصاريف المعاملات :

الدفع بعملة الدولار الأمريكي: لا تحسب مصاريف عند الدفع على محطة الدفع الالكترونية ولا تحسب مصاريف عند الدفع على شبكة الانترنت و 2.5 دولار أمريكي لكل سحب على الصراف الآلي.

الدفع بعملة مختلفة عن الدولار الأمريكي : 2.5% من مبلغ الصفقة عند الدفع على محطة الدفع الالكترونية أو الشراء على شبكة الانترنت 2.5% لكل سحب على الصرافات الآلية .¹

2- الماستركارد الكلاسيكية: هي بطاقة شخصية صالحة لمدة سنتين والشحن الأقصى لها 3000 دولار أمريكي وتمكن من الاستفادة من البطاقة بمجرد فتح حساب بدينار وحساب بالدولار تسلم البطاقة 20 يوم بعد الطلب تكاليفها .

¹ وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة الوادي-، 10/04/2017 الملحق رقم (04)

3- الماستركارد الذهبية: هي نفس لكلاسيكية تختلف في الشحن الأقصى قيمته 5000 دولار امريكي، وكذلك في تكاليف الإصدار البطاقة 6000 دج وإعادة إصدار البطاقة 3000 دج وإعادة الشحن 3000 دج.¹

الملحق رقم(04) مجموعة بطاقات ماستركارد لبنك خليج الجزائر_وكالة الوادي_

مجموعة بطاقة ماستركارد لبنك خليج الجزائر - تأمين سفر

البطاقات المصرفية الإلكترونية
ماستركارد بنك الخليج الجزائر

+ تأمين سفر
تأمين و ضمان الأسفار
من أجل سلامتكم

مزايا بطاقة "ماستركارد" الذهبية

- استمتعوا بشهادة تأمين 3D SECURE على كل نظام اتصالاتكم
- لخدمة 24 ساعة و في كل الأوقات 7/24 و 24/24
- استمتعوا بتأمينات السفر السنوية
- استمتعوا من مزايا صلاحيات 3 سنوات قابلة للتجديد
- استمتعوا بشحن مجاني عن طريق الرسائل القصيرة

خصائص ومزايا بطاقة الجولدن مسيكة الذهب

- بطاقة خاصة غير معزومة (لا تحمل اسم الزبون)
- رسوم هبوط عند الظنن بالقرب من مستشاركم البنكي
- إمكانية الشحن من شبكات الهاتف و عبر الانترنت
- تقدم مجموعة تأمين على السفر يشمل مختلف مزايا و خدمات التأمين
- سعر معقول
- عرض حصري لبنك الخليج الجزائر

خصائص ومزايا البطاقة الجولدن الكلاسيكية، الذهبية و البلاتينية

- بطاقة خاصة غير معزومة (تحتل اسم الزبون)
- تقدم مجموعة تأمين على السفر يشمل ضمانات التأمين المختلفة وكذا السباغيات
- إمكانية حياض البطاقة الذهبية والبلاتينية من خدمة لكمالية
- إمكانية الظنن والحصول على أو رالي جاهزة للدفق في حالة الطوارئ
- سعر مغز و جذاب

المزيد من المعلومات يرجى التوجه لمستشار الزبون
بمختلفة بطاقة مسيكة الذهب - الذهبية الجولدن الكلاسيكية

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria
Member of the BFCO Group
بنك الخليج
www.agb.dz

المصدر : مقدم من طرف مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي- 2017/04/11

ثانيا- بطاقة الفيزا: هي بطاقة خاصة بأصحاب المهن الحرة و الدخل المستقر تصدر بعد فتح الزبون لحساب بلعملة الأجنبية ، وبنك الخليج الجزائر يوفر ثلاثة أنواع منها وهي² :

1_ بطاقة فيزا الذهبية: وهي بطاقة ذات لون ذهبي موجهة للأشخاص الذين يخدمون القطاع المحلي، ولأجل الحصول عليها يقوم الزبون بفتح حساب بلعملة الأجنبية الدولار الأمريكي أو اليورو بعد ملئ استمارة تقدم للبنك وهي بمثابة العقد بين الطرفين ، وتتميز هذه البطاقة ببندود يجب احترامها وهي كما يلي :

- البطاقة شخصية فلا يمكن لغير حاملها أن يستعملها وتسلم بتوقيع على سند وصولات التسليم .
- تتم كل عملية بعد ادخال الرقم السري الخاص بكل زبون .

