

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

تخصص : بنوك وأسواق مالية

الموضوع :

أثر البطاقة الائتمانية على مردودية البنك :

دراسة حالة على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA

من إعداد الطالبة:

بن عומר أمينة حسنا

أمام لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ محاضرة أ	د. بن زيدان الحاج
مشرفا و مقرررا	أستاذ محاضرة ب	د. قдал زين الدين
مناقشا	أستاذ مساعد أ	أ. مجدد عبد النور

السنة الجامعية: 2014 – 2015

المقدمة العامة

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا في الحياة البشر , و تمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الإقتصادية و القانونية و الإجتماعية و الثقافية , و البنوك واحدة من القطاعات التي إمتد إليها هذا التطور , و إستفادت منه في تطوير أساليب نشاطها و إبتكار خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل , سعيا لزيادة أرباحها, و ضمانا لبقائها في ظل المنافسة التي يعرفها القطاع البنكي .

لقد لجأت البنوك إلى الإعتماد على البطاقات أثناء رسم إستراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسيلة من معلومات دقيقة عن الزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلولاً للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى رأسها جودة الخدمات بحيث ساهمت هذه البطاقات في تحسين نوعية الخدمات المقدمة لزيائنها، فبالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في إستعمال الوسائل الحديثة، غير أن الأبحاث والمكتبيات الخاصة بها لم ترق إلى المستوى اللازم، وذلك بهدف الإستغلال الجيد لمزايا هذه الوسيلة.

ومن خلال ماسبق تتضح الفكرة الأساسية التي تهدف هذا البحث إلى طرحها و مناقشتها.

الإشكالية :

مما لا شك فيه أن الجهاز المصرفي يعد من الدعائم الأساسية للإقتصاد الوطني كون البنوك أهم وسيط في العلاقات التجارية بين الأفراد، وهو في تطور وتجديد مستمر خاصة من حيث الخدمات المقدمة للعملاء من أجل كسب ثقتهم ولعل الإشكالية التي يمكن أن تثار هي التساؤل حول: مدى فعالية وسيلة الدفع الحديثة المتمثلة في البطاقة البنكية على مردودية البنك ؟

الأسئلة الفرعية :

لتحليل و مناقشة الإشكالية المطروحة من خلال هذا البحث بهدف الوصول إلى النتائج، يمكن تقسيم هذه الإشكالية إلى أفكار جزئية تتولد الأسئلة الفرعية التالية :

- ما الدور التي تلعبه وسائل الدفع في النظام البنكي إنطلاقا من النقود ووصولاً إلى البطاقات البنكية ؟

- ما هي بطاقة الائتمان ؟

- ما مدى فعالية البطاقة الائتمانية على البنك؟

الفرضيات :

ولتسهيل الوصول إلى النتائج، نطرح مجموعة من الفرضيات التي نخضعها من خلال هذا البحث للدراسة قبل الحكم عليها تمثل في:

- إعتقادنا الجازم أن تطوير الخدمات البنكية في مجال الدفع تؤدي إلى تسهيل سير المعاملات.

- تطوير خدمة بطاقة الائتمان، تتطلب ترقية الإتصالات التكنولوجية، لا يمكن الحديث عن نجاح أو فشل العمل بنظام البطاقة، إلا من خلال ثقافة المجتمع .

- ظهور النقود الالكترونية أدى إلى زيادة رغبة البنوك.

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى إدراك التحديات التي تواجه البنوك في الوقت الحاضر و التعرف على التقنيات

الحديثة المستخدمة في النشاط المصرفي، ثم إلى التعرف أهم الجوانب المتعلقة بطاقة الائتمان .

أهمية البحث :

يكتسي هذا البحث أهمية من ضرورة الإمام بالتطور الحاصل في العمل المصرفي، و التحديات التي يفرضها

التطور التكنولوجي، و المزايا التي يمكن تحقيقها من خلال التقنيات الحديثة للبنوك و الأفراد و المجتمع ككل.

المنهج المتبع :

إن منهج الدراسة المتبع في إعداد هذا البحث هو المنهج التحليلي الوصفي، و الذي من خلاله يمكن التعرف

على مزايا و عيوب مختلف وسائل الدفع، لاسيما بطاقة الائتمان و يمكننا الوقوف إلى حقيقتها.

أما الأدوات فتنوعت، حيث إعتدنا على الإطلاع و مراجعة الكتب في المكتبات و الجامعات و المعاهد، و

الإطلاع على الرسائل و الأطروحات ذات الصلة بالموضوع، إضافة إلى التنقل الميداني إلى حيث يمكن الحصول

على المعلومات كبنك القرض الشعبي الجزائري.

دوافع الإختيار :

إن هذا الموضوع صلة بتخصص الدراسة "النقود و المالية"، كما أن موضوع البطاقة من مواضيع الساعة

المطروحة في الجزائر.

صعوبة البحث :

من أهم الصعوبات التي أثناء إنجاز هذا البحث، صعوبة الحصول على معلومات المتعلقة بالبنوك الجزائرية من

مصادرها، حيث يتطلب ذلك تكرار الزيارات و الإلحاح في الطلب.

الدراسات السابقة :

كثيرة هي الدراسات التي تناولت بالبحث النظام المصرفي الجزائري من عدة جوانب، و أكثرها إرتباطا بهذا الموضوع رسالة ماجستير للطالب حميزي سيد أحمد بعنوان "تأهيل وسائل الدفع كأداة لتطوير النظام المصرفي الجزائري " من جامعة الجزائر سنة 2002/2001

هيكل البحث :

للتمكن من الإجابة عن الإشكالية المطروحة و الأسئلة المتفرعة عنها قسمت البحث إلى ثلاث فصول، الفصل الأول تناولت فيه التعرف بالبنوك، نشأتها و وظائفها ثم إلى التعرف على وسائل الدفع المستخدمة في تسوية المعاملات و التعريف على مردودية البنك . أما الفصل الثاني، فقد خصص لدراسة بطاقة الإئتمان ، تعريفها، مزاياها، أنواعها و مراحل تطورها، كيفية إصدارها والتعرف على شركة النقد الآلي SATIM. أما في الفصل الثالث والأخير وبالإعتماد على المعطيات المتوفرة لدى البنك ال قرض الشعبي الجزائري، قمنا بالتعرف على البنك ال قرض الشعبي الجزائري و على البطاقات التي يمنحها لزيائنه، والدراسة عوائد البطاقة على البنك CPA من خلال المعاملات داخلية للبنوك .

مقدمة الفصل

تعد البنوك مؤسسات مالية تجارية ونقدية ذات أهمية كبرى وذلك لمشاركتها الفعالة في تنمية وتطوير الإقتصاد الوطني.

وللبنك مهام عديدة تختلف حسب طبيعة المعاملات بينه وبين المؤسسات والأفراد ، فالبنك يقدم القروض بمختلف أنواعها وتحفظ فيه الأموال الأفراد والمؤسسات في حسابات خاصة بهم كما يقوم الزبائن بعدة مسحوبات يوميا وذلك باستعمال بطاقات السحب les cares de retrait أو ما يسمى النقود الإلكترونية، حيث يتم السحب باستعمال هذه البطاقات من خلال موزعات آلية متواجدة في كافة أنحاء الوطن LES DAB . وهو محل دراستنا على مستوى مديرية وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري (cpa).

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الإئتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

المبحث الأول : نشأة و تعريف البنك القرض الشعبي الجزائري CPA

المطلب الأول:نشأة و تعريف البنك

الفرع الأول : نشأة البنك الشعبي الجزائريCPA

تأسس القرض الشعبي الجزائري حسب التعليمية رقم 366.66 الصادرة بالتاريخ 29 ديسمبر 1966

برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري ويعتبر القرض الشعبي الجزائري بنك تجاري (بنك ودائع) ومقره الرئيس بالجزائر العاصمة، كالبنك وحدات جهوية 144، سنة 1985 وتقلصت إلى 78 فرعا بعد تأسيس بنك التنمية المحلية في أفريل من نفس السنة .

وقد ورث نشاطات كانت تمارس من طرف فروع :البنك الشعبي التجاري و الصناعي المتواجدة في الجزائر ،وهران عنابة ،قسنطينة بالإضافة إلى بنوك أجنبية أخرى مثل بنك الجزائر - مصر شركة مرسيلا للقرض و المجموعة الفرنسية للقرض.

وظل بداية عهد الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر مع صدور قانون إستقلالية المؤسسات (قانون رقم 88.01 صادر بتاريخ 12 جانفي 1988) أصبحت البنوك العمومية الجزائرية ومنها القرض الشعبي الجزائري له إطار قانون ضمن المؤسسات الإقتصادية العمومية .

ذلك لمسايرة التطورات كما أحدثت تغيرات لتحقيق نظام معلومات جديدة خاصة بالبنك و إدخال معدات جديدة في ميدان الآلي بما في ذلك الموارد البشرية.

إن موقع البنك ولاياتي هذا إلا من خلال نوعية لا بلأس بما لقنوات التوزيع حسب حاجة الزبائن يظهر ذلك جمن التغيرات التي أحدثتها في شبكة الإستغلال حيث قلص مجموعات الاستغلال من 15 الى 18 ورفع عدد الوكالات البنكية من 111 إلى 121 وكالة بنكية .

إن سياسة القرض الشعبي الجزائري التوزيعية تعتمد بشكل كبير على الوكالات التي تعد الأكثر إستعمالا في توزيع المنتجات و الخدمات البنكية في الجزائر فكل وكالة تختص بتقديم خدمة أو منتج معين فالوكالة تضمن إتصالا مباشرا بالزبائن دون حاجة إلى وسيط و يمكن للزبون أن يقيم البنك يتعامل معه .

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الإئتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

1. توزيع شبكة القرض الشعبي الجزائري :

شبكة الجزائر مركز تضم 9 وكالات.

