



جامعة غرداية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المحاسبية والمالية



مذكرة نهائية مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي، الطور الأول
التخصص: تكنولوجيا مالية

دور بطاقة Mastercard في تعزيز تطبيق التكنولوجيا

البنكية في الجزائر

"دراسة حالة بطاقة Mastercard في بنك BEA بولاية غرداية"

من إعداد الطلبة:

دادي وعمر الحاج علي

بوسعدة رستم

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
01	شرع مريم	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
02	زواويد لزهاري	أستاذ محاضرة أ	جامعة غرداية	مشرفا
03	عبادة عبد الرؤوف	استاذ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024-2025 م

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا
أن هدانا الله.

إلى روح والدي رحمه الله، الذي كان قدوة في
التفاني والإخلاص،

أرفع هذا العمل العلمي المتواضع، راجيًا من
المولى عز وجل أن يجعل علمنا وعملنا نورًا
وسبيلًا إلى رحمته ومغفرته له.

إلى والدتي الفاضلة، عنوان الصبر والتضحية
والدعاء،

التي كانت السند الحقيقي والداعم الأول في
مسيرتي العلمية،

أتقدم لها بوافر التقدير والامتنان.

إلى أساتذتي الكرام، الذين لم يخلوا علينا
بالعلم والتوجيه،

مقدراً لهم دورهم الجليل في تنمية مداركنا
وتوسيع آفاق تفكيرنا.

كما أهدي هذا العمل إلى كل من كان له أثر في
مسيرتي الأكاديمية،

من الزملاء والأصدقاء،

عرفاناً بجميلهم ودعمهم الذي كان حافزاً
لمواصلة الجهد والاجتهاد.

راجيًا من الله العلي القدير أن يجعل هذا العمل
نافعًا، وأن يوفقنا جميعًا لما فيه الخير والصلاح

رستم

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علماً

إلى من غرسوا في نفسي حبَّ العلم والمعرفة،
إلى أولئك الذين كان دعاؤهم سنداً، وتشجيعهم
نوراً أضاء دربي...

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى والدي العزيز، الذي علّمني أن الطموح لا سقف
له، فكان قدوتي في الإصرار والعمل. إلى والدتي
الغالية، نبع الحنان وصاحبة القلب الكبير، التي
كانت الدعاء والدعم والمأوى وقت الشدائد. إلى
أسرتي جميعاً، إخوتي وأخواتي، الذين كانوا الحافز
والدافع في كل خطوة. إلى أساتذتي الأفاضل،
الذين لم يخلوا بعلمهم، فكانوا المنارة التي
اهتديت بها خلال سنوات دراستي. إلى أصدقائي
الأوفياء، رفقاء الدرب الذين تقاسموا معي لحظات
التعب والفرح. إلى كل من ساندني بكلمة، بدعاء
بابتسامة صادقة خلال رحلة العلم الطويلة.
لكم جميعاً أهدي هذه المذكرة، عربون تقدير
وامتنان، ووفاء لكل لحظة دعم ومؤازرة، سائلاً الله
أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكون
خطوة أولى نحو مستقبلٍ أرحب وأكثر إشراقاً.

علي

شكر وعرافة

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل العلمي،
والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين.

يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ
المشرف: لزهارى زواويد،
لما أبداه من توجيهات علمية قيمة، وملاحظات بناءة،
كان لها الأثر البالغ في الارتقاء بمستوى هذه
المذكرة.

كما نتوجه بخالص العرفان إلى إدارة وموظفي بنك
الجزائر الخارجي - وكالة غرداية،
لما أبدوه من تعاون وتسهيلات أثناء فترة جمع
المعلومات والبيانات، مما ساهم بشكل فعال في
إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة.

ولا يفوتنا أن نعبر عن عميق امتناننا لكل من دعمنا
وساهم، ولو بكلمة طيبة أو نصيحة صادقة،
في تيسير مسارنا العلمي.

كما نرفع أكف الضراعة بالدعاء بالرحمة والمغفرة لروح
والدينا الذين كانا منارة طريقنا،
راجين من الله عز وجل أن يجعل هذا العمل في ميزان
حسناتهم.

نسأل الله أن يوفقنا لما يحبه ويرضاه، وأن يجعل العلم
الذي تعلمناه حجة لنا لا علينا.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور بطاقة MasterCard في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية، وتنمية الخدمات المصرفية الحديثة في الجزائر. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، حيث تم عرض أنواع البطاقات البنكية وخصائصها، مع التركيز على العلاقة بين انتشار بطاقة MasterCard والنمو في تطبيق التكنولوجيا البنكية. في حين استخدمنا منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وهذا من خلال إجراء دراسة ميدانية (مقابلة) بفرع بنك الجزائر الخارجي (BEA) بولاية غرداية.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستخدمي بطاقات MasterCard في تزايد مستمر، نتيجة وعي الزبائن بأهمية الدفع الإلكتروني، كما أظهرت النتائج تفضيل البطاقة المدفوعة مسبقاً (Prépayée) بسبب سهولة الحصول عليها، مقارنة بأنواع أخرى (Débit) التي تستلزم شروطاً بنكية قد تحد من استخدامها لدى بعض الفئات. وفي المجمل، تُعتبر بطاقة MasterCard أداة فعالة في تعزيز الثقافة المصرفية، وداعمة لمسار التحول التكنولوجي في البنوك الجزائرية، مع ضرورة العمل على تيسير العقوبات لضمان استغلال أوسع لهذه الخدمة في المستقبل.

الكلمات المفتاحية: بطاقة مصرفية، MasterCard، تكنولوجيا بنكية، بنك BEA، غرداية.

Abstract:

This study aims to shed light on the role of the MasterCard in enhancing the adoption of banking technology and the development of modern banking services in Algeria. The descriptive method was employed in the theoretical part, presenting various types of bank cards and their characteristics, with a focus on the relationship between the spread of MasterCard usage and the growth in banking technology adoption. Meanwhile, a case study approach was used for the applied part, through a field study conducted at the BEA branch in the province of Ghardaïa.

The findings revealed a continuous increase in the number of MasterCard users, attributed to growing customer awareness of the importance of electronic payment. The results also showed a preference for the prepaid card due to its ease of access, compared to other types such as debit cards, which require certain banking conditions that may limit their use among some segments. Overall, the MasterCard is considered an effective tool in promoting banking awareness and supporting the technological transformation path of Algerian banks. It is essential to work on removing obstacles to ensure wider utilization of this service in the future.

Keywords: Bank card, MasterCard, Banking technology, BEA Bank, Ghardaïa.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
III	شكر
IV	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VI	قائمة الاختصارات والرموز
أ - ج	مقدمة
05	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
05	المبحث الأول: الإطار النظري لبطاقة Mastercard والتكنولوجيا البنكية
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
15	المبحث الأول: تقديم البنك الجزائري الخارجي (BEA) - وكالة غرداية
24	المبحث الثاني: دور بطاقة MasterCard في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في بنك Bea - فرع غرداية
29	الخاتمة
31	المراجع

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	24
02	أسئلة المقابلة	44
03	نقاط القوة والضعف المرتبطة بالبنك فيما يخص البطاقات البنكية والتوجه الرقمي	49

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي (فرع غرداية)	34
02	الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة (التجارة الخارجية)	36
03	بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع prepaid	38
04	بطاقة ماستر كارد كلاسيك Classique Débit	39
05	بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم (Platinum Débit)	40
06	بطاقة ماستر كارد بيزنس (business Débit)	41
07	بطاقة ماستر كارد وورلد بيزنس (World Business Débit)	42
08	بطاقة ماستر كارد وورلد إيليت (World Élite Débit)	43
09	منحنى بياني لعدد البطاقات المصدرة للفترة من 2020 إلى 2024	50
10	دائرة نسبية تمثل نسبة استخدام البطاقة لكل فئة	51
11	أعمدة بيانية تمثل عدد البطاقات المصدرة حسب نوع البطاقة	52

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	جدول يمثل أنواع بطاقات Mastercard التي يقدمها البنك مع الاقتطاعات
02	استمارة طلب بطاقة Mastercard
03	استمارة طلب بطاقات Business و World élite
04	استمارة أمر بتحويل الأموال من الحساب إلى البطاقة

قائمة الاختصارات والرموز

الرمز	المختصر باللغة الأصلية	المختصر باللغة العربية
BEA	Banque Extérieure d'Algérie	بنك الجزائر الخارجي

مقدمة

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تحولاً نوعياً مدفوعاً بالتطور المتسارع في مجال التكنولوجيا المالية، حيث أصبحت الابتكارات الرقمية تمثل عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة وأمان المعاملات المالية. ومن بين أبرز هذه الابتكارات برزت بطاقات الدفع الإلكتروني، وعلى رأسها بطاقة ماستركارد، كأداة رئيسية في تسهيل العمليات المصرفية وتعزيز الشمول المالي. وتُعد ماستركارد من بين أكبر شبكات الدفع العالمية، إذ تقدم حلولاً متقدمة في مجال الدفع الإلكتروني تستجيب لاحتياجات كل من العملاء والمؤسسات المالية. ومع تزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية، أضحت هذه البطاقات تلعب دوراً مهماً في دعم التحول الرقمي للقطاع البنكي، من خلال تسريع وتيرة المعاملات، وتعزيز مستويات الأمان السيبراني، وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية. ومع ذلك، لا يخلو هذا التحول من تحديات، أبرزها المخاطر الأمنية، ومتطلبات الامتثال للمعايير الدولية، إضافة إلى مستوى تقبل المستخدمين لهذه الحلول الجديدة. وفي هذا السياق، تبرز أهمية دراسة دور بطاقة ماستركارد في دعم التكنولوجيا البنكية، من أجل الوقوف على مدى إسهامها في التحول الرقمي للمصارف، واستشراف آفاق المدفوعات الرقمية في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