¹http://www.ag-bank.com; cite visitée le :04 /04/2017 :H 2:00

²وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة الوادي-، 2017 /04/11 ، الملحق رقم (04)

- مصاريف التسيير وتعبئة البطاقة مصرح بها ومعلومة بين طرفين .
- البطاقة صالحة لمدة عامين ، كما تسحب الأموال عبر اجهزة DAB الحاملة لعلامة فيزا ، ويتيح أيضا بنك الخليج الجزائر تسديد مختلف المقتنيات من الخارج عبر المحلات المعتمدة من طرف فيزا و فيزا الكترون .

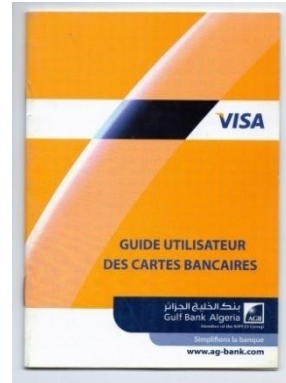
2_ فيزا بلاتينيوم:¹

هي بطاقة سحب ووسيلة مريحة موثوقة وآمنة لعمليات الشراء في الخارج من خلال محطة الدفع الكترونية،الانترنت أو من خلال السحب النقدي على أجهزة الصراف الآلي فيزا في القارات الخمس وهي متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الصعبة مع حد ادني للرصيد قيمته 10000 يورو وتستخدم حسب الرصيد المتوفر في الحساب أما التكاليف الخاصة بفيزا بلاتينيوم هي كالتالي :

إصدار البطاقة:15000دج، وإعادة إصدار البطاقة:15000دج

إعادة إصدار الرمز السري:1000دج، وبطاقة الطوارئ:قيمة معادلة 250دولار.

الملحق رقم (05):احدث البطاقات فيزا بلاتينيوم مع دليل كيفية الاستعمال



SOURCE:www.ag-bank.com

المصدر : مقدم من طرف مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي-

- 3_ بطاقة التوفير: بطاقة جديدة مبتكرة وسهلة الاستعمال وهي بطاقة مجانية للسحب الآلي ،متصلة بحساب توفير الكلاسيكي أو التساهمي تسمح بإجراء عمليات السحب من أي صراف إلي 7ايام/24،7سا/24

¹مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -، 2017/04/11

وتمكن من تسديد المشتريات على مستوى التجار والحرفيين المجهزين بمحطة الدفع الالكتروني.

وهناك بطاقة توفير ثانية متصلة بحساب التوفير نفسه مقدمة لأفراد العائلة وهي مجانية وتمكن من تحديد مبلغ أقصى لاستعمالها.¹

الملحق رقم (06) محطة الدفع الإلكتروني في بنك الخليج الجزائر- وكالة الوادي-



المصدر : مقدم من طرف مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة الوادي-2017/04/12

المطلب الثاني : الصعوبات التي تواجه بطاقات الدفع الإلكتروني

مشاكل الدفع الإلكتروني .

لعل أهم المشكلات التي تعوق تقدم و انطلاق التجارة الالكترونية هي مشكلات الدفع الالكتروني، فالأمر الذي لا يخفى على الفطنة أن غالبية - إن لم يكن كل المعاملات - التجارية تتمحضر في النهاية عن التزام بالوفاء بمبلغ نقدي، و لما كان التاجر لا يتمكن من حمل كل نقوده معه، فقد ظهرت أدوات ووسائل للوفاء تقوم مقام النقود مثل الأوراق التجارية، بل إن التاجر لا يلجا لمثل هذه الوسائل للوفاء فحسب، بل للائتمان أيضا، إذا لم يكن لدى التاجر الإمكانية أو الرغبة بالوفاء الفوري بالالتزام، و من ثم تبين عصب أي معاملة تجارية يتمثل في وسائل الدفع فيها، و إن ازدهار أي معاملة تجارية رهين بتنظيم آمن و فعال لوسائل الدفع.²