شبكة الجزائر غرب تضم 8 وكالات.

شبكة الجزائر شرق تضم 10 وكالات.

شبكة غرداية تضم 7 وكالات.

شبكة الشلف 6 وكالات.

شبكة تيزي وزو تضم 9 وكالات .

شبكة بلدية تضم 5 وكالات.

شبكة عنابة تضم 9 وكالات

شبكة سطيف تضم 9 وكالات .

شبكة بجاية تضم 7 وكالات.

شبكة قسنطينة تضم 10 وكالات .

شبكة باتنة تضم 6 وكالات .

شبكة ضواحي وهران تضم 10 وكالات من ضمنها وكالة مستغانم .

شبكة وهران المدينة تضم 8 وكالات.

من خلال هذا التوزيع يتضح لنا أن القرض الشعبي الجزائري يعتمد في تقسيمه للوكالات على شبكات الإستغلال

على معايير منها .

المعيار الجغرافي : نجد الوكالات في مختلف أنحاء الوطن شمال ،غرب ،وسط ،جنوب

الفرع الثاني تعريف القرض الشعبي الجزائري CPA

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري في 14 ماي 1966. وثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر. وقد تأسس على اتفاق القرض الشعبي كل من جزائر، وهران، قسنطينة، عنابه، و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم إندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى هي: شركة مرسيليا للقرض، و المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك، وأخيرا البنك المختلط الجزائر و مصر.

و القرض الشعبي الجزائري مثل البنك الوطني الجزائري يقوم بجميع الودائع بلعبتاره بنكا تجاريا. ويقوم بمنح القروض القصيرة، و ابتداء من 1917 أصبح يقوم بمنح القروض متوسطة الأجل أيضا، وتبعاً لمبدأ التخصص البنكي، فقد تكفل القرض الشعبي الجزائري بمنح القروض للقطاع الحرفي، و الفنادق و القطاع السياحي بصفة عامة وكذلك قطاع الصيد و التعاونيات غير الفلاحية و المهنة الحرة¹.

المطلب الثاني : نشاط البنك CPA

بعد إصدار قانون إستغلال الإدارة المالية للمؤسسات سنة 1988 القرض الشعبي الجزائري صار مؤسسة إقتصادية عامة ذات أسهم أين رأس مالها ملكية خاصة للدولة .

مند 1996 أصبح تسيير رؤوس الأموال التجارية للدولة . البنوك العامة تحت تصرف وزارة المالية .

بعد الإستجابة لشروط قانون النقود و القروض قانون 90/10 أفريل 1990 تحصل القرض الشعبي الجزائري على إعتقاد من مجلس القرض و النقود لتصبح بنك جزائري معتمد مند 07 افريل 1997 .

القرض الشعبي الجزائري له عدة أنشطة متمثلة في تطوير قطاع السكن . الصحة و الدواء التجارة و التوزيع الفندقية و السياحة و الإعلام و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

كما يقوم القرض الشعبي الجزائري بمعالجة عمليات القروض و البنك كما يستطيع إستقبال الودائع . ومنح قروض من كل الأشكال و الإشتراك في رأس مال أي مؤسسة.

و سنذكر فيم يلي أهم الوظائف لمصالح الهيكل التنظيمي الخاص بوكالة مستغانم .

¹الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2003 ص 189.

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

1. مصلحة المنازعات الإدارية و القانونية :

و تشرف على المسائل الإدارية و القانونية التي تتعلق بنشاط الوكالة و عادة ما يلتحق بها عدد من المحاربين الدين يمثلون في القضايا التي ترفعها أو ترفع ضدها

كما تقوم هذه المصلحة بالتعاون مع مستشارين قانونيين في مجال القانون المدني و القانون التجاري و غيره ، كما أنها تراجع التوكيلات الصادرة من الزبائن لغير المتأكد من صحتها قبل الصرف

2. مصلحة محفظة الأوراق : و ينقسم إلى فرعين : الخصم و التحصيل

فالخصم هو استخدام البنك لشراء أوراق تجارية من حاملها الأخير و التحصيل بدفع قيمتها لصاحبها

1.2 مصلحة الصندوق : تنقسم إلى :

- التحويل . virement : من حساب إلى حساب ، و يكون إما مباشرة إذا كان في نفس البنك ، أو غيرها مباشرة إذا كان البنكان مختلفان ، و هذا الأخير يتم عن طريق البنك المركزي .

- السحب retrait : و إما ان يكون مباشرة من قبل الشخص نفسه لقاء وصل و اما لحساب شخص او جهة اخرى او قيام البنك نفسه بالسحب من حساب الزبون المقابل مستحقة له على الزبون .

- الدفع versement : من قبل صاحب الحساب نفسه بالإيداعات نقدية

- الودائع : هي رصيد موجب للمودع، و تكون بشكل نقودا أو شكل قيم منقولة تبقى ملك الزبون و تديرها الوكالة البنكية لحساب الزبون بتحصيل فائدتها السنوية ، و الودائع تنقسم إلى :

الودائع عند الطلب depos a vuer : يشمل حساب الصكوك ، الحساب الجاري و حساب التوفير

الودائع عند الطلب : يشمل الحساب أجل، أدونات الصندوق و سندات الصندوق

3 مصلحة القرض :

و يقوم بدراسة طلبات منح القروض التي هي من طرف الزبائن أفراد و مؤسسات إضافة إلى قروض تشغيل الشباب و قروض البناء و السكن، كما يقوم بدراسة الجدول الإقتصادي للمشروعات و موضوع التمويل.

4. مصلحة الإدارة:

و تتكون من فرع المستخدمين الذي يختص بالأعمال الخاصة بالعاملين في الوكالة _ كالتدريب ' التكوين ' التأمينات الإجتماعية، الخدمات العامة للعاملين.

أما الفرع التجاري ، و الذي تبقى وظيفته غامضة بعض الشيء يعمل على دراسة أقسام السوق و تحديد الزبائن الممكنين للمنتوجات و الخدمات المقترحة .

5. مصلحة العلاقات الخارجية

يتركز هذا القسم على الإتصالات الخارجية مع الجهات التي يتعامل معها و الوفود التي ترد من الخارج كما يقوم من نفس وظائف مصلحة الصندوق و هو تابع له بالنسبة للعمليات الأجنبية و زيادة هلى ذلك يقوم بعملية التحويل للتصدير و الاستراد من الدول الأجنبية.

المطلب الثالث: صلاحيات المديرية أو الأقسام

الفرع الأول : الإدارة و هيكلها

يعتبر الهيكل التنظيمي للبنك أحد المخططات التي تساعد في تقييم العمال، وتحديد الوظائف وترتيبها حسب السلم الإداري، ومن حيث تباين المديرية الفرعية.

1. المدير :

يمثل الوكالة وهو المسؤول الأول عن التسيير، يعين من طرف المدير العام بإقتراح من المديرية الجهوية أو مجموعة الإستغلال، بواسطة الشهادة العليا في فروع الإقتصاد أو المالية، ومن الخبرة في المؤسسة، و يسيرها السيد:مدحري محمد، ومن مهامه :

التمثيل للوكالة على مستوى المحلي، كذلك تنظيم ومتابعة و إنعاش عمل الوكالة بصفة يومية و السهر على تطبيق التنظيمات المنصوص عليها، في القانون الداخلي للبنك، والسهر على ترقية نوعية المهام المقدمة من طرف الوكالة ومراقبة فتح الحسابات للزبائن، واستقبالهم وضمان الأمن وإحترام أجال العمليات اليومية، وتوجيه ومتابعة مهام مصالح الوكالة، وإتخاذ الإجراءات و القرارات، تحت رعاية المديرية الجهوية أو مجموعة الإستغلال التابع لها، والسهر على التسيير الحسن للوكالة.

2. نائب المدير :

يقوم بنفس مهام المدير في غيابه، عن طريق التوكيل من طرف المديرية الجهوية، ويقوم بالتنسيق بين جميع المصالح ومدير الوكالة، كما يقوم بالتنسيق بين جميع المصالح ومدير الوكالة، كما يقوم بالتأشير فتح الحسابات، ومراقبتها و تسوية الحسابات في الشكل القانوني، ومتابعة حسابات القروض مراقبتها، والتكفل بكل مصلحة في حالة غياب العون القائم عليها .

3. السكرتارية ومكتب أمانة المدير :

يتمثل دورها في السهر على البريد الصادر و الوارد، وتحرير المراسلات، وإستقبال المكالمات الهاتفية و الرد عليها وتوزيعها إلى مصالح الوكالة المطلوبة، وتسجيل و ضبط اللقاءات و المواعيد المهنية.

4. مصالح أخرى للبنك:

- مصلحة المراقبة والإدارة: تباشر مهامها تحت سلطة مدير الوكالة المباشرة واهم مهامها:
- مراقبة كل العمليات المنجزة من طرف كل مصلحة و الكشف عن الأخطاء و كل الفروقات المسجلة خلال اليوم، والتسيير الإداري للوكالة بالتنسيق مع المدير و المسير.
- التأكد من كل العمليات لها مبرراتها المادية .
- التأكد من أن كل الكتابات الحسابية هي عمليات حقيقية، ومراقبة كل يوم حسابي والتأكد من أن العمل بكل الشروط البنكية ، التحقق من مطابقة الإمضاءات على مختلف الوثائق الحسابية ، كذلك التأكد من توازن الخزينة مع التوازن النقدي عند إنجاز الخلاصة العامة اليومية ، و التحقق من أن فائض الخزينة تم تحويله إلى حساب البنك المركزي .
- مراقبة الحسابات و متابعة تسديد الضرائب كذلك تسجيل الغيابات ،وتسجيل تواريخ العطل للموظفين و متابعتها مع التنسيق مع مجموعة الإستغلال ،وبصفة عامة تقوم المصلحة بمراقبة أي تغيير في الحسابات أو العمليات التي تجري على مستوى الوكالة في اليوم بشكل صحيح .