❖ إشكالية الدراسة:

مع التسارع المتزايد في تبني الخدمات المصرفية الرقمية، برزت بطاقة ماستركارد كأحد الأدوات المحورية في دعم التكنولوجيا البنكية، من خلال ما توفره من حلول دفع مبتكرة تساهم في رفع كفاءة المعاملات المالية وتعزيز مسار التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي. ورغم ما تحمله من مزايا متعددة، إلا أن استخدامها يطرح جملة من التحديات، تتعلق بمدى توافقها مع أنظمة الدفع الحديثة، وتأثيرها على أمن العمليات المالية، فضلاً عن مساهمتها في دعم الشمول المالي. وبناءً على ذلك، تتمثل الإشكالية الرئيسية لهذا البحث في التساؤل الآتي:

- ما مدى مساهمة بطاقة ماستركارد في دعم التكنولوجيا البنكية، وما أثرها في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية وتعزيز الأمان المالي؟

للإجابة على إشكالية الدراسة، يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة بطاقة MasterCard في تعزيز الانتقال نحو الخدمات المصرفية الرقمية لدى عملاء

BEA؟

- هل لبطاقات MasterCard دور في تحسين الأمن المالي عند تنفيذ المعاملات البنكية؟

- ما هي الفئات الاجتماعية الأكثر استفادة من بطاقات MasterCard، وكيف يمكن توسيع استخدام

البطاقة؟

❖ الفرضيات:

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- تساهم بطاقة MasterCard بشكل فعال في تسهيل الانتقال نحو الخدمات المصرفية الرقمية من خلال توفير وسائل دفع إلكترونية حديثة، وخدمات مرتبطة بتطبيق BEA Mobile.

- تساهم بطاقة MasterCard في تعزيز الأمان المالي من خلال اعتماد تقنيات تشفير متقدمة، والتحقق الديناميكي، مما يحد من مخاطر الاحتيال المالي.
 - الموظفون هم الفئة الأكثر استخدامًا لبطاقات MasterCard نظرًا لارتباطهم المباشر بالنظام البنكي، بينما توجد فرص حقيقية لتوسيع الاستخدام بين فئات رجال الأعمال والفئات غير الممثلة بشكل كاف.
- 📌 **دوافع اختيار الدراسة:**

- التخصص الدراسي في مجال التكنولوجيا المالية؛
- التحول نحو مجتمع غير نقدي، بالإضافة إلى الانتشار الواسع لماستر كارد عالميًا ومحليًا؛
- نقص الدراسات العربية حول الموضوع؛
- تحفيز الابتكار في البنوك والمؤسسات المالية.

📌 **أهداف الدراسة:**

- فهم دور بطاقة ماستر كارد في تعزيز التكنولوجيا البنكية وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية؛
- تحليل مدى مساهمة هذه البطاقات في تحسين الأمان المالي وزيادة ثقة المستخدمين في المدفوعات الرقمية؛
- توضيح دور بطاقات ماستر كارد في تسهيل العمليات المصرفية ورفع الكفاءة التشغيلية للبنوك.

📌 **أهمية الدراسة:**

تتجلى أهمية هذه الدراسة في الدور المحوري الذي تؤديه بطاقة ماستر كارد في دعم الابتكار التكنولوجي في القطاع البنكي، حيث أصبحت أداة رئيسية لتسهيل العمليات المالية ودفع عجلة التحول الرقمي داخل البنوك. فقد ساهمت هذه البطاقات في تعزيز الاقتصاد الرقمي، والحد من الاعتماد على المعاملات النقدية، وتوسيع نطاق الشمول المالي من خلال تقديم حلول دفع مرنة وآمنة. كما كان لها أثر ملموس في تحسين تجربة المستخدم عبر تسريع تنفيذ المعاملات، وتعزيز مستويات الأمان السيبراني بفضل استخدام تقنيات التشفير والمصادقة البيومترية. ومع ذلك، فإن الانتشار المتزايد لهذه الوسيلة يثير جملة من التحديات، لا سيما ما يتعلق بالمخاطر الأمنية، والامتثال للضوابط التنظيمية، ومواكبة التطورات المتسارعة في أنظمة الدفع. وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل إسهامات بطاقة ماستر كارد في تطوير التكنولوجيا البنكية، واستشراف آفاق المدفوعات الرقمية في ظل هذا التحول المتسارع.

📌 **حدود الدراسة:**

تتمثل حدود الدراسة التي قمنا بها في الحدود الزمنية والحدود المكانية:

- **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للدراسة التي قمنا بها في بنك الجزائر الخارجي Bea فرع غرداية - الجزائر.

- **الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية للدراسة لفترة التربص التطبيقي من 2025/02/20 إلى غاية 2025/04/30.

لـ منهج البحث وأدوات الدراسة:

وفقا لطبيعة الدراسة سوف يتم اتباع المنهج الوصفي فيما يتعلق بالجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فسنعتمد على منهج دراسة الحالة من خلال المقابلة لجمع المعلومات.

لـ الأدوات المستخدمة:

المقابلة لجمع المعلومات، مختلف الوثائق.

لـ تقسيمات الدراسة:

لمعالجة موضوعنا قمنا بتقسيمه إلى فصلين - وفي كل فصل مبحثين -، تسبقهما مقدمة وتليهما خاتمة:

يعالج الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان الإطار النظري لبطاقة Mastercard والتكنولوجيا البنكية، بينما المبحث الثاني جاء بعنوان الدراسات السابقة، استعرضنا فيه الدراسات السابقة العربية والأجنبية وما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات.

أما الفصل الثاني: الدراسة الميدانية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان تقديم المؤسسة محل الدراسة (بنك BEA)، بينما المبحث الثاني جاء بعنوان دور بطاقة MasterCard في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في بنك Bea - فرع غرداية، قمنا فيه بتحليل أسئلة المقابلة.

وبهدف تثمين دراستنا تم اختتامها: بمجموعة من الاستثناءات.

لـ صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على بيانات دقيقة وحديثة؛
- ضيق الوقت المتاح لإنجاز الدراسة؛
- صعوبة التجاوب مع المؤطر داخل المؤسسة نتيجة انشغالاته الكثيرة؛
- صعوبة الحصول على بعض المعلومات والوثائق اللازمة للتعلم في الدراسة بشكل أكبر من قبل المؤطر بالمؤسسة، نتيجة لخصوصية البنك التي تقتضي بعدم الافصاح عن المعلومات والوثائق المتعلقة بالسر المهني.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد

تُعد البطاقات البنكية، وعلى رأسها بطاقة Mastercard، من أبرز أدوات الدفع الإلكتروني التي ساهمت في تسهيل المعاملات المالية وتعزيز كفاءة النظام المصرفي في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع. وقد أدى تطور التكنولوجيا البنكية إلى إحداث تحولات جوهرية في طريقة تقديم الخدمات المالية، مما ساهم في تحسين تجربة العملاء، وخفض التكاليف التشغيلية، وزيادة درجة الشمول المالي.

وانطلاقاً من أهمية هذه التحولات، يتناول هذا الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة، حيث يُعرّف في المبحث الأول بطاقة Mastercard من حيث المفهوم، والأنواع، والمزايا، ثم ينتقل لعرض مفهوم التكنولوجيا البنكية، وأهميتها، ومظاهرها المختلفة، مع التركيز على دور التحول الرقمي في تطوير القطاع المصرفي.

أما المبحث الثاني، فيعرض أهم الدراسات السابقة، سواء باللغة العربية أو الأجنبية، ذات الصلة بموضوع الدراسة، بهدف الوقوف على ما تناولته من إشكاليات ونتائج، مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف، وبيان مساهمة الدراسة الحالية في سد بعض الثغرات البحثية، وتقديم إضافة علمية في هذا المجال.

المبحث الأول: الإطار النظري لبطاقة Mastercard والتكنولوجيا البنكية

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي على الصعيد العالمي، أصبحت البطاقات البنكية من بين الأدوات الأساسية التي تسهم في تسهيل المعاملات وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك. وتعد بطاقة Mastercard من بين أبرز هذه الأدوات، نظراً لانتشارها الواسع واعتمادها الكبير في مختلف أنحاء العالم. كما أن التقدم التكنولوجي في القطاع المصرفي، وما يعرف بـ"التكنولوجيا البنكية"، لعب دوراً محورياً في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المالية، وتقديم حلول مبتكرة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. وعليه، سنخصص هذا المبحث لتسليط الضوء على الإطار النظري لبطاقة Mastercard من جهة، والتكنولوجيا البنكية ودورها في تطوير المعاملات المالية من جهة أخرى.

المطلب الأول: مفهوم Mastercard

الفرع الأول: تعريف بطاقة Mastercard:

شركة ماستركارد (منمقة باسم MasterCard من 1979 إلى 2016)، MasterCard من 2016 إلى 2019، هي شركة أمريكية خاصة بنظام الدفع عن طريق بطاقة الائتمان وثاني أكبر شركة لمعالجة المدفوعات في جميع أنحاء العالم. يقع مقرها في نيويورك، تم تداول ماستر كارد علناً منذ عام 2006.

يتمثل نشاطها الرئيسي في جميع أنحاء العالم في معالجة المدفوعات بين بنوك التجار والمصارف المصدرة للبطاقات أو الاتحادات الائتمانية للمشتريين الذين يستخدمون بطاقات الخصم والائتمان والبطاقات المدفوعة مسبقاً التي تحمل علامة ماستر كارد لإجراء عمليات الشراء. كما تمنح ماستر كارد الدولية تراخيص للبنوك في كل أنحاء العالم لإصدار بطاقات لهم.