¹<http://www.ag-bank.com/article-view-111.html> ، 28-4-2017/14:30

² صالح مفتاح، فريدة معاني، " البنوك الالكترونية"، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم المالية و الإدارية، جامعة بسكرة، السنة 2004 ، ص 11

و ليس غريبا بعد كل ذلك أن نقرر أن تفعيل و تأمين الدفع الالكتروني هو الوسيلة الناتجة لازدهار الميدان التجاري بصفة عامة داخليا أو دوليا و سواء في شكله التقليدي أو شكله الالكتروني.

و الواقع أن الدفع الالكتروني يواجه عدد من المشكلات سنتعرض لأهم هذه المشكلات.

أولا : المشكلات النفسية¹ :

ما زال العامل النفسي للمتعاملين يقف عائقا أمام التجارة الالكترونية بصفة عامة ووسائل الدفع الالكتروني بصفة خاصة، فمن الناحية النفسية نجد أن المتعامل لا يتقبل إبرام الصفقات من خلال شبكة الانترنت اللهم إذا كانت هذه الصفقات ضعيلة القيمة، أما إذا كانت كبيرة القيمة فهو يفضل الالتقاء المباشر بالمتعامل الآخر من خلال مجلس عقد واحد يتم فيه الاتفاق على كافة بنود التعاقد.

وبطبيعة الحال فان هذا العامل النفسي ليس موجودا لدى الكافة بدليل أن هناك معاملات تتم من خلال الوسائط الالكترونية، و لكنها لم تزدهر لتتخذ شكل الظاهرة العامة، بل انه لا يمكن القول أن هذه المعاملات الالكترونية، رغم أنها أبرمت من خلال الوسائط الالكترونية إلا أن أسلوب الدفع لا يتم دائما من خلال هذه الوسائط.

و في حالة النقود الرقمية مثلا و التي تصدر من خلال البنوك مع احتفاظ البنك برقم يسمى "الرقم المرجعي" نجد أن البنك يستطيع أن يعلم من خلال الرقم المرجعي لمن تم إصدار هذه النقود و من حصل عليها بعد ذلك مما يؤدي إلى انتهاك سرية المستهلك.

و لعل العلاج الناجح لهذه المشكلات النفسية يتمثل في إيجاد وسائل فنية و تشريعية تكفل موثوقية هذه المعاملات، و تكفل أيضا معرفة كل طرف للآخر و حماية بعض الخصوصيات التي يحرصون عليها.

¹ ممدوح الجنيهي، منير الجنيهي "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، السنة 2005، ص 24

ثانيا : المشكلات القانونية:¹

- 1_ صعوبة التحقق من صحة النقود الالكترونية و عدم قبولها أو عدم الاعتراف بها.
- 2_ مشاكل الإثبات حيث أن إدخال بعض عمليات الأداء الالكترونية يسقط الإثبات المكتوب بواسطة المستندات الورقية، و عليه فان المشكل المطروح على البلدان له جانبين:
- 2_1: إثبات الهوية للعميل :إن التعبير عن الإدارة من طرف صاحب البطاقة يتم بطريقتين :إما بوضع إمضاءه على فاتورة معدة من طرف التاجر بواسطة جهاز مسلم من طرف المصدر للبطاقة ففي هذه الحالة تكون وسيلة الإثبات كتابية، و إما أن يعبر عن إمضاءه في شكل إمضاء آلي و هو تشكيل رقم سري على آلة الحاسوب.
- 2_2: صحة محتوى العمليات :لقد تمكن الأداء الالكتروني من إلغاء المستندات المكتوبة بخلاف وسائل الدفع التقليدية كالشيك و الأثر الوحيد عند هذه المعاملات هي التسجيل على الشريط الممغنط لحاسوب البنك أو المتعاملين أو بذاكرة البطاقة من جهة و الوصل الصادر عن التجهيز الآلي لدى البنك من جهة أخرى.