5. مصلحة القروض: وهي مصلحة مهمة بالوكالة حيث تقوم بجميع عمليات القروض المستعملة بالبنوك

- التجارية، من قروض شراء المساكن التساهمي، قروض الاستثمار للمستثمرين، وقروض بناء السكن الفردي و قروض إقتناء السيارات و قروض برنامج أسرتك الخاص بالكمبيوتر ،مع القيام بتسوية ملفات القروض ومراقبتها وتتبع إستحقاقات القرض ،و القيام بالإجراءات القانونية لتسجيل هذه القروض أو إسترداد مبالغها، من المنتجات المستعملة فيها:

- 1- دفتر التوفير للسكن :إستحدث هذا المنتج الإستثماري لتشجيع القروض الموجهة أساسا لتمويل السكن ،يختلف عن المنتجات الأخرى بالإميازات التي يقدمها لحامله ،حيث تسحب الفوائد سنويا ،يفتح للراشدين و غير الراشدين ،ولحامل هذا الدفتر الحق في الحصول على قرض لشراء سكن جديد مع التسديد لمدة 05 سنوات .

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

2- قرض تطوير المشروعات العقارية و الإسكان: هو قرض صغير الأجل يهدف إلى تمويل جزئي لعمليات تطوير المشروعات العقارية مع أو بدون احتفاظ، يمنح لكل شخص طبيعي أو معنوي مقيد في السجل التجاري، مخول له ممارسة نشاط الترقية العقارية بعد التبرير بعقد قانوني، مصادق عليه يثبت ملكية الأرض التي يقام عليها المشروع .

ويمتد القرض لمدة 24 شهرا إبتداء من تاريخ أول الدفعة، يخضع لمعدل متغير وفقا لشروط البنك المتعامل معه ويكون للحاصل على القرض ما يعدل 40% من التكلفة الإجمالية للمشروع.

بدون حجز، ويحفظ 20% على الأقل من سعر الشقة المشتراة و 50% من الضمانات.

3- قرض بناء الفردي: يصل مبلغ هذا إلى 70% من تكلفة البناء في حدود 5 مليون دينار و 2 مليون دينار حسب قدرة و إمكانيات المقترض، تكون مدة التسديد أكبر من 15 سنة حيث يجب تسديد القرض بكامله قبل وصول المقترض لسن التقاعد .

المبحث الثاني : المنتجات المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري¹ و البطاقات المتوفرة لديه

المطلب الأول : العروض المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري

الفرع الأول : عروض الأفراد

1. حساب الصكوك : وهي حسابات مفتوحة للأشخاص الطبيعية و المعنوية و التي لا تمارس أي نشاط تجاري، وهذا الحساب رصيده مدين و لا ينتج فائدة فيمكن لصاحبه سحب أي مبلغ في أي وقت.

2. الحساب الجاري المصرفي : و هو حساب خاص بالأشخاص الطبيعية و المعنوية التي تمارس نشاطا تجاريا بمفهوم القانون التجاري، يمكن أن يكون دائنا و لا ينتج فائدة.

3. وديعة لأجل ثابت : و هي مخصصة للراغبين في الحصول على فوائد مقابل تجميد أموالهم لمدة معينة لا يمكن سحبها قبل حلول الأجل.

¹ فوزي محيريق، استراتيجيات المزيج التسويقي في المصارف الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002/2003، ص 148 .

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

4. حسابات أجنبية بالدينار قابلة للإستبدال : وهي حسابات خاصة بأشخاص حاملي الجنسية الأجنبية مهما كان مقرهم.

5. منتجات نقدية إلكترونية : نعرض لها في المطلب الموالي.

الفرع الثاني: عروض موجهة للدائنين

1. قروض التجهيز

- احتياطي التجهيز و هو يتضمن قرض لفائدة مستوردي الآلات و التجهيزات.

- قرض متوسط المدى و يمول استحقاق ملكية التجهيزات من 3 إلى 5 سنوات.

- قرض التجهيزات قصير المدى يمول إستحقاق التجهيزات من سنة إلى سنتين.

21. التمويل المسبق: يهتم أساسا بتمويل مؤسسات الأشغال العمومية و هو تمويل من أجل تغطية

النفقات المحققة قبل إثبات حقوق الدفع.

3. سند الرهن: وهو ورقة تجارية، و تعهد يعطيه المصرف تحت شكل إلتزام بالدفع لحساب الدائن إذا

كان في وضعية الإفلاس.

المطلب الثاني: البطاقات المتوفرة لدى القرض الشعبي الجزائري

لمواجهة المنافسة التي يفرضها الواقع الإقتصادي من خلال فتح المجال أمام البنوك الأجنبية و الخاصة،

يستجيب البنك لرغبات العملاء من خلال وضع الإجراءات و الوسائل التي تمكن من تسهيل العمليات

البنكية كتقديم خدمتي السحب و الدفع بالبطاقة سواء على المستوى الوطني بواسطة البطاقة البنكية

المشتركة، أو على المستوى الدولي من خلال بطاقة فيزا التي يوفرها البنك و التي تمكن من سحب النقود

و دفع المستحقات من خلال شبكتي فيزا و ماستر كارد العالميتين، وعلى كل زبون من رغب في الحصول

على بطاقة يجب عليه التقدم بطلبي يتمثل في ملئ الإستمارة (أنظر الملحق 01).

و جدير بالذكر أن القرض الشعبي الجزائري عرف المنتجات المتعلقة بالنقديات منذ 1989 عندما

طرح في السوق الداخلي بطاقة السحب من خلال الموزعات الآلية للنقود المنتشرة عبر الوكالات، و بطاقة

الدفع بالتعاقد مع فيزا الدولية.

الفرع الأول : فيزا الدولية VISA INTERNATIONAL

إن بطاقة القرض الشعبي الجزائري -فيزا الدولية- هي بطاقة دولية للسحب و الدفع

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

1. **داخل التراب الوطني** : تسديد قيمة المشتريات من خلال السلع و الخدمات لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية المتواجدة داخل التراب الوطني (المعلنة بلافتات عن انخراطهم في شبكة فيزا الدولية) في الجزائر العاصمة فهي تستخدم في أغلبية المحلات عكس مستغانم فهي تستعمل إلا في المحل التجاري .uno

2. **في الخارج** : تسديد قيمة المشتريات من البضائع و الخدمات لدى التجار المعلنين بلافتات عن انخراطهم في شبكة فيزا الدولية

- القيام بسحوبات نقدية أمام الشبايبك البنوك و الموزعات الأوتوماتكية للأوراق النقدية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية و ذلك في حدود السقف الذي يسمح به القرض الشعبي الجزائري.

3. **شكل البطاقة**: البطاقة تحتوي في وجهها الأمامي على شعار البنك، شعار منظمة فيزا

العالمية، مدة صلاحية البطاقة و اسم العميل، وفي الوجه الخلفي بها شريط مغناطيسي مشفر بالمعلومات المتعلقة بحاملها و بالبنك و بشروط إستخدامها ، و شريط أبيض مخصص لإمضاء حامل البطاقة، وفي أسفلها نص به عنوان البنك للتمكين من إسترجاع البطاقة في حالة العثور عليها بعد الضياع.

4. **الحصول على بطاقة** : يقدم العميل طلب الحصول على بطاقة إلى الوكالة التي تتعامل معها بإملاء عقد (نسخة متواجدة بالملحق 02)، وفقا لمعايير محددة من قبل المديرية العامة يتخذ مدير الوكالة القرار المناسب بالقبول أو الرفض.

5. **أنواع البطاقات** :

هناك نوعان من بطاقات فيزا الخاصة

بطاقة فيزا للدفع المسبق لبنك

بطاقة فيزا الذهبية لبنك

1.5 **بطاقة فيزا الدولية لبنك القرض الشعبي الجزائري الدفع المسبق** :

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

و هي تصدر إلى أي زبون، لديه أو لا حساب جاري بالعملة الصعبة أو بالدينار في شبائيك بنك القرض الشعبي الجزائري ، وهي مدعومة إما من حساب بالعملة الصعبة أو بدفع نقود من العملة الصعبة في خزينة الوكالة خلال يوم طلب المقدم من طرف المعني بالأمر

-بطاقة الدفع المسبق تعمل على أساس التحميل التي يقوم به حاملها.

-المبلغ المحدد لتحميل البطاقة الواحدة هو 1000 يورو شهريا.

-يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى للعملية 500 يورو في الأسبوع.

ونقاط DAB تسمح بطاقة الدفع المسبق لحاملها القيام بعمليات الدفع و السحب على الموزعات الآلية للأموال 24/24 سا و 7/7 أيام على جميع شبكة فيزا الدولية.

بطاقة فيزا الدولية الذهبية لبنك القرض الشعبي الجزائري :

يتم إصدار بطاقة فيزا الدولية الذهبية إلى أي زبون صاحب حساب بالعملة الصعبة وبالدينار مفتوح في دفاتر بنك القرض الشعبي الجزائري

تعمل على أساس توفّر حساب الزبون إيداع مبلغ 5000 يورو يتم عن طريق البطاقة لضمان تسوية المعاملات الصادرة من قبل الزبون على حسابه بالعملة الصعبة

إدارة هذه الودائع (ودائع وإرجاع) تعود على مدير الوكالة باعتباره المسئول الشخصي و الحصري على ذلك

يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى للعمليات 1000 يورو في الأسبوع

كما تستعمل بطاقة فيزا الذهبية على شبكة الإنترنت

الفرع الثاني : البطاقات الدولية

1. بطاقة السحب CASH : هي بطاقة تمكن لحاملها من السحب النقدي لدى الأجهزة التابعة

للبنك في حدود سقف محدد أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وهي موجهة إلى

-زيائن البنك الذين لديهم حساب بالعملة الوطنية.