يقع مقر عمليات الشركة العالمية في "أوفالون"، ميسوري، الولايات المتحدة، إحدى بلدية مقاطعة "سانت تشارلز" بولاية ميسوري. ماستركارد العالمية هي شركة مساهمة عامة منذ عام 2006. قبل طرحها العام الأولي، كانت ماستر كارد ورلدوايد عبارة عن تعاونية مملوكة لأكثر من 25000 مؤسسة مالية تصدر بطاقتها ذات العلامات التجارية.¹

¹ ويكيبيديا، ماستر كارد، متاح على الرابط: <https://bit.ly/4icnxtt>، تاريخ التصفح: 2025/03/03.

الفرع الثاني: أنواع بطاقة Mastercard:

تعتبر ماستر كارد واحدة من أبرز شبكات الدفع الإلكتروني في العالم، حيث توفر بطاقات متعددة تناسب احتياجات المستخدمين المختلفة، سواء كانوا يبحثون عن خيارات ائتمانية أساسية أو مزايا فاخرة. تتميز هذه البطاقات بقبولها العالمي، والحماية من الاحتيال، والمكافآت المتنوعة، مما يجعلها خيارًا شائعًا للأفراد والشركات على حد سواء. وأنواعها كالتالي:²

1- ماستر كارد ستاندرد (Standard Mastercard)

- مناسبة للأشخاص الذين يبحثون عن بطاقة ائتمان أساسية.
- توفر ميزات مثل الحماية من الاحتيال وقبول عالمي.
- بعض البطاقات تقدم مكافآت على المشتريات.

2- بطاقة ماستر كارد وورلد (World Mastercard)

- توفر مزايا أكثر مثل تأمين السفر، وخدمة المساعدة الشخصية (Concierge Service).
- توفر برامج مكافآت متميزة ونقاط قابلة للاستبدال.

3- بطاقة ماستر كارد وورلد إليت (World Elite Mastercard)

- موجهة للأشخاص ذوي الدخل المرتفع وكثيري السفر.
- توفر وصولاً إلى صالات المطارات، وتأمين سفر متقدم، وخدمة عملاء خاصة.
- تقدم خصومات حصرية على الفنادق والسيارات الفاخرة.

4- بطاقة ماستر كارد البلاطينية (Platinum Mastercard)

- تأتي بمزايا مثل تأمين الممتلكات، ومدفوعات بدون تلامس (Contactless Payments).
- توفر بعض العروض الخاصة في السفر والتسوق والمطاعم.

5- بطاقة ماستر كارد الذهبية (Gold Mastercard)

- تقدم مزايا مثل حد ائتماني أعلى، وضمان ممتد على المشتريات.
- بعض البطاقات تتيح برامج استرداد نقدي (Cashback).

6- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم (Titanium Mastercard)

- خيار متوسط بين البطاقات القياسية والفاخرة.

² CardBenefit, What Are the 5 Different Types of Mastercards?, Available at the link: <https://bit.ly/4kvuCai>, Published on: 06/28/2024, Date of access: 28/02/2025.

- تشمل تأمين السفر، وحماية المشتريات، وعروض حصرية على المطاعم والتسوق.

7- بطاقة ماستر كارد بلاك (Black Mastercard)

- البطاقة الأكثر فخامة، متاحة فقط بدعوة خاصة.
- تقدم خدمات حصرية مثل مدراء حسابات شخصية، وخدمة عملاء VIP، وأقصى درجات الحماية والتأمين.

الفرع الثالث: مزايا بطاقة Mastercard في المعاملات البنكية

1- المزايا التي يحصل عليها مُصدر البطاقة:

- مما لا شك فيه أن التعامل بنظام الدفع بالبطاقات لقي نجاحا كبيرا بفضل المزايا والفوائد التي يوفرها للمتعاملين به، فالفائدة العملية لهذه البطاقات عديدة.
- ولعلّ أهم المزايا التي توفرها البطاقة المصدرة تتمثل في:³
- أ. تمثل بطاقة الدفع مصدر دخل مالي وإيراد قليل التكلفة بالنسبة للبنك المصدر، بحيث يحقق ربحا كبيرا يتعدى النفقات التي يتحملها في إجراء إصدار وتنظيم البطاقة وذلك من خلال استيفاء البنك رسوم إصدار البطاقة ورسوم تجديدها وتبديلها عند الضياع أو التلف أو السرقة، وغرامات التأخير عند عدم سداد ما على العميل حسب الوقت المحدد، وفرق تحويل العملة وصرفها.
 - ب. ارتفاع رقم توظيف مصدر الأموال إلى حدود كبيرة، بضمان جزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كعملاء دائمين للمصرف واضطرار المحلات التجارية ومحلات الخدمات في أغلب الأحوال إلى فتح حسابات ودائع مع البنك التسهيل عملها.
 - ج. استفادة البنك المصدر من التاجر من خلال خصم نسبة من قيمة البضاعة، إذ أن البنك لا يدفع للتاجر نفس المبلغ المستحق في الفواتير إلا بعد خصم نسبة منه كفايدة يدفعها التاجر إلى مصدر البطاقة.
 - د. توفر حوض من السيولة لدى البنك المصدر بسبب تدفقات السيولة، ويتمثل ذلك في الفترة ما بين تلقي المدفوعات من حاملي البطاقة وتسديد المبالغ إلى التاجر، ويحقق ذلك دخلا مجزيا لمصدر البطاقة، كذلك

³ بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي "دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري"، رسالة ماجستير، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص: تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008، ص: 25.

توفر السيولة عن طريق بيع بعض السلع بالبريد لحاملي البطاقات، أو التأمين على الحياة أو الخدمات المتعلقة بالسعر كقطع التذاكر وعمل الحجوزات في الفنادق.

هـ. إن استخدام البطاقات يقلل من كتابة الشيكات الشخصية التي تكلف البنوك مبالغ طائلة من جراء متابعة أمورها المختلفة، وكثير من البنوك تتوسع في استخدام البطاقات في معاملاتها لأجل التخفيف من النمو الضخم في عدد الشيكات المستخدمة سنوياً.

و. يُلاحظ أن استخدام البطاقات المصرفية بشكل عام يُعد وسيلة قائمة على نقود القيود المحاسبية، الأمر الذي يُسهم في تقليص التكاليف التي يتحملها البنك التجاري نتيجة التعامل بالنقود الورقية، بما في ذلك مخاطر التزوير، وتكاليف استبدالها عند التلف من قبل البنك المركزي، بالإضافة إلى نفقات الإحصاء والموظفين المعنيين بهذه العمليات. كما يُضاف إلى ذلك التوفير الناتج عن الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي في تقديم بعض الخدمات.

2- المزايا التي يتمتع بها حامل البطاقة المصرفية

يحصل حامل البطاقة البنكية على مجموعة من المزايا التي تعزز من راحته وأمانه أثناء إجراء العمليات المالية، وتتمثل أبرز هذه المزايا فيما يلي:⁴

- الاستخدام المستمر: إمكانية استخدام البطاقة على مدار 24 ساعة يوميًا وطيلة أيام الأسبوع دون انقطاع.

- القبول الواسع: تُقبل البطاقة في مختلف الأماكن التي تعتمد هذا النوع من وسائل الدفع، سواء محليًا أو دوليًا.

- السهولة والمرونة: توفر البطاقة طريقة سلسلة وسريعة لتنفيذ المعاملات المالية، مما يختصر الوقت والجهد.

- الأمان العالي: ترتبط البطاقة برمز سري يُطلب إدخاله في كل عملية، مما يمنع أي استخدام غير مشروع ويعزز من أمان التعاملات.

- الفعالية في الحد من المخاطر: تقلل البطاقة من احتمالات السرقة أو الضياع أو التزوير، وهي مخاطر غالبًا ما تصاحب التعامل النقدي المباشر.

⁴ بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 2018، ص: 371.

- تقليل الاعتماد على النقد: تساهم البطاقة في الحد من استخدام النقود الورقية وتقليل الحاجة لحمل كميات كبيرة منها عند الشراء أو الدفع.

- تسهيل السفر: يُعفى حامل البطاقة من التصريح بحمل العملات الأجنبية عند السفر، إذ يمكنه استعمال بطاقته في حدود رصيده البنكي دون الحاجة لنقل السيولة معه.

- إمكانية إجراء المعاملات عن بُعد: تتيح البطاقة إجراء عمليات الدفع والسحب عن طريق الهاتف أو الانترنت من خلال إدخال بيانات البطاقة، دون الحاجة للتواجد الفعلي في موقع تنفيذ العملية.

3- المزايا التي يحصل عليها التاجر من قبول البطاقة كوسيلة للوفاء:

تتمثل هذه المزايا في:⁵

- استقطاب عملاء جدد وذوي جودة شرائية عالية: يُساهم قبول البطاقة في جذب فئات جديدة من الزبائن، لاسيما أولئك الذين يفضلون الوسائل الإلكترونية في الدفع، مما يزيد من قاعدة الزبائن ويدعم نمو المبيعات.

- تقليل مخاطر الاحتفاظ بالنقد: يُخفف اعتماد البطاقة من حاجة التاجر إلى الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة داخل المتجر، مما يقلل من مخاطر السرقة أو السطو.

- ضمان حقوق التاجر: يُمكن للتاجر ضمان تحصيل المبالغ المستحقة الناشئة عن استخدام البطاقة، شرط تقديم الوثائق والمستندات المطلوبة بشكل صحيح إلى الجهة المصدرة للبطاقة.

- الوقاية من الشيكات المرتجعة: تُمثل البطاقة وسيلة آمنة لتلقي المدفوعات، إذ تُجنّب التاجر المخاطر المرتبطة بالشيكات غير المغطاة الصادرة من الزبائن.