ثالثا : مشكلة عدم الأمان المعلوماتي :

مازالت التجارة الالكترونية بوجه عام و التجارة من خلال الانترنت بوجه خاص تواجه المخاطر التقليدية التي تواجهها أنظمة المعلومات، من عمليات القرصنة مثل الفيروسات الالكترونية التي تتم على أرقام بطاقات الائتمان، بل و على الأنظمة الالكترونية للبنوك، و التي من خلالها يتم معرفة أرقام حسابات العملاء و التحويل غير المشروع للأموال، و مثل عمليات النصب الالكتروني التي تمارسها بعض مواقع الانترنت لابتزاز المستهلكين .

التقييم الشخصي :

من خلال دراستنا لبنك الخليج الجزائر استفدنا منها النقاط التالية :

- معرفة طريقة عمل واستخراج البطاقات الالكترونية بشكل أفضل .
- استكشاف مصالح العمل في بنك الخليج الجزائر ومعرفة مهام كل مصلحة
- معرفة الخدمات التي يقدمها بنك الخليج الجزائر لزيائنه.

¹ممدوح الجنيبي، منير الجنيبي "البنوك الالكترونية"، مرجع سبق ذكره ، ص 83

ومن هنا استنتجنا عدة نقاط لقوة وضعف بنك الخليج الجزائر:

نقاط القوة :

- يشهد بنك الخليج الجزائر حركة نموية فعالة من خلال توفير التمويل اللازم للمؤسسات المالية والعملاء .
- تشير حداثة انشاء بنك الخليج الجزائر الى ملائمته مع المحيط الاقتصادي .
- يشهد بنك الخليج الجزائر تطور في أنشطته خاصة التمويلات الممنوحة والخدمات المقدمة للعملاء.

نقاط الضعف :

- محدودية العمليات البنكية المعمول بها في بنك الخليج الجزائر.
- عدم وجود مصلحة متخصصة في التسويق .

صعوبات الدراسة :

عند القيام بهذه الدراسة واجهتني بعض الصعوبات أذكرها في النقاط التالية :

- __ ضيق الوقت لتحضير وإنجاز الدراسة .
- __ نقص وشح المعلومات المتعلقة بخدمة البطاقات الالكترونية في بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -
- __ عدم توفر معطيات كافية وإحصائيات تتعلق بحجم الطلب على مختلف الخدمات المتاحة من طرف بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي -

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل عرفنا انا بطاقات الدفع الالكتروني هي البطاقة التي يمكن استخدامها من قبل حاملها وتكون مقبولة لدى التاجر لإتمام إجراءات الشراء أو دفع المستحقات أو أي التزامات أخرى ، وله عدة وظائف من أهمها سحب ودفع الأموال من حساباتهم البنكية عبر الانترنت وتسديد الفواتير الاستهلاكية مثل : الكهرباء ، الماء

كما أنه لبطاقات الدفع الالكترونية أنواع عدة نذكر منها البطاقات الذكية و ماستركارد وفيزا بلاتينيوم وبنك الخليج الجزائر وفي إطار عصره وتطوير أداؤه أصدر عدة بطاقات الكترونية وهي بطاقة ساهلة وبطاقة ماستركارد بأنواعها وبطاقة الفيزا وبطاقة التوفير ، ويواجه العمل بالبطاقات الإلكترونية عدة صعوبات منها عدم توفر أجهزة التسديد بالبطاقات في المحلات والمطاعم وغيرها وصعوبة معرفة الرصيد في البطاقة قبل الاستعمال وغيرها من الصعوبات التي تواجه العمل بها

الخاتمة

شهدت الساحة البنكية العالمية تغيرات في الآونة الأخيرة نتيجة للتطورات التي انعكست على النظام البنكي العالمي، حيث شهد نظام الدفع حركية على مستوى جميع مكوناته يتجلى من خلال الانسجام التدريجي للسياسة الجديدة، وذلك من خلال قيام النظام البنكي بخصوصية البنوك وفتح رأس المال بينها وإنشاء سوق مابين البنوك، من أجل تقوية القطاع البنكي ومنه حاولت الجزائر تمديد وتحديث الخدمات البنكية وتحديثها بتبني بنية تحتية معلوماتية للمعاملات البنكية وجعلها الكترونية، بإدخال وسائل الدفع الكترونية كاستعمال الشيك الإلكتروني والبطاقات البنكية وإقامة نظام دفع الكتروني، وطريق المقاصة الإلكترونية لكونها ميكانيزمات بسيطة الاستعمال وقليلة التكاليف لتسيير و معالجة وسائل الدفع .