-إطارات و موظفي القطاع العام و الخاص

-للتجار.

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الإئتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

2. البطاقة البنكية المشتركة CIB: هي سند لإثبات الهوية أصدرها البنك لزبائنه كبديل عن النقود أو كصورة متطورة عن الشيك، وهي عبارة عن بطاقة تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب على الموزعين الآليين للأوراق النقدية، التابعة لشركة SATIM و هي حاليا مشتركة بين كل البنوك BDL/BEA/BNA/PTT/CPA/ وبنك البركة، وهي بطاقة صالحة فقط في الجزائر، أي على مستوى القطر الوطني، حيث صلاحيتها محددة في الزمان و المكان.

1.2 في الوجه الأمامي نجد:

- لها لون أخضر ممزوج بالأصفر مشكلا رمز البنك خاص ل CPA

- في الأعلى تسمية البنك

- في الأعلى من اليمين جزء مخصص يحتوي على تسمية البنك CPA بالإضافة إلى رمز شركة SATIM.

- في الوسط يوجد رقم البطاقة مكون من 16 رقم.

حيث من 1 إلى 8 عبارة عن أرقام متعلقة بالشخص (حامل البطاقة) بينما الأرقام من 9 إلى 15 هي عبارة عن تركيبة أرقام تختلف من شخص لآخر محدد من طرف RMI الشبكة النقدية ما بين البنوك ، أما الرقم 16 عبارة عن مفتاح للمراقبة يحسب من خلال معادلة خاصة.

2.2 في الوجه الخلفي نجد :

- تعليمة صالحة فقط في الجزائر

- مسار أبيض خاص بإمضاء المستفيد.

- نص حول هذه البطاقة و عنوان CPA لإرسال البطاقة الضائعة إن وجدت

3.2 وظيفتها : تسمح بطاقة CIB لحاملها بالقيام بعمليات السحب على الأجهزة الآلية للأوراق النقدية التابعة لشركة النقد الآلي و العلاقات ما بين البنوك SATIM ، على مدى أيام الأسبوع (7 أيام /7أيام و 24 سا /24 سا).

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

4.2 خصائص منح البطاقة : تمنح البطاقة إما بمبادرة من البنك أو بمطلب من الزبون من قبل مدير الوكالة الذي

يرجع إليه القرار النهائي في منح أو رفض منح البطاقة، و هناك معيارين يعتمد عليها في دراسة الطلب :

- معيار يتعلق بحساب الزبون.

- معيار يتعلق بالمناقشة و المفاوضات مع البنك.

يمكن تفصلها كما يلي :

- سجل الحساب و عدم تعرضه لأي حادث.

- أهمية رصيد الحساب أو الإيداع أو سند الصندوق.

- أحر أو دخل العميل الذي يجب أن يبرر للبنك.

- أقدمية الزبون بالنسبة للبنك.

بالنسبة لموظفي البنك	بالنسبة لزبون	
180 دج	300 دج	منح البطاقة
120 دج	250 دج	تجديد البطاقة
90 دج	120 دج	ضياع البطاقة

بعد الحصول على الموافقة يتم إمضاء إتفاقية مع البنك (نسخة متواجدة بالملحق 03) ترسل من قبل الوكالة

إلى مديرية النقديت التي تقوم بصنع البطاقة و تشخيصها وفقا للملف المحول لدى شركة SATIM.

5.2 تكلفة البطاقة : تكلفة البطاقة تحدد من قبل المديرية العامة و تبلغ إلى الوكالات بموجب تعليمية وهي محددة

الآن كما يلي :

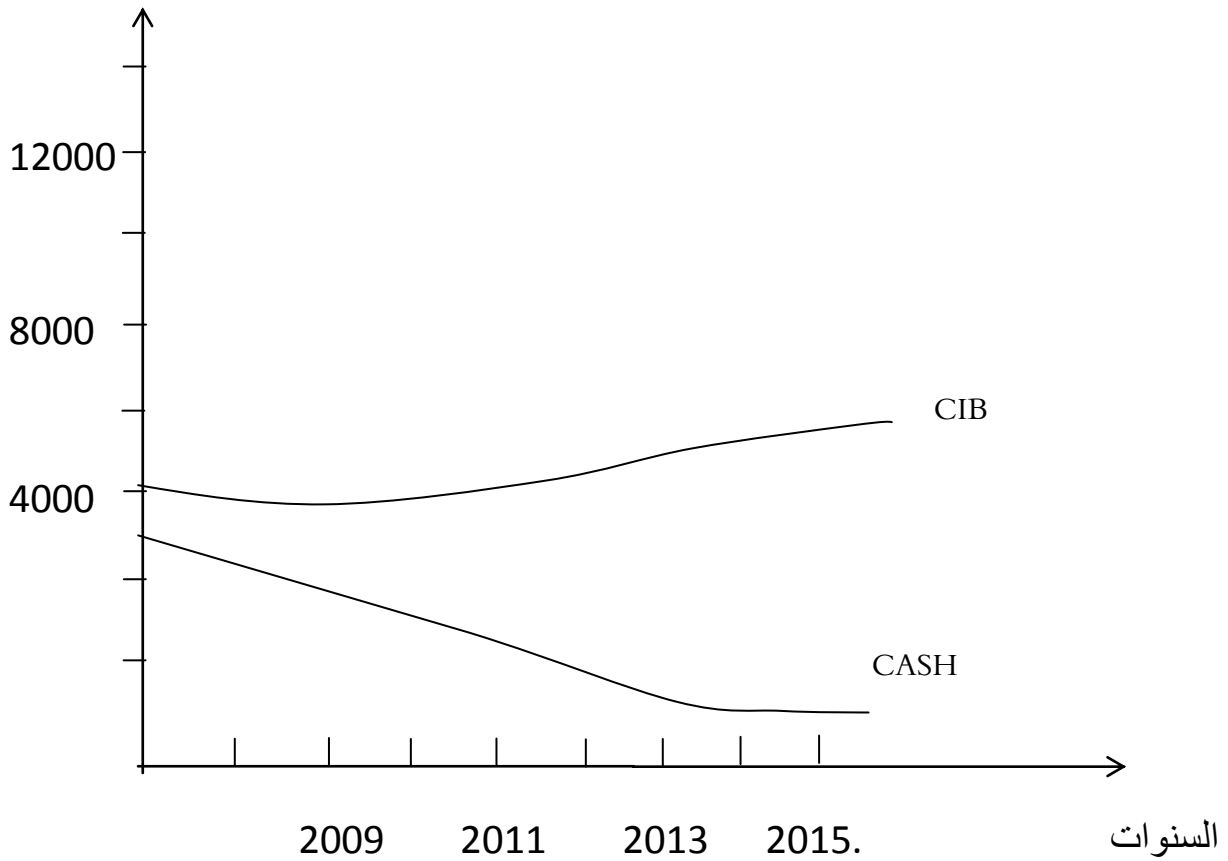
جدول (02) تكلفة البطاقة CIB حسب بنك القرض الشعبي الجزائري¹

من خلال الجدول 02 نلاحظ أن البنك يعطي تخفيضا لموظفيه، و ذلك لتحفيزهم بالتعامل بالبطاقة CIB .

¹ www.cpa-banq.dz(international banque) IBN

منحنى 02 تطور البطاقات البنكية في البنك القرض الشعبي الجزائري¹

عدد البطاقات



¹ من إعداد الطالبة، معتمدا على التقارير السنوية للبنك القرض الشعبي الجزائري.

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

من خلال المنحنى 02 نلاحظ أن عدد البطاقات المصرفية CASH متناقصة يعني لم تحقق نجاحا، حيث أنها لم تكن التطور الذي تريده البنوك، فتم الإستغناء عنها و تعويضها ببطاقة أخرى CIB التي تشهد إقبال و تزايد كبير لكونها تستخدم في جميع البنوك .

3. بطاقة "الأمان البطاقة المسبقة الدفع" EL AMANE CARTE PREPAYEE : هي بطاقة بنكية

حديثة النشأة في البنك CPA تعبأ في حدود المبالغ و عدد التبعثات المحددة في الشروط العامة للبنك، وهي بطاقة دولية للسحب و الدفع، صاحب الحساب هو كل شخص يملك حساب بنكي عند قبول الطلب بعد ملئ العقد (نسخة متواجدة بالملحق 04).

1.3 داخل التراب الوطني : تسديد قيمة المشتريات من السلع و الخدمات لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة

الجمركية المتواجدة داخل التراب الوطني (المعلنة بلافتات عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية)

2.3 في الخارج :

- تسديد قيمة المشتريات من سلع و خدمات لدى التجار المعلنة بلافتات عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية

- القيام بسحوبات نقدية أمام شبابيك و الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية

3.3 وظائفها :

- إن حامل البطاقة مسؤول عن الاحتفاظ بها و استعمالها.

- تعتبر البطاقة وسيلة دفع لدى التجار المنخرطين و يجب ان تستعمل ألا لغرض تسديد المشتريات من السلع و الخدمات و لا يكون في أي حال من الأحوال استعمال البطاقة كوسيلة دفع في المعاملات التجارية.

- يجب على حامل البطاقة الاحتفاظ بكل وصل إلى غاية نهاية المعاملة

- يجب على حامل البطاقة أن يطلع على رصيده ببطاقته، بشتى الوسائل التي توضع تحت تصرفه .

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الإئتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

-ينقل رصيد التعبئة المتبقي في بطاقة انتهت مدة صلاحيتها إلى البطاقة الجديدة

المبحث الثالث : العوائد الناجمة عن البطاقة الإئتمانية للبنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول : جدول المداخل لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالنسبة للبطاقات

1. بالنسبة للبطاقة البنكية المشتركة CIB :

جدول (03) شروط العامة لعوائد البنك بالنسبة للبطاقة البنكية المشتركة CIB¹

نوع العملية	مبلغ HT	تاريخ القيمة
-------------	---------	--------------

¹ من إعداد الطالبة، بناء على أرقام خاصة بالبنك القرض الشعبي الجزائري .