- تفادي العملات المزورة أو الأجنبية: يُجنب استخدام البطاقة التاجر التعامل مع أوراق نقدية مزورة أو الحاجة لقبول الوفاء بعملات أجنبية غير مألوفة.

- الاستفادة من الحملات الترويجية: يستفيد التاجر، خصوصًا مقدمي الخدمات كالفنادق وشركات تأجير السيارات، من إدراج أسمائهم في الأدلة الإعلانية التي توزعها شركات إصدار البطاقات على حامليها.

- زيادة المبيعات: تُشجع البطاقات الزبائن على الشراء أكثر، نظرًا لتحررهم من قيود السيولة النقدية المتاحة لحظة الشراء، مما يؤدي إلى رفع حجم المبيعات وزيادة الأرباح.

⁵ بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - دراسة حالة البنوك الجزائرية، مكتبة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص المقاولاتية، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة، 2021، ص: 43.

- تحسين الإدارة المالية وتقليل الخسائر: يُسهّم استخدام البطاقات في تسهيل عملية مسك الدفاتر، وتحسين التدفق النقدي، والحد من تراكم ديون الزبائن. كما يُقلل من فرص التلاعب أو السرقة من قبل المحاسبين، حيث لا يُتاح لهم الوصول المباشر إلى النقود الورقية.

4- المزايا بالنسبة للاقتصاد الوطني:

تتجلى مزايا استخدام البطاقات البنكية في ما يلي:⁶

- تحفيز النشاط الاقتصادي: يؤدي استخدام البطاقات إلى زيادة الطلب على السلع والخدمات، مما يسهم في دفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام. كما يحد من المخاطر المرتبطة بالتعامل بالنقد مثل التزوير، التلف، أو الضياع، ويوفر على الدولة تكاليف طباعة النقود بشكل متكرر، إذ يمكن لبطاقة واحدة أن تعوّض عن تداول ما يعادل مئة ألف وحدة نقدية سنوياً، ما يجعلها وسيلة أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

- زيادة الإيرادات الضريبية: تشكّل الضرائب المفروضة على الشركات الكبرى المصدرة للبطاقات مصدراً مهماً لإيرادات الدولة، ما يعزز قدرتها على تمويل المشاريع التنموية ذات الطابع المجتمعي. وقد أُشير في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن أرباح شركات إصدار البطاقات خلال سنة 1993 تجاوزت أرباح كبرى شركات صناعة السيارات.

- مرونة في تسوية النفقات الخارجية: توفر البطاقات وسيلة مريحة وفعالة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة أثناء التواجد بالخارج، الأمر الذي يسهم في تنشيط حركة السياحة والتجارة الدولية.

- الحد من الطلب على العملات الأجنبية: تُعد البطاقات أداة دولية تتيح التعامل بجميع العملات، بينما تُسدد المبالغ المستحقة على العميل بعملته الوطنية، مما يخفف الضغط على سوق الصرف ويقلل من الطلب الاستهلاكي على العملات الأجنبية، وبالتالي يدعم تحقيق نوع من التوازن في سوق العملات.

⁶ اعتماداً على:

- بورايو هاجر أميرة، مرجع سابق، ص: 373.

- بونفلة غلام، موالكية عيدة، مرجع سابق، ص ص: 43-44.

المطلب الثاني: التكنولوجيا البنكية وتطور المعاملات المالية

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا البنكية وأهميتها

1- تعريف التكنولوجيا البنكية:

تُعد التكنولوجيا البنكية مجالاً متعدد التخصصات يجمع بين التمويل (بما في ذلك إدارة المخاطر)، وتكنولوجيا المعلومات، وعلوم الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات، وعلم التسويق. ويهدف هذا التداخل إلى تطوير القطاع المصرفي من خلال تحسين العمليات البنكية وجودة الخدمات المقدمة، مع تقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء وتحقيق أرباح أكبر.

وتُعرف التكنولوجيا البنكية (المصرفية) كذلك بأنها رصيد من المعارف والخبرات والمهارات، يُستخدم لإدخال معدات وآلات وعمليات جديدة أو مطورة داخل البنوك. وتشمل هذه التكنولوجيا بُعدين رئيسيين:

- **التكنولوجيا الثقيلة:** وتضم الأجهزة والمعدات المصرفية والبرمجيات التي تُستخدم في تقديم الخدمات البنكية.

- **التكنولوجيا الخفيفة:** وتشمل الدراية الفنية، والإدارة، والمعلومات، وأساليب التسويق البنكي. ويُعتمد في تطبيق هذه التكنولوجيا على الوسائل والأساليب الحديثة المتوفرة محلياً أو المستوردة من الخارج، بهدف تحسين الأداء البنكي وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة مالية متغيرة باستمرار.⁷

2- أهمية التكنولوجيا البنكية:

تُعد التكنولوجيا الحديثة عاملاً أساسياً في تطوير القطاع البنكي، إذ تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمصارف في بيئة مالية تتسم بالتغير السريع والتعقيد المتزايد. وتبرز أهمية التكنولوجيا البنكية من خلال الأبعاد التالية:⁸

⁷ حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 08، العدد 02، 2016، ص: 86.

⁸ اعتماداً على:

- عبد الله حسن طعمانه، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال حول: رقمنة الأعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية، جامعة عمان العربية - الأردن، يومي 21 و22 ماي 2024، ص: 6-7.

- The Rippling Team, Technology in financial services (fintech): 10 key emerging tools, Available at the link: <https://www.rippling.com/blog/technology-in-financial-services>, Published on: 21/10/2024, Date of access: 05/03/2025.

أ. تعزيز القدرة التنافسية: تُساهم التكنولوجيا في تمكين البنوك من مواكبة التحولات العالمية في القطاع المالي عبر تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الدفع الحديثة. كما تُسهم في تسريع إنجاز المعاملات كخدمة التحويلات الفورية، ما يرفع من مستويات رضا العملاء ويعزز من ولائهم.

ب. خفض التكاليف التشغيلية: تُؤدي الحلول التقنية إلى تقليص الاعتماد على الموارد البشرية والبنية التحتية التقليدية، بفضل أتمتة العمليات المصرفية. كما تتيح هذه الحلول تحسين كفاءة إدارة المخاطر، والحدّ من الأخطاء البشرية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للبنوك.

ج. دعم الابتكار والتطوير: تُوفر التكنولوجيا بيئة محفّزة لتطوير منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة، مثل المحافظ الرقمية والتطبيقات البنكية الذكية، كما تتيح للمصارف التوسع في الأسواق من خلال القنوات الرقمية. وتُعد هذه الأدوات وسيلة فعالة في تعزيز الشمول المالي، لا سيما من خلال إيصال الخدمات المصرفية إلى الفئات والمناطق التي تعاني من نقص في التغطية البنكية التقليدية.

د. تحسين إدارة البيانات والأمن السيبراني: تُمكن النظم الرقمية الحديثة البنوك من جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق، بما يتيح اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معطيات موضوعية. كما تعزز هذه النظم من مستوى الأمان في المعاملات المالية عبر تقنيات التشفير والحماية السيبرانية المتقدمة.

هـ. الامتثال للمعايير الدولية: تُساعد التكنولوجيا البنوك، لا سيما في الجزائر، على التوافق مع المعايير الدولية في مجالات الجودة والحوكمة والأمن المالي، ما يسهم في رفع مستوى الثقة لدى العملاء والمستثمرين، ويعزز من تنافسية القطاع البنكي على الصعيدين المحلي والدولي.

الفرع الثاني: أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي

يُعد التحول الرقمي من الركائز الجوهرية لتعزيز فعالية وكفاءة القطاع المصرفي، إذ تتجلى أهميته من خلال عدة أبعاد رئيسية، أبرزها:⁹

- دعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر تعزيز الشمول المالي الرقمي، حيث يُمكن التحول الرقمي البنوك من توسيع نطاق خدماتها المالية لتشمل مختلف شرائح المجتمع، سواء الأفراد أو المؤسسات، وذلك بطريقة ميسّرة، منخفضة التكلفة، ومستدامة من حيث استمرارية الخدمة.

⁹ مرسى خولة، موساوي هاجر، تطبيق التحول الرقمي كألية لتحسين أداء البنوك - دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص: 525.

- رفع كفاءة الأداء وتوفير الوقت والجهد، إذ تتيح الحلول الرقمية تنفيذ عدد كبير من العمليات البنكية بسرعة ودقة، مما ينعكس إيجاباً على:

✓ تعزيز الشفافية وزيادة أمان المعاملات المالية.

✓ تسهيل التعامل مع النقد، بما يدعم التوجه نحو اقتصاد مستدام يواجه التحديات الاقتصادية والبيئية.

- تحسين تجربة العملاء من خلال إتاحة قنوات رقمية تفاعلية وفورية تُمكنهم من الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى التوجه للفروع التقليدية.

- تشجيع الاستثمار الخارجي، إذ لم يعد وجود العميل داخل الدولة شرطاً للاستفادة من الخدمات البنكية، حيث بات بالإمكان تنفيذ المعاملات عبر الإنترنت ضمن بيئة رقمية عابرة للحدود.

- توسيع الانتشار الجغرافي للبنوك من خلال إنشاء فروع رقمية أو ذكية في مختلف المناطق، مما يساهم في:

✓ زيادة الحصة السوقية.

✓ تحسين الإيرادات.

✓ تقليل أعباء التنقلات على الموظفين والعملاء والموردين.