إن التنافس جعل البنوك تتسابق للوصول إلى سوق الادخار قصد جلب أكبر عدد ممكن من المدخرين عن طريق تطبيق أحسن الإستراتيجيات لتطوير خدماتها البنكية حسب خصوصية البنوك وهذا ما نجده خاصة في البنوك الأجنبية الجزائرية.

من خلال عرضنا لموضوع بطاقات الدفع الإلكترونية نستنتج أن:

I. نتائج اختبار الفرضيات.

من خلال النتائج المتوصل إليها نجد ان بنك الخليج الجزائر فرع الوادي استطاع مواكبة جميع الخدمات الإلكترونية الحديثة ، بلاضافة إلى قدرتها على مواكبة العصر وتقديم خدمات ممتازة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى والتي تنص على بنك الخليج الجزائر فرع الوادي له القدرة على مواكبة الخدمات الإلكترونية الحديثة اعتمادا على النتائج المتوصل إليها نجد أن الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الإلكتروني تساهم بشكل فعال على مستوى البنوك في تحسين نوعية الخدمات وتنويع منتجاتها المصرفية وكذا على مستوى العملاء وعلى مستوى المنشآت التجارية و الخدمية ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص على الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الإلكتروني البنكي يساهم في تطوير الخدمات وتحسين المنتج المصرفي نستنتج من خلال دراستنا لموضوع بطاقات الدفع الإلكتروني أن لها بعض المشاكل تعوق في تقدم التجارة الإلكترونية وكذا المشكلات النفسية و المشكلات القانونية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على المشاكل التي تعترض خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني في البنوك

II. نتائج الدراسة .

- ساعد الإصلاح البنكي 10/90 البنوك في القضاء على نوع من المشاكل كانت تعاني منها منظومة الدفع وبذلك القضاء على مشاكل كان يعاني منها الاقتصاد الجزائري.
- بطقات الدفع الحديثة هي الركيزة الأساسية لنشاط البنوك وقياس كفاءتها، ومصدرا لإشباع الحاجات والرغبات التي يسعى إليها العملاء خاصة البنوك الأجنبية .
- ما تزال البنوك العمومية بعيدة عن ما هو معمول به دوليا بالنسبة لتوفير وسائل الدفع وأنظمة الدفع الحديثة رغم كل الجهود المبذولة وذلك بسبب غياب الإطارات المتخصصة وكذا عدم ثقة العملاء في وسائل الدفع الالكترونية.
- على البنوك الوطنية الإسراع بمحاولة الإصلاح أوضاعها الداخلية أكثر ورفع كفاءتها بتقديم أفضل الخدمات خاصة المعاملات الالكترونية وبأسعار تنافسية أمام البنوك الأجنبية.
- إن حدة المنافسة يؤدي إلى التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة ، وبالتالي إشباع حاجات العملاء