<p>حسب تقويم</p>	<p>5 دج ثابت، موزعة على النحو التالي: -2.7 دج في صالح البنك و 1 دج لصالح مؤشر أسعار المستهلك -1 دج لصالح شركة SATIM -1.3 دج رسوم التبادل لصالح البنك المصدر مجانا</p> <p>5 دج ، مبلغ الصفقة موزعة على النحو التالي: -2 دج لصالح شركة SATIM -3 دج في صالح البنك 5 دج ، ثابت، موزعة على النحو التالي -2.7 دج في صالح البنك و 1 دج لصالح مؤشر أسعار المستهلك -1 دج لصالح شركة SATIM - 1.3 دج رسوم التبادل لصالح البنك المصدر</p>	<p>1- دفع ما بين البنوك 1.1 تاجر</p> <p>2.1 حامل البطاقة</p> <p>2. بالنسبة لعملية السداد أو الدفع عن طريق البطاقة 1.2 التاجر</p> <p>2.2 دفع ما بين البنوك</p>
------------------	---	---

من خلال الجدول (03) أعلاه نلاحظ أن البطاقة البنكية المشتركة CIB لها دخل منخفض مما أثر بطريقة عكسية على مردودية البنك ، يرجع هذا الانخفاض، البنك لم يعط لها الأولوية الكافية لأنها مفروضة عليهم من طرف المنظمة العالمية للتجارة تحت شعار تحديث الجهاز البنكي ، وكذلك عدم استعمال البطاقة البنكية من طرف الزبائن رغم توفرها لديهم لنقص ثقافتهم .

المطلب الثاني : عملية الاستعلام عن الرصيد المتوفر عن طريق DAB *

* الموزع الآلي للأوراق النقدية هو تجهيز تقني يتواجد داخل الوكالات، أو بقرها غالبا، يقدم خدماته 24/سا و 7 أيام/7 أيام.

Distributeur automatique de billets

جدول (04) شروط العامة لمداخل البنك عن عملية الاستعلام عن الرصيد المتوفر¹

تاريخ القيمة	مبلغ HT	نوع العملية
حسب تقويم	10 دج خارج الرسم، موزعة على النحو التالي: - 3.75 دج توجه لصالح شركة SATIM - 6.25 دج توجه لصالح البنك	1. السداد مع نفس البنك intra bancaire
	15 دج خارج الرسم، موزعة على النحو التالي: - 5.25 دج لصالح البنك المصدر - 3.75 دج لصالح مؤشر أسعار المستهلك - 3 دج لصالح البنك المكتسب - 3 دج توجه لصالح شركة SATIM	2. السداد مع بنوك أخرى inter bancaire

نلاحظ من خلال الجدول (04) أن البنك لا يستفيد من عمليات البطاقة البنكية ومن خلال النتائج المتوصل إليها أثناء دراسة وضعية البطاقة البنكية وأثرها على مردودية البنك نستنتج أن وضعيتها في البنك القرض الشعبي الجزائري دون فعالية وهذا ما انعكس بالسرالب على مردودية البنك الإجمالية.

عند دراستنا لهذا النوع من الخدمات من الناحية المالية وجدنا أنه لم يعط للبنك شيئا إضافيا بل أثر على مردودية البنك من حيث الربحية ضف إلى ذلك التكاليف التي يتحملها البنك من تكاليف الصيانة، تكاليف اليد العاملة... الخ، وهذا هو حال البنوك الجزائرية المستعملة لوسيلة دفع حديثة معمول بها دوليا.

¹ من إعداد الطالبة، بناء على أرقام خاصة بالبنك القرض الشعبي الجزائري.

خلاصة الفصل

مما لا شك فيه أنه عند طرح منتج بنكي جديد وفق دراسة تنبؤية سوف يعط مردودية إضافية للبنك وهذا ما كان في اعتقادنا في بادئ الأمر، ولكن عند دراستنا لهذا النوع من الخدمات من الناحية المالية و القانونية وجدنا أنه لم يعط للبنك شيئا إضافيا بل أثر على مردودية البنك من حيث الربحية ضف إلى ذلك التكاليف التي يتحملها البنك من تكاليف الصيانة، تكاليف اليد العاملة... الخ، وهذا هو حال البنوك الجزائرية المستعملة

الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الإئتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري

لوسيلة دفع حديثة معمول بها دوليا.

الخاتمة العامة

كثيرة هي التغييرات التي مرت بعالم البنوك منذ نشأتها حتى الآن، إلا أن التغييرات التي عرفتها خلال العقود الماضية أحدثت تحولات عميقة في طبيعة عملها، فلم تعد البنوك تلك المؤسسات التي تقوم بتلقي الودائع وإعادة إقراضها للغير، و لم يعد العمل المصرفي التقليدي سائدا، فالتطور التكنولوجي الذي إرتبطت به الصناعة المصرفية، فتح المجال واسعا لإبتكار خدمات إلكترونية، ومنها بطاقة الإئتمان التي ظهرت في الولايات المتحدة خلال العشرينات من القرن الماضي ثم تطورت و إنتشر إستخدامها عبر العالم منذ الخمسينات، حتى أصبحت اليوم من أهم وسائل التسديد المستخدمة عالميا، لما تحققه من منافع للبنوك و الأفراد.

ففي سنة 1988، شرعت الدولة في إصلاح النظام المصرفي وفق إستراتيجيات جديدة بالسعي إلى إستقلالية البنوك العمومية، و إصدار قانون النقد و القرض سنة 1990، و يعتبر القطاع المصرفي هو العامل الرئيسي للإنتقال إلى إقتصاد السوق، غير أن إدخال و إستخدام التقنيات الحديثة و التكنولوجيا و إدخال وسائل الدفع الحديثة، لم يشرع فيها إلا منذ سنة 1995، بتأسيس شركة الصفقات البنكية المشتركة و النقديات ، غير أن الجهود المبذولة في هذا الشأن تسير ببطء و هو ما يفسر الفجوة التكنولوجية الكبيرة بين البنوك الجزائرية و نظرتها من البنوك الغربية.

في نطاق خطة تنمية نظام النقديات بالجزائر، ووعيا منها بالرهانات الاقتصادية على الصعيد الوطني وضع البنك القرض الشعبي الجزائري برنامجا لتأهيل نظام النقديات وذلك في إطار تأهيل النظام البنكي عامة و من أهم أهداف هذا البرنامج توجيه العملاء إلى تقنية البطاقات الذكية، و من ضمن الأهداف نذكر تأمين عمليات الدفع بصفة أكبر و أضمن وفتح آفاق جديدة لإصدار البطاقات و أيضا حل إشكالية التعامل مع المبالغ الصغرى.

و من خلال هذا البحث يمكن تقديم إجابة عن السؤال المطروح في الإشكالية بالقول : إن مردودية البطاقات الإئتمانية في البنك لم تعطى للبنك شيئا إضافيا بل أثر على مردوديته من حيث الربحية، ضف إلى ذلك التكاليف التي يتحملها البنك من تكاليف الصيانة، تكاليف اليد العاملة.

النتائج العامة للبحث :

من خلال هذا البحث أمكننا الوصول إلى النتائج التالية :

1. عرف النشاط البنكي عدة وسائل الدفع، تمكن من إجراء الصفقات بسهولة و حضت بالقبول الإجتماعي لها بإضافة إلى الوسائل التقليدية، عرفت وسائل أخرى للدفع كالبطاقات الإئتمان و هذه الأخيرة يمكن تداولها و إستخدامها لتسوية الصفقات.

1. يمكن إعتبار المردودية مقياسا أو معيارا لفعالية البنك، تعطينا مدى عائد نشاط البنك بالنسبة للبطاقة الإئتمان، إلا أن الزبون ليس لديه ثقافة التعامل مع البنوك بالبطاقة مما لا تعطي عائدا معتبرا للبنك .

2. قلة إستخدام البطاقة، ذلك لجهل المستهلك بالطبيعة الحقيقية للبطاقات الإئتمانية و فقدانه للثقة في النظام البنكي و تجاة كل ما يصدر عنه، خاصة بعد الفضيحة التي هزت هذا القطاع في السنوات الأخيرة ، كفضيحة خليفة.

التوصيات و الاقتراحات

من أجل إنجاح نظام العمل ببطاقة الإئتمان في الجزائر و مدى فعالية المردوديتها على البنوك ، يمكن طرح الإقتراحات التالية على ضوء النتائج المتوصل إليها :

1. غياب الحملات الإشهارية ، ففي الوقت الذي تظغو فيه الإعلانات السمعية البصرية الخاصة بالمواد الغذائية، لم يحدث حسب معرفتنا و أن شاهدنا على شاشات التلفزيون الجزائري إشهارات تمدح أو تعرف ببطاقات السحب أو الإئتمان و لذلك يجب وضع سياسة إعلامية تسويقية من طرف البنك .

2. وضع تحفيزات من شأنها دفع التجار إلى إعتماد الأسلوب الإلكتروني ، بدلا من الدفع النقدي.

3. على كل بنك أن يعمل على تعميم الربط الإلكتروني بين جميع الوكالات ، من أجل إيصال خدمة البطاقة إلى شريحة من العملاء في مختلف أنحاء الوطن.