- دمج الاقتصاد غير الرسمي ضمن النظام المالي الرسمي، حيث يُسهم التحول الرقمي في استقطاب فئات جديدة من خلال أدوات التحليل الرقمي، التي تتيح فهماً أدق للسلوك المالي للأفراد، وتُمكن من التعامل بكفاءة أكبر مع التحديات المستقبلية.

الفرع الثالث: أشكال التكنولوجيا البنكية

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في اعتماد التكنولوجيا، مما أسهم في تنويع أساليب تقديم الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وكفاءتها. ويمكن تصنيف أشكال التكنولوجيا المصرفية المعتمدة ضمن محورين رئيسيين:¹⁰

1- وسائل ونظم الدفع الإلكترونية

عرفت أساليب الدفع المصرفي نقلة نوعية بالتوازي مع النمو المتسارع للتجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي، وأصبحت الوسائل الإلكترونية تشكل البديل الأبرز للوسائل التقليدية، ومن أهمها:

¹⁰ حمو محمد، زيدان محمد، مرجع سابق، ص ص: 87-88.

➤ البطاقات البلاستيكية

تُعد من أبرز أدوات الدفع الحديثة، وقد تفوقت على الوسائل التقليدية كالصكوك، لما تتميز به من سهولة الاستخدام والفعالية. وتشمل عدة أنواع، منها:

- بطاقة الائتمان المصرفية

- بطاقة الدفع الفوري

- بطاقة السفر

- البطاقة الذكية

وتوفر هذه البطاقات مزايا متعددة، من أبرزها:

- الأمان: توفر حماية أكبر من مخاطر حمل النقود أو الشيكات.

- المرونة: تمكّن حاملها من السحب النقدي من أي بنك.

- الربحية: تُعد مصدرًا هامًا للدخل المصرفي من خلال الرسوم والفوائد المرتبطة باستخدامها.

➤ النقود الرقمية الإلكترونية

تمثل شكلاً غير ملموس من النقود، تتجسد في وحدات إلكترونية يتم تخزينها في محفظة إلكترونية آمنة على جهاز المستخدم، وتُستخدم في تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت.

➤ الشيكات الإلكترونية

يُعد الشيك الإلكتروني بديلاً رقمياً للشيك الورقي التقليدي، حيث يتمثل في رسالة إلكترونية مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى المستفيد، الذي يقوم بدوره بتقديمها إلكترونياً إلى البنك. وبعد تحويل المبلغ إلى حساب المستفيد، يُلغى الشيك إلكترونياً، ويمكن التحقق من العملية بكل سهولة.

2- قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية

أثّرت التكنولوجيا الحديثة بشكل جوهري على أنماط التواصل بين البنوك وعملائها، وأسهمت في تحسين جودة الخدمة وتيسير الوصول إليها، حتى في المناطق النائية. ومن أبرز هذه القنوات:

- المصرف المنزلي: يتيح للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء عملياتهم المصرفية من منازلهم بكل أمان وسرعة.

- التحويل الإلكتروني للأموال: يُستخدم لإرسال واستلام الأموال بشكل فوري وآمن، سواء محلياً أو دولياً.

- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تُمكن العملاء من تنفيذ مختلف العمليات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، باستخدام الحاسوب أو الهاتف الذكي.
- الهاتف المصرفي: يُمكن العملاء من إجراء استفسارات وعمليات مالية عن طريق الاتصال الهاتفي بنظام آلي أو موظف خدمة العملاء.

المطلب الثالث: دور بطاقة Mastercard في تعزيز التكنولوجيا البنكية

تتولى شركة "ماستركارد" الريادة التكنولوجية من خلال تشغيل شبكتها للدفع، وتطوير منتجات وخدمات رائدة على مستوى الصناعة، ووضع الأسس لبناء شبكات جديدة مثل "الخدمات المصرفية المفتوحة" والهويات الرقمية، فضلاً عن توفير تجربة رقمية متميزة لموظفيها. ورغم الإرث العريق الذي تمتلكه الشركة في مجال بطاقات الدفع، فإن تركيزها الأساسي ينصب على توظيف التكنولوجيا في قطاع المدفوعات. ومن خلال سبعة مراكز تكنولوجية موزعة حول العالم، تطوّر "ماستركارد" أدوات مبتكرة تعزز نقاط التفاعل بين المشتري والبائع.

فيما يلي سبعة مجالات تكنولوجية تبتكر فيها "ماستركارد" خارج نطاق البطاقات الائتمانية:¹¹

1. تحليلات البيانات الضخمة والنمذجة التنبؤية

تستفيد الشركة من تحليلات البيانات لفهم سلوك المستهلكين واتجاهات السوق، واختبار مئات الأفكار بدقة وعلى نطاق واسع لاتخاذ قرارات تجارية أفضل.

توفر منصة Test & Learn كخدمة سحابية للعملاء، تتيح اختبار المبادرات وتحديد أنجع السبل لتنفيذها. وتوظف هذه المنصة تحليلات البيانات الضخمة والنمذجة التنبؤية لتقييم جدوى الأفكار وتحديد أين يمكن أن تحقق أكبر قيمة مضافة. وتشمل مجالات الاستخدام الحملات التسويقية والتشغيل والتسعير، مستفيدة من تجارب أعمال إحصائية تفصل السببية عن الارتباطات العرضية.

2. الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة

تعيد "ماستركارد" تشكيل الاقتصاد الرقمي من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل آمن وسلس وسريع.

وتُعد تقنيات الذكاء الاصطناعي بمثابة "الكهرباء" التي تُغذي المجتمع وتدفع التقدّم. حيث تُستخدم لتعزيز قدرات كشف الاحتيال، وتحسين تجربة العملاء، وتحقيق الكفاءة التشغيلية من خلال حلول مثل:

¹¹ Mastercard, **Beyond credit cards: How Mastercard is innovating in tech**, Available at the link: <https://2u.pw/J4vgl>, Date of access: 05/03/2025.

،AI Express ،Early Detection ،Safety Net ،Identity Check ،Decision Intelligence بالإضافة إلى Connected Intelligence.

وتُسهم هذه التقنيات سنويًا في حماية أكثر من 125 مليار معاملة، مما يمنع خسائر بمليارات الدولارات نتيجة للهجمات السيبرانية ومحاولات الاحتيال.

3. العملات المشفرة وتقنية البلوك تشين

تتصدر "ماستركارد" الابتكار في مجال العملات المشفرة، من خلال شراكات مع أكثر من 60 منصة ومحفظة رقمية لتوفير حلول دفع ملائمة وآمنة.

بفضل شبكتها العالمية، تسعى الشركة إلى جعل اقتصاد العملات الرقمية متاحًا وآمنًا للمستهلكين والشركات والحكومات، وذلك بمستوى الثقة نفسه الذي تتميز به وسائل الدفع التقليدية.

4. الأمن السيبراني والذكاء الاصطناعي الدفاعي

تركز "ماستركارد" على بناء الثقة داخل النظام الرقمي من خلال نهج أمني متعدد الطبقات، مع استثمارات متواصلة في أحدث التقنيات والخبرات لحماية أنظمتها وأنظمة عملائها.

وتستخدم الشركة الذكاء الاصطناعي لتحليل الثغرات الإلكترونية، وتوظف أداة Cyber Shield لتصفية حركة الإنترنت الخبيثة والتصدي للهجمات قبل وقوعها.

5. تقنيات القياسات الحيوية (البيومترية)

منذ عام 2015، استثمرت "ماستركارد" في تطوير المصادقة البيومترية للمدفوعات الرقمية، وأطلقت في العام التالي بطاقة بيومترية للمدفوعات داخل المتاجر.

وفي عام 2022، دشنت الشركة مرحلة جديدة في المدفوعات باستخدام ملامح الوجه أو بصمات الأصابع، من خلال برنامج الدفع البيومتري الذي يتيح إتمام المعاملة بمجرد ابتسامة أو إيماءة من اليد، دون الحاجة إلى بطاقة أو هاتف.

6. الهوية الرقمية

تؤمن "ماستركارد" بأن الاقتصاد الرقمي العالمي يجب أن يكون بمثابة سوق محلية: تجربة آمنة، وسلسة، وموثوقة بغض النظر عن الموقع أو الوسيلة.

وتضع الهوية الرقمية في صلب هذه التجربة، حيث تُطور شبكة رقمية تربط المستخدمين بالتجار والبنوك عبر العالم بطريقة آمنة ومرنة، تمكنهم من التفاعل في أي وقت ومن أي مكان.

7. الحوسبة الكمّية

تلتزم "ماستركارد" باستكشاف التطبيقات المستقبلية لتكنولوجيا الحوسبة الكمّية، سواء عبر الحوسبة الكمومية القائمة على البوابات أو على التلدين الكمّي (quantum annealing)، بما يوفر قيمة تجارية طويلة الأمد.