III. التوصيات والاقتراحات.

- بناءً على النتائج التي توصلنا إليها إن العميل هو محور الاهتمام والتركيز في الخدمات الالكترونية، و عليه يجب أن تبني الخطط والبرامج والسياسات التي يتبناها البنك على ضوء دراسة سلوك العميل ورغباته والتنبأ بإحتياجاته، حيث تعتبر هذه الدراسة من مرتكزات بناء أي إستراتيجية للبطاقات الالكترونية بأساليب جيدة للبنك، وبذلك يمكن طرح الاقتراحات والتوصيات للبنوك الجزائرية بصفة عامة للبنوك الأجنبية وبصفة خاصة البنوك الوطنية التالية:
- على البنوك الجزائرية خاصة الوطنية إتباع سبل وآليات للارتقاء بمستوى وسائل الدفع الحديثة التي تقدمها إلى مستوى أحسن، وهذا من خلال عدة أساليب كمواكبة التطورات التكنولوجية في المجال البنكي، وكذا الأخذ بأساليب ترويج وتوزيع وإعطاء الخدمات بسعر مناسبة لتكون في يد العملاء وكسب ثقتهم سواء العملاء الحاليين أو المرتقبين.
- إنشاء خلايا في البنوك للبحث والتطوير والإبداع لتقديم الجديد والتجديد وكذا إتاحة خدمات الموزع الآلي للأوراق النقدية على مستوى كل الوكالات وذلك لتخفيف الضغط عن الشبابيك .
- التقرب من العملاء نفسيا وماديا وذلك بالاستقبال الجيد لهم وكذا إمكانيات سحب النقود من كل مكان والأخذ بآراء واقتراحات العملاء بإعتبارها أحد المصادر الهامة لأفكار تحسين الخدمات البنكية .
- توفر المعلومات، وهذا بغرض عرض المنتجات البنكية بكل وضوح وشفافية ويكون هذا بالحوار والاتصال.

- الاقتداء بالأنظمة البنكية العالمية خاصة للبنوك الوطنية.
- العمل على تهيئة الجو المهني المشجع نفسيا على العطاء والبقاء وذلك بتشجيع الاتصالات وتحسين القرارات الإدراكية للموظفين عن طريق التدريب والتكوين المتواصل على حسن الإصغاء والتواصل .
- الاهتمام بوسائل الاتصال داخل البنك كالجرائد، النشرات الداخلية، الأوامر والنقاط التوضيحية وألا تقتصر على فئة معينة كالإطارات.

IV. آفاق الدراسة.

بعد هذه الدراسة يبقى موضوع بطاقات الدفع الالكترونية الحديثة في القطاع البنكي مجالاً خصبا للبحث و الإثراء من طرف الباحثين و الدارسين بغية فتح باب البحث والدراسة من جديد نقترح بعض الآفاق للبحث في شكل عناوين تصلح لأن تكون إشكاليات لموضوعات بحوث مستقبلية :

1. آثار تحديث نظام الدفع على تكاليف المعاملات البنكية .
2. تكوين و تأهيل عمال البنك في ظل تطوير تسويق نظام الدفع .
3. مستقبل اليد العاملة البنكية في ظل استخدام مختلف التكنولوجيات البديلة .



قائمة المصادر و المراجع



المراجع باللغة العربية:

الكتب :

1. ممدوح الجنيهي، منير الجنيهي "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، السنة 2005
2. أنطوان الناشف، خليل الهندي، العمليات المصرفية و السوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان 1998.
3. مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق "الأوراق التجارية (وسائل الدفع الالكتروني الحديثة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية سنة 2005 .
4. صالح مفتاح، فريدة معاني، " البنوك الالكترونية"، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم المالية و الإدارية، جامعة بسكرة، السنة 2004 .

الأطروحات و المذكرات:

1. حوحو بدر الدين برنابص، ناصر الآليات النقدية و البطاقات البنكية، مذكرة ماجستير، غير منشورة جامعة بسكرة، 2002
2. فوزي محريق، إستراتيجيات المزيج التسويقي في المصارف الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA)، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير، فرع:تحليل اقتصادي، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002 2003 .

المقابلات الشفوية :

مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر - وكالة الوادي-

المواقع الإلكترونية :

1. <http://www.ag-bank.com/article-view-111.html> .
2. <http://www.ag-bank.com./article-viewCat-29-16-12-153.html>
3. <http://www.ag-bank.com; cite visitee .php?act=view&id=175>

المراجع باللغة الأجنبية :

1. Lerapportannuel2011,proposéapartirde(www.agbank.com,) .
2. Lerapportannuel2009,proposéapartirde(www.agbank.com) .
3. Le rapport annuel des investissements ,2009site visité le ,www.ag-bank.com.