المراجع

أولا : باللغة العربية

الكتب

1. شاکر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
2. خالد امين الله، العمليات المصرفية-الطرق المحاسبية الحديثة- عمان، دار وائل للنشر، 1999.
3. ضياء مجيد الموسوي، اقتصاديات النقود و البنوك، الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2002.
4. زياد رمضان، ادارة الاعمال المصرفية، دراسة تطبيقية على الاردن، ط3، عمان، الجامعة الاردنية، 1982.
5. صبحي تادرس قريصة و مدحت محمد العقاد، النقود و البنوك و العلاقات الاقتصادية الدولية، ط1، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، لبنان، 1982.
6. مدحت، صادق، النقود الدولية و عمليات الصرف الاجنبي، القاهرة، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1997.
7. منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، ط3، كلية التجارة طرجا 1996.
8. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، (ط2 ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
9. إسماعيل أحمد الشناوي وعبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الإسكندرية، الدار الجامعة، 2000.
10. د. صالح محمد الحناوي، أدوات تحليل و التخطيط في الإدارة، دار النهضة العربية، مصر، 1989.
11. محمد عبد الحليم عمر ، الجوانب الشرعية و البنكية و المحاسبية لبطاقات الإئتمان الدوحة ، إيتراك للنشر و التوزيع، 1997.
12. بدير عوض الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة، البيان للطاعة و النشر، 1999.

13. القاضي فداء يحيى احمد الحمود، النظام القانوني للبطاقة الائتمانية، عمان، دار الثقافة، 1999.
14. فلاح حسن الحسيني و مؤيد عبد الرحمان الدوري، ادارة البنوك، عثمان، دار وائل للنشر، 2000.
15. زياد سليم رمضان، ادارة البنوك، ط2، الاردن، الدار الجامعية، 1996.
16. فريد راغب النجار، ادارة الائتمان و القروض المصرفية المتعثرة، الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2000.
17. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2003.

الرسائل الجامعية

1. فتيحة شابي، التدقيق المحاسبي و أثره على مردودية المؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، المركز جامعة المدية 2005.
2. فوزي محيريق، استراتيجيات المزيح التسويقي في المصارف الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2003/2002.

مراجع أخرى :

1. سحنون محمد، "النظام المصرفي بين النقود الورقية و النقود الآلية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الرابع، 2000.
2. وثائق داخلية خاصة بالبنك القرض الشعبي الجزائري .

ثانيا: باللغة الفرنسية

1. Sylvie de Coussergues, « gestion de la banque », 2ème édition DUNOD édition ,paris ,1996.
2. Mostafa hashem sherif ,ahmed serhrouchni , la monnaie électronique : system de paiement sécurisé
3. Revue de la SATIM, création et rôle de la société, 2001.

مواقع إلكترونية :

1. www.cpa-banq.dz(international banque) IBN
2. www.banque-france.fr.
3. www.bank-of-algeria.dz



CONTRAT PORTEUR
Carte CPA/VISA INTERNATIONAL

AGENCE : CODE :

1 CREATION

2 MODIFICATION

Cocher (*) la case utile

Date : _____
 Jour Mois Année

Type de carte sollicitée

Gold

Classique

M. M.

Melle

Mme

Nom : _____
Prénom : _____
Date de naissance : _____
Adresse personnelle : _____
Passport N° : _____ délivré le _____ par _____
Titulaire du compte n° : _____
E-mail : _____
Numéro de portable : _____

Je soussigné, sollicite auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE l'octroi d'une carte CPA/VISA International

A mon Nom

Au Nom du porteur ci-dessous

Désignation du porteur de la carte, MR

Melle

Mme

Nom : _____
Prénom : _____
Date de naissance : _____
Passport N° : _____ délivré le _____ par _____
E-Mail : _____
Numéro de Portable : _____

Moi, le demandeur, titulaire du compte, soussigné, reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de la carte CPA/VISA International, décrites au verso, déclare y adhérer sans réserve et demande la délivrance d'une carte et m'engage à :

- Maintenir dans mon compte en devises un solde moyen équivalent à
- Autoriser la banque à prélever sur mon compte en devises les sommes correspondant aux opérations effectuées avec ladite carte majorées des frais et commissions réglementaires.
- Autoriser la banque à prélever sur mon compte en devises, le montant de la cotisation annuelle et tout autres frais prévus dans les conditions générales de banque.

Date et signature du titulaire du compte (1)	Signature du porteur de la carte (2)	Signature (s) autorisée(s) de la banque

(1) A faire précéder de la mention « **lu et approuvé** ».

(2) A faire précéder de la mention « **lu et approuvé** »

الشروط العامة لبطاقة

"فيزا الدولية"

4.4 لا يقبل أي احتجاج من طرف الحامل، بعد انقضاء أجل 30 يوم ابتداء من تاريخ المعاملة المحتج عليها.

5.4 يجب على صاحب الحساب أن يطلع على حسابيه، بأي وسيلة، تناسيه.

6.4 توفى العمليات التي يجريها حامل البطاقة في حدود السقف الذي يسمح به البنك و الرصيد الكافي في الحساب.

المادة الخامسة: المسؤوليات

1.5 مسؤولية البنك

لا يحمل البنك أي مسؤولية في حالة الاستعمال التذليلي للبطاقة.

2.5 مسؤولية حامل البطاقة

2.5.1 يجب على حامل البطاقة قبل كل سحب و/أو دفع وتحت مسؤوليته أن يتأكد من وجود رصيد كاف ومتوفر في حسابه إلى حين الخصم المقابل.

2.5.2 حامل البطاقة مسؤول عن استعمال البطاقة و الاحتفاظ بها و سرية السري.

3.5 مسؤولية صاحب الحساب

صاحب الحساب مسؤول بالتكافل والتضامن مع حامل البطاقة عن العواقب المالية المترتبة عن الاحتفاظ والاستعمال للبطاقة، و ذلك إلى غاية إرجاعها للبنك و الانتهاء الكلي لكافة العمليات التي تم إجراؤها على البطاقة.

المادة السادسة: المعارضة

6.1 لا يقبل القرض الشعبي الجزائري إلا المعارضة المرفوعة - صراحة في حالة الضياع أو السرقة أو الاستعمال التذليلي للبطاقة.

6.2 في هذه الحالات، على صاحب البطاقة أن يقوم فوراً وبأية وسيلة بوضع البطاقة تحت المعارضة و أن يؤكد ذلك في أقرب أجل برسالة مضمونة موجهة إلى الوكالة.

6.3 يحفظ البنك بحق وضع البطاقة تحت المعارضة.

6.4 العمليات التي أجريت قبل المعارضة، تقع على عاتق صاحب الحساب. العمليات التي أجريت بعد المعارضة تقيد في الحساب و لا يمكن الاحتجاج بها أمام القرض الشعبي الجزائري.

المادة السابعة: العقوبات

إن كل استعمال تصفي أو تذليلي تطبق عليه العقوبات المنصوص عليها في القوانين السارية المفعول.

يتحمل صاحب الحساب البنكي الذي صدرت بموجبه بطاقة كل التكاليف و مصاريف الاسترداد الجبري للمبالغ المستحقة.

المادة الثامنة: تعديل شروط العقد

يتحفظ البنك بحق تعديل شروط هذا العقد التي تتبع لحامل البطاقة. تعد هذه التعديلات ملزمة على الحامل إذا استعملت البطاقة بعد تاريخ هذا التبليغ و إذا لم يتم استرجاعها للبنك في الشهر الموالي لتاريخ تبليغ الشروط الجديدة العقد.

المادة التاسعة: تسوية النزاعات

كل نزاع ينشأ بين حامل البطاقة و البنك بمناسبة تنفيذ و أو تفسير هذا العقد و لم يتم تسويته بالطرق الودية في أجل 30 يوماً من تاريخ حدوثه، يرفع إلى المحكمة الجزائرية المختصة إقليمياً.

المادة الأولى: موضوع البطاقة

إن بطاقة القرض الشعبي الجزائري - فيزا الدولية - هي بطاقة دولية للسحب و الدفع تخول لصاحبها:

1.1 داخل التراب الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من السلع و الخدمات لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية المتواجدة داخل التراب الوطني (المعتمدة بلافتات عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية)

2.1 في الخارج:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع و الخدمات لدى التجار المعلنين بلافتات عن انخراطهم في شبكة فيزا الدولية،

- القيام بسحوبات نقدية أمام شبانك البنوك و الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية و ذلك في حدود السقف الذي يسمح به القرض الشعبي الجزائري.

المادة الثانية: تسليم البطاقة و الرمز السري

1.2 عند قبول الطلب، تسلم البطاقة من طرف البنك لصاحب حساب معبأ بالعملة الصعبة أو لكل حامل مدين اسمياً من طرفه.

2.2 تكون البطاقة شخصية بحتة و لا يجوز استعمالها إلا من صاحبها شخصياً و يجب أن يوقع عليها فور استلامها.

3.2 يمنح بطريقة سرية رمز شخصي لكل حامل بطاقة.

4.2 هذا الرمز السري ضروري لاستعمال البطاقة. فيجب أن يحفظ بسرية تامة من طرف حاملها.

5.2 في حالة نسيان الرمز السري فعلى حامل البطاقة أن يقدم طلب جديد لبطاقة جديدة.

المادة الثالثة: مدة صلاحية البطاقة - تجديدها - سحبها

1.3 تسلم البطاقة لمدة سنتين قابلة للتجديد ضمنياً على كل حامل بطاقة لا يرغب في تجديد انخراطه أن يعين البنك كتابياً و ذلك قبل انتهاء مدة صلاحية البطاقة بشهرين على الأقل.

2.3 تبقى البطاقة ملك للقرض الشعبي الجزائري الذي يحتفظ بحق استرجاعها في أي وقت أو عدم تجديدها دون تقديم سبب لذلك. ونتيجة لذلك يلتزم صاحب البطاقة أن يرجعها للبنك بعد تبليغه بسحبها بواسطة رسالة بسيطة.