وتسعى الشركة إلى توظيف هذه التقنيات لزيادة الكفاءة الداخلية وتحسين تجربة المستخدم، كما تبحث في تأثير الحواسيب الكمومية على الأمن السيبراني والتشفير. وقد أعلنت مؤخراً عن شراكة مع شركة D-Wave لتطوير تطبيقات هجينة في مجالات مثل تسوية المعاملات الدولية وإدارة الاحتياّل.¹²

¹² Ibid

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة علمية أساسية تسهم في بناء إطار نظري متين للدراسة، من خلال الوقوف على الجهود البحثية السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا. ويساعد هذا الاستعراض في إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة، كما يساهم في تحديد الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وعليه، سيتم في هذا المبحث عرض ومناقشة أهم الدراسات العربية، ثم الأجنبية، قبل التطرق إلى ما يميز الدراسة الحالية من حيث الموضوع والمنهج والأهداف.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- الدراسة الأولى: (سعيدة بن عبد الله، ماجدة زقب، مريم طير، 2020)

الدراسة عبارة عن مذكرة ماستر بعنوان: "بطاقات الدفع الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية - من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة عملاء وكالات بنكية بالوادي"، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور بطاقات الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية، من خلال استكشاف مدى تأثير استخدامها في تعزيز الميزة التنافسية، وذلك من وجهة نظر عملاء ووكلاء بنكيين بولاية الوادي. وتسعى الدراسة إلى فهم العلاقة بين تبني البنوك لهذه الوسيلة التكنولوجية الحديثة وانعكاسها على موقعها التنافسي في السوق المصرفي. ولتحقيق ذلك، تم اعتماد المنهج الوصفي واستخدام الأسلوب الإحصائي، حيث تم توزيع استبيان على عينة تتكون من 13 عميلاً من زبائن البنوك العمومية بالمنطقة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية وتعزيز الميزة التنافسية للبنوك. كما أظهرت الدراسة تزايد اعتماد العملاء على هذه البطاقات، خاصة خلال جائحة كوفيد-19، مما يدل على تغير ملحوظ في أنماط الدفع لدى المستخدمين.¹³

2- الدراسة الثانية: (مخلوفي يمينه، بوزراع سامية، 2023)

الدراسة عبارة عن مذكرة ماستر بعنوان: "نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ودوره في تحسين الأداء المصرفي- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة واد نجا"، هدفت

¹³ سعيدة بن عبد الله، ماجدة زقب، مريم طير، بطاقات الدفع الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية - من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة عملاء وكالات بنكية بالوادي، مذكرة ماستر، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2020.

هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة نظام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المصرفي، مع التركيز على دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة واد النجاء بولاية ميلة، وذلك من خلال تحليل مستوى اعتماد هذا النظام في العمليات اليومية للبنك. وقد اعتمدت الطالبتين على المنهج الوصفي التحليلي، مستعينتان بأداتي المقابلة والاستبيان لجمع البيانات، بالإضافة إلى تحليلها باستخدام برنامج SPSS (الإصدار 20). وتوصلت النتائج إلى وجود تطور ملحوظ في تبني البنوك الجزائرية لأنظمة الدفع الإلكتروني، غير أن عدد المستخدمين لا يزال محدودًا نسبيًا. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية، وإن كانت متوسطة، بين تطبيق نظام الدفع الإلكتروني وتحسن الأداء المصرفي، حيث شكّلت التحويلات المالية الإلكترونية أبرز العناصر المساهمة في هذا التحسن.

وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتسريع وتيرة التحول نحو الدفع الإلكتروني، والعمل على تطوير هذه الأنظمة، إلى جانب تكثيف حملات التوعية والتثقيف لتعزيز ثقة المواطنين ونشر ثقافة الدفع الإلكتروني على نطاق أوسع.¹⁴

3- الدراسة الثالثة: (معوش ياسمين، بوصبيح صالح زهرة العلاء، 2023)

الدراسة عبارة عن مذكرة ماستر بعنوان: "دور البطاقات البنكية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - وكالة الوادي من 2020 إلى 2022"، يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل دور البطاقات البنكية في تعزيز الشمول المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري، وذلك من خلال استعراض الإطار المفاهيمي للبطاقات البنكية، أنواعها، واستخداماتها، إلى جانب التطرق إلى المفاهيم العامة للشمول المالي وإبراز العلاقة بينهما. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم إجراء دراسة حالة على وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، نظرًا لملاءمتها لمتطلبات البحث وارتباطها بموضوع الشمول المالي. تم التركيز على تحليل أنواع البطاقات الإلكترونية التي يوفرها البنك، بالإضافة إلى دراسة تطور عدد الحسابات البنكية المرتبطة بهذه البطاقات خلال الفترة الممتدة من سنة 2020 إلى سنة 2022. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن البطاقات البنكية تُعد وسيلة آمنة وفعالة لإجراء المعاملات المالية، وتسهم في الحد من التسرب النقدي خارج النظام المصرفي. كما أن التوسع في

¹⁴ مخلوفي يمينة، بوزراع سامية، نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ودوره في تحسين الأداء المصرفي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة واد نجاء، مذكرة ماستر، شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية المؤسسة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2023.

استخدامها خلال أزمة جائحة كورونا ساعد في تعزيز الشمول المالي من خلال إدماج شرائح جديدة من المجتمع في المنظومة البنكية.¹⁵

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- الدراسة الأولى: (Jarunee Wonglimpiyarat, 2007)

الدراسة عبارة عن مقال علمي بعنوان: "E-Payment Strategies of Bank Card Innovations"، تتناول هذه الدراسة تحليل إستراتيجيات الأعمال المتعلقة بإدارة الابتكارات في أنظمة الدفع، مع التركيز على تقنية البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية كأحد أبرز أشكال الابتكار المالي في القطاع المصرفي. تهدف الدراسة إلى فهم العوامل التي تؤثر في تبني هذه الابتكارات، وتحديد التحديات التي تواجه انتشارها، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة في التكنولوجيا وتزايد الطلب على خدمات الدفع الآمنة والفعالة. استخدمت الباحثة المنهج التحليلي النظري من خلال مراجعة الأدبيات السابقة حول انتشار الابتكار، واستراتيجيات التكنولوجيا، والممارسات المتبعة في إدخال البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية في الأسواق. وقد خلصت الدراسة إلى أن النقود الإلكترونية تواجه صعوبات حقيقية في الانتشار الواسع بسبب ضعف التعاون بين المؤسسات المالية ومزودي التكنولوجيا، إضافة إلى غياب المعايير الموحدة التي تضمن التشغيل البيني بين الأنظمة المختلفة، مما يؤدي إلى الحد من الكفاءة وتراجع ثقة المستهلك. كما أشارت إلى أن متطلبات الاستثمار المرتفعة لتحديث البنية التحتية الخاصة بأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع تعيق تبني هذه الابتكارات من قبل العديد من البنوك. ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن نجاح انتشار الابتكارات في الدفع يعتمد على تفعيل استراتيجيات مشتركة بين مختلف الفاعلين، بما في ذلك الحكومات، والبنوك، ومزودي الخدمات التقنية، من أجل خلق بيئة مواتية للتوسع في استخدام البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية. وتوصي الباحثة بضرورة تطوير أطر معيارية دولية لتسهيل التوافق بين الأنظمة، وتعزيز التعاون الصناعي، ودور الحكومات في تحفيز تبني التكنولوجيا من خلال السياسات والبرامج الداعمة. تؤكد الدراسة على أهمية التوجه الاستراتيجي في تبني

¹⁵ معوش ياسمين، بوصبيح صالح زهرة العلاء، دور البطاقات البنكية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - وكالة الوادي من 2020 إلى 2022، منكورة ماستر، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2023.

الابتكارات المالية، ليس فقط من منظور تقني، بل أيضًا من خلال منظور اقتصادي وتنظيمي يعزز من فعالية هذه الابتكارات واستدامتها.¹⁶

2- الدراسة الثانية: (Nozimov Eldor Anvarovich, 2022)

الدراسة عبارة عن مقال علمي بعنوان: "Bank Cards and Ways to Improve Their Services"، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع بطاقات البنوك، وبيان أنواعها وخدماتها ونظم الدفع المرتبطة بها، مع التركيز على التجارب الدولية، خاصة في روسيا والولايات المتحدة، وتقديم مقترحات لتحسين هذه الخدمات في أوزبكستان. استخدمت الدراسة منهجًا وصفيًا تحليليًا مع توظيف أساليب المقارنة والتحليل النظامي، إلى جانب استخدام الإحصائيات الرسمية الصادرة عن البنك المركزي الأوزبكي والبنك المركزي الروسي ومصادر دولية. تمثلت الأدوات المنهجية المعتمدة في التقييمات الخيرية، التحليل الإحصائي عبر الجداول والرسوم البيانية، والاستقراء والاستنباط. وركزت الدراسة على تحليل الأنواع الرئيسة لبطاقات البنوك، مثل بطاقات الخصم والائتمان، وخدمة السحب على المكشوف (Overdraft)، مع توضيح مزايا كل منها والفرق بينهما.

أظهرت النتائج نموًا متسارعًا في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، مدفوعًا بجهود التحول الرقمي ضمن استراتيجية "أوزبكستان الرقمية 2030". ومع ذلك، كشفت الدراسة عن جملة من التحديات، منها ضعف الإطار القانوني المنظم لخدمات الائتمان والسحب على المكشوف، محدودية الخدمات النشطة عن بُعد، وانخفاض مستوى الثقافة المصرفية لدى فئات واسعة من المستخدمين.

أوصت الدراسة بضرورة تحديث الأطر التنظيمية المتعلقة بالبطاقات الائتمانية، تعزيز التثقيف المالي، توسيع البنية التحتية البنكية الحديثة، وتحسين الخدمات الرقمية من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة في تحليل بيانات العملاء وتوسيع نطاق خدمات البطاقات المصرفية لتشمل منتجات مبتكرة تستجيب لمتطلبات السوق.¹⁷

3- الدراسة الثالثة: (Sun Hu & Chen Deyu, 2017)

الدراسة عبارة عن مقال علمي بعنوان: "Research on Bank Card Problems and Management Strategies"، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع أعمال بطاقات الدفع المصرفية، من

¹⁶ Jarunee Wonglimpiyarat, **E-Payment Strategies of Bank Card Innovations**, Journal of Internet Banking and Commerce, , Volume 12, ssue 03 ,2007.

¹⁷ Nozimov Eldor Anvarovich, **Bank Cards and Ways to Improve Their Services**, International Journal on Orange Technology, Volume 04, ssue 03 ,2022.