3.3 يمكن البنك أو حامل البطاقة و/أو صاحب الحساب إنهاء هذا العقد دون إشعار مسبق أو تبرير. لا يؤدي فسخ العقد إلى استرجاع مبلغ الاشتراك السنوي (قيمة البطاقة) و الذي يبقى حقا مكتسباً للبنك.

4.3 يترتب عن غلق الحساب الذي تجري عليه عمليات البطاقة فسخ هذا العقد و إرجاع البطاقة من قبل الحامل.

المادة الرابعة: شروط استعمال البطاقة

1.4 إن حامل البطاقة مسؤول عن الاحتفاظ بها و استعمالها.

2.4 تعتبر البطاقة وسيلة دفع لدى التجار المنخرطين و يجب أن لا تستعمل إلا لغرض تسديد المشتريات من السلع و الخدمات و لا يمكن في أي حال من الأحوال استعمال البطاقة كوسيلة دفع في المعاملات التجارية.

3.4 يجب على حامل البطاقة الاحتفاظ بكل وصل إلى غاية نهاية المعاملة.

Les Conditions Générales de la Carte « VISA INTERNATIONAL »

1 : Objet de la carte

La CPA/Visa International est une carte de RETRAIT et de PAIEMENT International. Elle permet à son porteur :

sur le territoire national : de régler les achats de biens ou de services auprès des magasins sous-douanes établis à l'intérieur du territoire Algérien (affichant leur affiliation au réseau Visa-International) ;

à l'étranger :

de régler les achats de biens ou de services chez les commerçants affichant leur affiliation au réseau Visa- International ;

effectuer des retraits d'espèces auprès des guichets des banques et des distributeurs automatiques de billets, affiliés au réseau de Visa- International, à hauteur du plafond autorisé par le Crédit Populaire d'Algérie.

2 : Délivrance de la carte et du code confidentiel

À l'acceptation de la demande, la carte est délivrée par la banque, au porteur titulaire d'un compte devises alimenté, ou d'un porteur explicitement désigné par lui.

La carte est strictement personnelle et ne peut être utilisée que par le porteur lui-même. Il doit y apposer sa signature dès sa réception.

Le code confidentiel est communiqué confidentiellement à chaque porteur de carte.

Le code confidentiel est indispensable pour l'utilisation de la carte, il doit donc être tenu soigneusement secret par son porteur.

En cas d'oubli du code confidentiel, le porteur de carte introduit une nouvelle demande de carte.

3 : Durée de validité de la carte- renouvellement-retrait.

La carte est délivrée pour une durée de deux années renouvelable par simple reconduction. Tout porteur, qui ne peut pas renouveler son adhésion, devra en aviser la banque par écrit au plus tard, deux mois avant l'échéance de la carte.

La carte reste propriété du Crédit Populaire d'Algérie qui se réserve le droit de réclamer sa restitution à tout moment ou de ne pas la renouveler, sans avoir à en indiquer le motif. Le titulaire s'oblige en conséquence, à la restituer à la banque après notification du retrait de la carte par simple lettre.

La banque et le porteur de la carte et/ou le titulaire du compte peuvent mettre fin au présent contrat sans préavis ou justification. La résiliation du contrat ne donnera pas lieu au remboursement de la cotisation annuelle (le coût de la carte) qui reste acquise à la Banque.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte, entraîne la résiliation du présent contrat et la restitution de la carte par le porteur.

4 : Conditions d'utilisation de la carte

Le porteur de la carte est responsable de la conservation et de l'utilisation de celle-ci.

La carte est un moyen de paiement auprès des commerçants acceptants. Elle ne doit être utilisée que pour régler les achats de biens et services. La carte, ne doit en aucun cas être utilisée, comme moyen de paiement des transactions commerciales.

Le porteur de la carte doit conserver chaque ticket jusqu'au dénouement de la transaction.

Aucune réclamation du porteur n'est recevable, au-delà d'un délai de 30 jours à compter de la date de la transaction contestée.

4.5 Le titulaire du compte doit consulter son compte, par tout moyen, à sa convenance.

4.6 L'opération initiée par le porteur de carte est honorée à concurrence du plafond autorisé par la Banque et de la provision suffisante en compte.

Article 5 : Responsabilités.

5.1 - Responsabilité de la banque

La responsabilité de la banque ne saurait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de la carte.

5.2 - Responsabilité du porteur de la carte

5.2.1 Le porteur doit préalablement, à chaque retrait et/ou paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'une provision suffisante disponible et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.2.2 Le porteur de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte et de son code confidentiel.

5.3- Responsabilité du titulaire du compte.

Le titulaire du compte est conjointement et solidairement responsable des conséquences financières avec le porteur de la carte au titre de sa conservation et de son utilisation jusqu'à restitution de la carte à la banque et le dénouement total de toutes les opérations initiées sur la carte.

Article 6: Oppositions.

6.1 Seules sont recevables, par le Crédit Populaire d'Algérie, les oppositions expressément formulées dans les cas de perte ou de vol ou de l'utilisation frauduleuse de la carte.

6.2 Dans ces cas, le porteur doit immédiatement procéder, par tout moyen, à la mise en opposition de sa carte et la confirmer, sans délai, par lettre recommandée expédiée à l'agence.

6.3 La banque se réserve le droit de mettre la carte en opposition.

6.4 Les Opérations effectuées, avant opposition, sont à la charge du titulaire du compte. Les transactions effectuées après opposition sont enregistrées en compte et ne sont pas opposables au Crédit Populaire d'Algérie.

Article 7: Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte est passible de peines prévues par les lois en vigueur.

Tous les frais et dépenses de recouvrement forcé des sommes dues sont à la charge du titulaire du compte bancaire sur lequel la carte est émise.

Article 8 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit de modifier les conditions du présent contrat qui seront portées à la connaissance du porteur. Ces modifications sont opposables au porteur si la carte est utilisée après cette date de notification et si elle n'est pas restituée à la banque dans le mois suivant la notification des nouvelles conditions du contrat.

Article 9: Règlement des litiges

Tout litige survenu entre le porteur et la banque à l'occasion de l'exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat et qui n'aurait pas été réglé à l'amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de sa survenance, sera soumis au tribunal algérien territorialement compétent.

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer, l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition et de retrait de la carte bancaire « CIB ».

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte CIB est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et des réseaux agréés.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposer. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB).
- ordre de paiement pour l'achat d'un bien ou d'un service réellement effectué, au moyen des Terminaux de Paiement Electroniques (TPE).

En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque.

Article 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire de carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le nombre d'essai successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3ème essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

4.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de retrait fixés dans les conditions de banque.

Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- sur les DAB/GAB de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers,
- auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.

4.2 - Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.3 - Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels prévus aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.4 - Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

5.1 - La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 - Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de retrait fixés par la banque dans les conditions de banque.

5.3 - Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants adhérents au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo « CIB ».

5.4 - La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

5.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

5.6 - Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.7 - Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

5.8 - La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.9 - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant.

Article 6 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs services liés à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Monétique Interbancaire.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

الشروط العامة لبطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع»

الديباجة

بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع»

هي بطاقة بنكية تعاد في حدود المبالغ و عدد التعيينات المحددة في الشروط العامة للبنك.

صاحب الحساب

هو كل شخص يملك حساب بنكي.

الغير المراد - من البطاقة

هو أي شخص آخر معين من طرف صاحب الحساب.

حامل البطاقة

هو صاحب الحساب أو الغير المرخص له باستخدام البطاقة.

المادة الأولى: موضوع البطاقة

إن بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع» هي بطاقة دولية للسحب والتفويض لصاحبها:

1.1 داخل التراب الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من السلع والخدمات لدى المعاملات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية المتواجدة داخل التراب الوطني (المعلمة بالاتفات عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية).

2.1 في الخارج:

تسديد قيمة المشتريات من السلع والخدمات لدى التجار المعتمدين بالاتفات عن انخراطهم في شبكة فيزا الدولية.

القيام بسحوبات نقدية أمام شبكات البنوك و الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية.

المادة الثانية: تسليم البطاقة و الرمز السري

1.2 عند قبول الطلب، تسلّم بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع» من طرف البنك لصاحب الحساب و/أو لحامل البطاقة.

2.2 تكون البطاقة شخصية بحتة ولا يجوز استعمالها إلا من طرف حاملها شخصيا و يجب أن يذاع عليها توقيع.

3.2 يمكن براءة سرية رمز شخصي لكل حامل بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع»

4.2 هذا الرمز السري ضروري لاستعمال البطاقة: فيجب أن يحفظ بسرية تامة من طرف حاملها.

5.2 في حالة لسون الرمز السري فعلى حامل البطاقة أن يقدم طلب جديد لبطاقة جديدة.

المادة الثالثة: مدة صلاحية البطاقة - تجديدها - سحبها

1.3 التاريخ المحدد لصلاحية البطاقة هو مطابق لتاريخ نهاية مدة الصلاحية المسجل على وجه بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع».

2.3 على كل حامل بطاقة يرغب في الحصول على بطاقة جديدة يجب عليه التقدم بطلب من جديد.

3.3 تبقى البطاقة ملك للفرع الشعبي الجزائري الذي يحتفظ بحق استرجاعها في أي وقت دون تقديم سبب لذلك. ونتيجة لذلك يلتزم صاحب البطاقة أن يرجعها للبنك بعد تليفه بسحبها بواسطة رسالة بسيطة.

المادة الرابعة: شروط استعمال البطاقة

1.4 إن حامل البطاقة مسؤول عن الاحتفاظ بها و استعمالها.

2.4 تعتبر البطاقة وسيلة دفع لدى التجار المنخرطين و يجب أن لا تستعمل إلا لغرض تسديد المشتريات من السلع والخدمات و لا يمكن في أي حال من الأحوال استعمال البطاقة كوسيلة دفع في المعاملات التجارية.

3.4 يجب على حامل البطاقة الاحتفاظ بكل وصل إلى غاية نهاية المعاملة.

4.4 لا يمكن لحامل البطاقة أن يقوم بأي احتجاج إلا عن طريق صاحب الحساب و هذا في أجل 30 يوم تحسب ابتداء من تاريخ المعاملة المحتج عليها.

5.4 يجب على حامل البطاقة أن يطلع على رصيد بطاقته، بشئ الوسائل التي توضع تحت تصرفه.

6.4 توفى العمليات التي يجريها حامل بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع»

في حدود المسقف الذي يسمح به البنك و الرصيد الكافي في التغطية.

7.4 ينقل رصيد التغطية المتبقى في بطاقة التغطية مدة صلاحيتها إلى البطاقة الجديدة.

المادة الخامسة: المسؤوليات

1.5 مسؤولية البنك

1.1.5 البنك ملزم بإعادة المبلغ المتبقى في بحتة بطاقة «الأمان البطاقة المسبقة الدفع» التي تكون قد التفت صلاحيتها أو سُدَّت و هذا بعد خصم جميع العمولات ذاتها للشروط العامة للبنك.

2.1.5 البنك ملزم بتحويل العمليات التي أجرت بواسطة البطاقة كتحريم هذه العمليات. دليل العمليات المنجزة بواسطة البطاقة كما تحدت في جزأ الخصم بمبالغ هذه العمليات من البحتة التي تشتر عليها البطاقة.

2.5 حدود مسؤولية البنك

1.2.5 لا يحمّل البنك أي مسؤولية في حالة الاستعمال الخبيث للبطاقة.

2.2.5 البنك ليس مسؤولا عن النتائج المترتبة عن فقدان البطاقة أو غير ذلك عند عدم «البن من استعمال (عدم الاستعمال) للبطاقة في حالة جعل بقى النظام «البن»

3.5 مسؤولية صاحب الحساب صاحب الحساب مسؤول بالتكامل التضامن مع حامل البطاقة عن التوقيف المالية المترتبة عن الإحتفاظ بالاستعمال للبطاقة و ذلك إلى غاية إرجاعها للبنك و الانتهاء الكلي لكافة العمليات التي تم بجزءها على البطاقة.

4.5 مسؤولية حامل البطاقة

صاحب الحساب هو وحده مسؤول تجاه البنك عن صحة المعاملة.

حامل البطاقة كذا عن الاستعمال الذي يقوم به هذا «حصر للبطاقة»

المادة السادسة: المعارضة

1.6 لا يقبل الفرع الشعبي الجزائري إلا المعاملة بمرور مدة صراحة في حالة الضياع أو السرقة أو الاستعمال الخبيث للبطاقة.

2.6 يجب على صاحب الحساب أو حامل البطاقة أن يقدم بتصريح صريح أمر السلطات القضائية و تقديم وصل التبلغ للبنك.

3.6 يحتفظ البنك بحق وضع البطاقة تحت المعارضة بغض عن غير.

4.6 في هذه الحالات، على حامل البطاقة أو صاحب الحساب أن يقوم بكتابة رسالة بوضع البطاقة تحت المعارضة و أن يؤكد ذلك كتابيا في أقرب أجل مع صاحب بقتمه لكافة.

5.6 العمليات التي أجريت قبل المعارضة تقف على عائق صاحب الحساب العمليات التي أجريت بعد المعارضة تقيد في التغطية و لا يمكن الاحتجاج بها أمام الفرع الشعبي الجزائري.

المادة السابعة: تعديل شروط العقد

1.7 صاحب الحساب و حامل البطاقة يتفق على أن البنك يستطيع تعديل أو تنقيح شروط العقد قصد تحديث أو تكييف أسلوب إنجازه تبعاً للتطور التكنولوجي و/أو التنظيمي.

2.7 لا يقبل أي احتجاج من طرف صاحب الحساب أو حامل البطاقة بعد أجل 30 يوم تحسب ابتداء من تاريخ التبلغ بأخر التعديلات التي أجريت على العقد.

المادة الثامنة: الفسخ

1.8 يحتفظ البنك بحق فسخ هذا العقد في حالة عدم قبول صاحب الحساب و حامل البطاقة بالتعديلات التي أجريت على العقد.

2.8 يمكن للبنك - صاحب الحساب إنهاء هذا العقد دون إشعار مسبق أو تحريم لا يؤدي فسخ العقد إلى استرجاع مبلغ الاشتراك السري (ضمن البطاقة) الذي يبقى حفا مكتسبا للبنك.

المادة التاسعة: العقوبات

إن كل استعمال تعسفي أو تدليسي تطبق عليه العقوبات المنصوص عليها في القوانين الجاري العمل.

المادة العاشرة: تسوية النزاعات

1.10 كل نزاع ينشأ بين حامل البطاقة و البنك بمناسبة تنفيذ و/أو تفسير هذا العقد و لم يتم تسويته بالطرق الودية في أجل 30 يوما من تاريخ حدوثه، يرفع إلى المحكمة الجزائية المختصة إقليميا.

2.10 يتحمل صاحب الحساب البنكي الذي صدرت بموجبه البطاقة كل التكاليف مصاريف الاسترداد الجزري للمبالغ المستحقة.

بنك في الإصغاء اليكم

ملحق 05 البنوك و المؤسسات المالية في الجزائر

Banque commerciales

1. banque extérieure d'Algérie « BEA »
2. banque nationale d'Algérie « BNA »
3. banque de l'agriculture et du développement rural « BADR »
4. banque de développement local « BDL »
5. crédit populaire d'Algérie « CPA »
6. caisse d'épargne et de prévoyance « CNEP BANQUE »
7. banque el baraka Algérie
8. arab banking corporation Algérie « ABC »
9. société générale Algérie
10. citibank
11. caisse national du mutualité agricole « CNMA »
12. arab bank PLC Algérie
13. B.N.P./ paribas el djazair
14. trust bank Algérie
15. algeria gulf bank
16. housing bank for trade et finance

Source : banque d' Algérie

ملحق : 06

1. البطاقة البنكية المشتركة CIB



2. فيزا الدولية VISA INTERNATIONAL



الموزع الآلي للأوراق النقدية داخل الوكالات



الموزع الآلي للأوراق النقدية خارج الوكالات



الفهرس

المقدمة العامة

الفصل الأول : وسائل الدفع البنكي و مردودية البنوك

01	مقدمة الفصل الأول
02	المبحث الأول:البنوك
02	المطلب الأول: تعريف البنوك و نشأتها.
03	المطلب الثاني : البنك المركزي و البنوك التجارية.
05	المطلب الثالث : البنوك التجارية و وظائفها.
10	المبحث الثاني : وسائل الدفع البنكي.
10	المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع.
10	المطلب الثاني : أشكال وسائل الدفع
17	المبحث الثالث : المردودية البنكية.
17	المطلب الأول : تعريف المردودية.
18	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في تحقيق المردودية البنكية.
20	خلاصة الفصل الأول
		الفصل الثاني : بطاقة الإئتمان في الجزائر
21	مقدمة الفصل الثاني.
22	المبحث الأول : ماهية البطاقة.
22	المطلب الأول : تعريف البطاقة.
23	المطلب الثاني : مزايا و عيوب البطاقة.
26	المطلب الثالث : أنواع البطاقات.
32	المبحث الثاني : المشاكل الناجمة عن إستخدام البطاقة و مقومات نجاحها
32	المطلب الأول : المشاكل الناجمة عن إستخدام البطاقة.
34	المطلب الثاني : مقومات نجاح بطاقة الإئتمان.
34	المبحث الثالث : واقع بطاقة الإئتمان في الجزائر
34	المطلب الأول :مدى إنتشارها في الجزائر

37	المطلب الثاني: مصدر البطاقة في الجزائر.....
39	خلاصة الفصل الثاني.....
	الفصل الثالث: أثر مردودية البطاقة الائتمانية في وكالة القرض الشعبي الجزائري
40	مقدمة الفصل الثالث.....
41	المبحث الأول : نشأة و تعريف البنك القرض الشعبي الجزائري CPA
41	المطلب الأول:نشأة و تعريف البنك
43	المطلب الثاني : نشاط البنك CPA.....
46	المطلب الثالث: صلاحيات المديرية أو الأقسام.....
48	المبحث الثاني : المنتجات المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري و البطاقات المتوفرة لديه
48	المطلب الأول : العروض المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري
49	المطلب الثاني: البطاقات المتوفرة لدى القرض الشعبي الجزائري
56	المبحث الثالث : العوائد الناجمة عن البطاقة الائتمانية للبنك القرض الشعبي الجزائري.....
56	المطلب الأول : جدول المداخيل لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالنسبة للبطاقات
57	المطلب الثاني : عملية الإستعلام عن الرصيد المتوفر عن طريق DAP
59	خلاصة الفصل الثالث.....
60	الخاتمة العامة

.....

فهرس الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	الرقم
09	البنوك العمومية في الجزائر	01
53	حسب بنك القرض الشعبي الجزائري CIB تكلفة البطاقة	02
56	شروط العامة لعوائد البنك بالنسبة للبطاقة البنكية المشتركة CIB	03
57	شروط العامة لمداخل البنك عن عملية الاستعلام عن الرصيد المتوفر	04

فهرس الأشكال

الصفحة	محتوى الشكل	الرقم
36	نسب البطاقات الصادرة عن كل بنك	01
54	تطور البطاقات البنكية في البنك القرض الشعبي الجزائري	02

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
62	إستمارة طلب البطاقة	01
63	عقد بطاقة فيزا الدولية	02
66	عقد البطاقة CIB	03
68	عقد بطاقة "الأمان البطاقة المسبقة الدفع	04
70	البنوك و المؤسسات المالية في الجزائر	05
72	البطاقة البنكية المشتركة و فيزا الدولية	06
73	الموزع الآلي للأوراق النقدية	07