خلال استعراض أنواعها، وتحديد الآثار الإيجابية التي تتركها على الحياة اليومية للأفراد، مع التركيز على المشكلات والتحديات التي تواجهها، واقتراح مجموعة من الحلول والتدابير التطويرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الأدبيات ذات الصلة ومراجعة نتائج مسح ميداني أُجري لتقييم أبرز جوانب القصور في خدمات بطاقات البنوك في الصين.

كشفت النتائج عن مجموعة من المشكلات الجوهرية، أهمها: محدودية الوظائف والخدمات التي تقدمها البطاقات مقارنة بما هو متاح في الدول المتقدمة، ضعف تدابير الأمان وما ينجم عنه من مخاطر اختراق وسرقة بيانات، إضافة إلى قصور في إستراتيجيات التسويق وضعف في المعرفة الفنية للمسوقين. كما أشارت الدراسة إلى هشاشة بنية البطاقات التقنية، مما يزيد من احتمالية التزوير.

أوصت الدراسة بضرورة تبني مقاربة شاملة لتطوير بطاقات الدفع من خلال: تعزيز الابتكار في وظائف البطاقات لتشمل مجالات متعددة مثل التعريف الشخصي والخدمات الصحية، اعتماد تقنيات أمنية حديثة مثل التعرف على الوجه والمصادقة المزدوجة، وتحسين جودة التسويق والتواصل مع العملاء من خلال تدريب الكوادر وتعزيز ثقتهم بالمنتج. كما دعت إلى تطوير البنية التحتية التقنية وتعزيز التكامل بين البنوك للارتقاء بجودة الخدمة وتحقيق انتشار أوسع لبطاقات الدفع.¹⁸

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات

الجدول 01: الأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الباحث، سنة	عنوان الدراسة	العينة، المنهج وأداة الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
سعيدة بن عبد الله، ماجدة زقب، مريم طير، 2020	بطاقات الدفع الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية - من وجهة نظر العملاء	دراسة حالة عملاء وكالات بنكية بالوادي (13 عميل) أداة الدراسة: الاستبيان. المنهج: الوصفي	كلا الدراستين تهتمان بموضوع بطاقات الدفع الإلكترونية ودورها في تطوير القطاع البنكي وتحسين	دراسة الباحثات تناولت بطاقات الدفع الإلكترونية عامةً (بدون تخصيص نوع معين)، واعتمدت الاستبيان كأداة للدراسة. أما دراستنا

¹⁸ Sun Hu, Chen Deyu, **Research on Bank Card Problems and Management Strategies**, Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), volume 107, 2017. [International Conference on Economic Development and Education Management (ICEDEM 2017)]

فتركز على بطاقة ماستر كارد تحديداً، واعتمدت المقابلة كأداة للدراسة.	تنافسية البنوك.			
دراسة الباحثين ركزت بشكل عام على نظام الدفع الإلكتروني ككل، واعتمدت أدواتي الاستبيان والمقابلة. بينما دراستنا خصصت البحث في بطاقة ماستر كارد كوسيلة تكنولوجية مرتبطة بالدفع البنكي، واعتمدت تحليل المقابلة فقط.	كلتا الدراستين تناولتا دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية.	دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة واد نجاء. أداة الدراسة: الاستبيان والمقابلة. المنهج: الوصفي التحليلي.	نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ودوره في تحسين الأداء المصرفي	مخلوفي يمينية، بوزراع سامية، 2023
دراسة الباحثين ركزت على البطاقات البنكية بشكل عام، واعتمدت تحليل الوثائق كأداة للدراسة. أما دراستنا فتركز على بطاقة ماستر كارد تحديداً، واعتمدت المقابلة كأداة للدراسة.	كلتا الدراستين تناولتا دور البطاقات البنكية في تعزيز الشمول من خلال استعراض الخدمات التي تتيحها للعملاء.	دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - وكالة الوادي من 2020 إلى 2022. أداة الدراسة: تحليل الوثائق. المنهج: الوصفي.	دور البطاقات البنكية في تعزيز الشمول المالي.	معوش ياسمين، بوصبيح صالح زهرة العلاء، 2023
الدراسة ركزت على تحليل استراتيجي	تشترك مع دراستنا في	دراسة نظرية تحليلية.		

Jarunee Wonglimpiyara, 2007	E-Payment Strategies of Bank Card Innovations	أداة الدراسة: مراجعة الأدبيات السابقة حول الابتكار في الدفع الإلكتروني والبطاقات الذكية والنقود الإلكترونية. المنهج: التحليلي.	تحليل الابتكار في خدمات الدفع الإلكتروني وأهمية التعاون بين الفاعلين في النظام المالي.	عالمي لتبني البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية، ولم تتناول بطاقة ماستر كارد بشكل خاص أو تطبيقاً ميدانياً. بينما دراستنا تتناول حالة بطاقة ماستر كارد في السياق الجزائري.
Nozimov Eldor Anvarovich, 2022	Bank Cards and Ways to Improve Their Services	تحليل وصفي تحليلي لواقع بطاقات البنوك في أوزبكستان باستخدام الإحصائيات والمقارنة مع تجارب دولية (روسيا، أمريكا). المنهج: وصفي تحليلي.	تشترك مع دراستنا في تحليل أنواع بطاقات الدفع وتحديد التحديات المتعلقة بالخدمات البنكية الرقمية.	الدراسة ركزت على تطوير خدمات البطاقات البنكية بشكل عام، دون تخصيص لبطاقة ماستر كارد، واعتمدت التحليل الإحصائي الوثائقي، بينما دراستنا تركز على بطاقة ماستر كارد باستخدام أداة المقابلة.
Sun Hu & Chen Deyu, 2017	Research on Bank Card Problems and Management Strategies	دراسة وصفية تحليلية اعتمدت على مراجعة الأدبيات ومسح ميداني لمشكلات بطاقات الدفع في الصين.	كلتا الدراستين تهدفان إلى اقتراح حلول لتحديات بطاقات الدفع وتطويع الاستراتيجيات	الدراسة تناولت مشكلات بطاقات الدفع عمومًا في الصين، مع تركيز على الجوانب التقنية والتسويقية، ولم تركز على نوع محدد من

البطاقات. أما دراستنا فتركز على بطاقة ماستر كارد في السياق الجزائري مع استخدام أداة المقابلة.	المرتبطة بها.			
--	---------------	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على ما سبق

تتميز دراستنا بتركيزها على بطاقة ماستر كارد كحالة تطبيقية محددة ضمن النظام المصرفي الجزائري؛ وبالضبط في بنك BEA فرع ولاية غرداية، بخلاف معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البطاقات البنكية أو أنظمة الدفع الإلكترونية بشكل عام دون التطرق إلى نوع معين من البطاقات. كما تعتمد دراستنا على أداة المقابلة كوسيلة نوعية لتحليل الوثائق المقدمة من طرف السيد رئيس مصلحة التجارة الخارجية بالبنك محل الدراسة والمتعلقة بتطورات وإحصائيات بطاقة ماستر كارد، مما يمنحها عمقاً نوعياً مختلفاً عن الدراسات التي اعتمدت بشكل أساسي على الاستبيان أو تحليل الوثائق أو مراجعة الأدبيات فقط. بالإضافة إلى ذلك، فإن دراستنا تنطلق من الواقع الجزائري المعاصر وتستند إلى معطيات حديثة، ما يجعلها مساهمة علمية متميزة في فهم تطبيقات الدفع الإلكتروني في بيئة مالية نامية.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الجوانب النظرية والتطبيقية المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم في المبحث الأول تقديم إطار مفاهيمي شامل حول بطاقة Mastercard، من خلال توضيح تعريفها، وأنواعها، وأبرز مزاياها في المعاملات البنكية الحديثة، كما تم التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا البنكية، وبيان أهميتها في دعم التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي، إضافة إلى استعراض أبرز أشكال التكنولوجيا المصرفية المعتمدة في المؤسسات المالية.

أما في المبحث الثاني، فقد تم استعراض أهم الدراسات السابقة، سواء باللغة العربية أو الأجنبية، والتي تناولت موضوعات قريبة من إشكالية البحث، بهدف دعم الجانب النظري للدراسة، والتأسيس لبناء إشكالية متماسكة. كما تم توضيح ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من حيث الطرح، وحدثة الموضوع، والمنهجية المعتمدة، مما يعزز من قيمتها العلمية.

ويمثل هذا الفصل أرضية أساسية لفهم الإطار العام للبحث، ومرجعاً لبناء التحليل لاحقاً في الفصل التطبيقي، لا سيما في ما يتعلق بعلاقة بطاقة Mastercard بالتكنولوجيا البنكية وتطور المعاملات المالية في بنك BEA محل الدراسة.

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية

تمهيد

يُعد البنك الجزائري الخارجي (BEA) من أبرز المؤسسات المالية التي تلعب دورًا محوريًا في تمويل ودعم التجارة الخارجية بالجزائر، حيث يسعى باستمرار إلى تبني الحلول المالية الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المصرفي. وفي هذا الإطار، جاءت هذه الدراسة التطبيقية لتسلط الضوء على أحد الابتكارات التي يعتمد عليها البنك في مجال الخدمات البنكية الرقمية، والمتمثلة في بطاقة ماستر كارد، وذلك بهدف تحليل دورها في تعزيز استخدام التكنولوجيا البنكية وتسهيل العمليات المالية للعملاء.

وقد تم تناول هذا الفصل من خلال مبحثين رئيسيين:

المبحث الأول: تقديم البنك الجزائري الخارجي (BEA) – وكالة غرداية.

المبحث الثاني: دور بطاقة MasterCard في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في بنك BEA – فرع غرداية.

المبحث الأول: تقديم البنك الجزائري الخارجي (BEA) – وكالة غرداية

يُعدّ البنك الجزائري الخارجي (BEA) من أبرز المؤسسات المصرفية في الجزائر، حيث يضطلع بدور محوري في تمويل ودعم التجارة الخارجية للبلاد. ونظراً لأهمية هذه المؤسسة ومكانتها في القطاع المالي، وقع اختيارنا عليها كمجال للدراسة الميدانية، خاصة في ما يتعلق بإحدى أبرز أدوات الدفع الدولية المتمثلة في بطاقة ماستر كارد. وعليه، يتناول هذا المبحث عرضاً شاملاً للبنك الجزائري الخارجي، من خلال التطرق إلى نشأته، أهدافه ومهامه، بالإضافة إلى بنيته التنظيمية، وذلك بهدف توفير خلفية معرفية تساعد على فهم الإطار المؤسسي الذي تمت في ظله الدراسة.

المطلب الأول: لمحة تعريفية عن البنك الجزائري الخارجي – وكالة غرداية

تأسس البنك الجزائري الخارجي بموجب الأمر رقم 67/2004 المؤرخ في جمادي الثانية 1387 هـ، الموافق لـ 01 أكتوبر 1967م على شكل شركة وطنية اقتصادية، مهمتها الأولى تتمثل في التسهيل والتطوير في إطار التخطيط الوطني للعلاقات الاقتصادية والمالية للجزائر مع الدول الأخرى، وقد احتوى على كل أصول:

- القرض الليوني في 01 أكتوبر 1967
 - الشركة العامة في تاريخ 31 ديسمبر 1967
 - بنك بار كلاي المحدد في تاريخ 30 أبريل 1968
 - قرض الشمال في تاريخ 31 ماي 1968
 - البنك الصناعي الجزائري والبحر الأبيض المتوسط BIAM، في تاريخ 31 ماي 1968
- ولم يعرف بنك الجزائر الخارجي الاستقرار إلا ابتداءً من 01 جوان 1968 برأس مال يقدر بـ 20 مليون دينار جزائري.
- لبنك الجزائر الخارجي مجموعة من الوكالات، وكل وكالة تنتمي إلى مديرية جهوية معينة ووكالة غرداية (028) هي واحدة من بين الوكالات التسعة التابعة للمديرية الجهوية الجنوب ورقلة.
- بهدف توسيع الشبكة البنكية وخدمة الزبائن المتواجدين بولاية غرداية باعتبارها الوكالة الوحيدة في هاته الولاية، وتقع في مكان إستراتيجي بقلب الولاية، وتتمثل مهامها الرئيسية فيما يلي:
- تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
 - إنشاء، تحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات.

• المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع الزبائن سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية.

• إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد.

• تسوية الشيكات

• العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

• العمليات المتعلقة بتحويل العملات، ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول الأول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة، ينوب عنه نائبه (نائب المدير) الذي يتولى إعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، التسيير الإداري لموظفي الوكالة، ويسعى إلى المحافظة على وثائق الوكالة، وكذا السهر على التسويات المختلفة في الوقت المناسب.¹⁹

المطلب الثاني: أهداف ومهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية

الفرع الأول: أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية

تتمثل أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية في:

- إنعاش الاقتصاد الوطني من خلال تمويل المؤسسات الاقتصادية في المجال الاستثماري والتجاري لتحقيق التنمية الاقتصادية؛
- توفير مناصب شغل من خلال تقديم عروض للشباب في إطار تشغيل الشباب، وبالتالي المساهمة في القضاء على البطالة أو الإنقاص من حدتها؛
- نشر الوعي الادخاري لتحقيق أكبر مصدر للتمويل؛
- ضمان حسن سير الخدمات البنكية التي يقدمها البنك الزبائن ومحاولة تطويرها، وتقديم تحفيزات للزبائن وهذا لتحسيسهم بالأمان والراحة، وكذا لجلب زبائن آخرين.

الفرع الثاني: مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية

للبنك الخارجي الجزائري وكالة غرداية عدة مهام وهذا على الصعيدين الداخلي والخارجي.

➤ على الصعيد الداخلي:

- تلقي ودائع تحت الطلب أو ودائع لأجل من أشخاص طبيعيين (أفراد) أو أشخاص معنويين؛

¹⁹ معلومات مأخوذة من وثائق وملفات مقدمة لنا من طرف مصالح البنك.

- تقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين؛

➤ على الصعيد الخارجي

تتمثل مهمته الرئيسية في تسهيل وتطوير الروابط والعلاقات الاقتصادية الجزائرية بالبلدان الأخرى في إطار السوق، من خلال تشجيع العمليات التجارية مع الخارج بتمويل القطاع العام والخاص وتقديم الضمانات اللازمة والتأمينات للمصدرين والمستوردين، بالإضافة إلى المهام التالية:

- توفير خدمات مركزية للمؤسسات الجزائرية وتزويدها بالمعلومات التجارية الدقيقة التي تمكنها من بيع منتجاتها في أحسن الظروف؛

- القيام بعمليات الصرف والتحويلات؛

- مساعدة وترقية التصدير للمنتجات المصنعة؛

- تشجيع الاستثمار في المواد الأولية المتوقعة للمشاريع العامة والتي تخص مختلف النشاطات المتعلقة بالصناعات الغذائية، وكذا الصناعات الحديثة والميكانيكية والبتروكيمياوية.²⁰

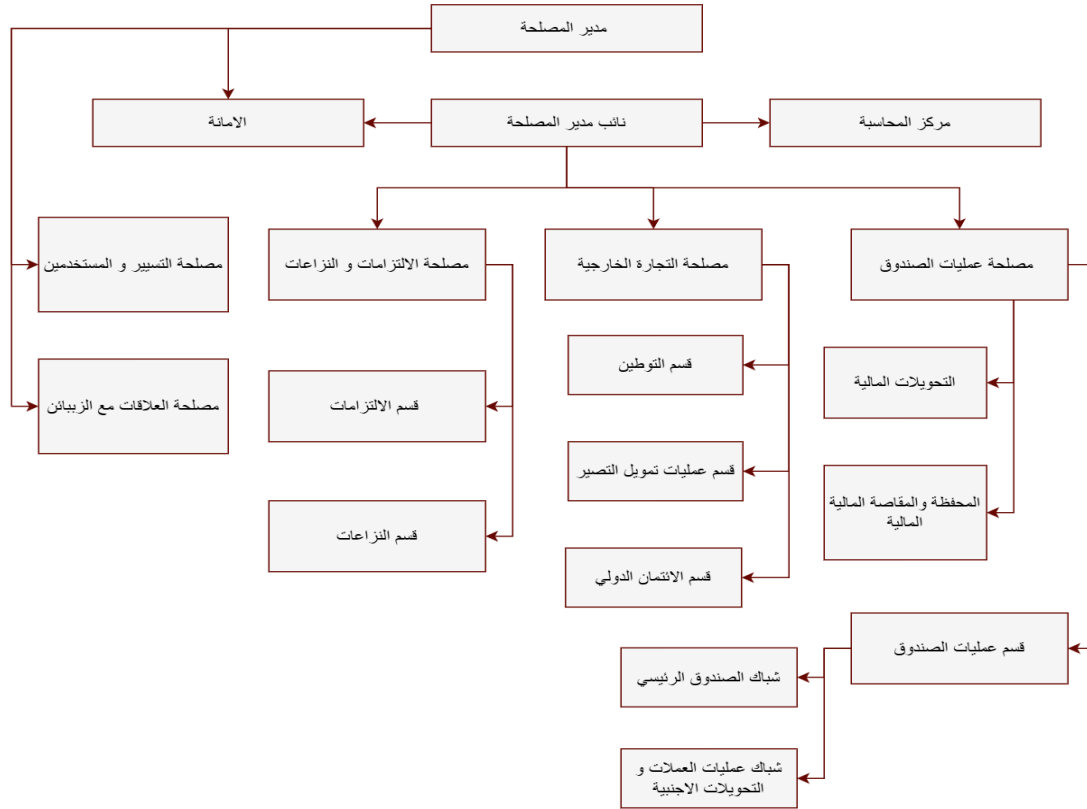
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي العام للبنك

الشكل التالي يمثل الهيكل التنظيمي لفرع بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية، ويوضح مختلف المصالح والأقسام التي يتكون منها الفرع، والعلاقات الإدارية بينها. وفيما يلي شرح مفصل لهذا الهيكل:

²⁰ معلومات مأخوذة من وثائق وملفات مقدمة لنا من طرف مصالح البنك.

الشكل 01: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي (فرع غرداية)



المصدر: وثائق البنك

المستويات الإدارية الرئيسية:

- 1- مدير المصلحة: هو المسؤول الأعلى على مستوى الفرع، ويشرف على جميع المصالح ويضمن حسن سير العمل.
- 2- نائب مدير المصلحة: يساعد المدير ويشرف مباشرة على بعض المصالح الحيوية لضمان التنسيق الداخلي.
- 3- مركز المحاسبة: يعد وحدة مستقلة نوعاً ما في الهيكل، مسؤولة على العمليات المحاسبية والرقابة المالية.
- 4- الأمانة: تتبع مباشرة للمدير، وتقوم بتسيير المراسلات الإدارية وتنظيم الملفات.

✚ المصالح التشغيلية الأساسية:

1- مصلحة التسيير والمستخدمين: مسؤولة عن إدارة الموارد البشرية، شؤون المستخدمين، التوظيف والتكوين.

2- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تتولى العلاقة المباشرة مع الزبائن وتقديم مختلف الخدمات البنكية.

3- مصلحة الالتزامات والنزاعات: تشمل:

- قسم الإلتزامات

- قسم النزاعات

✚ مصلحة التجارة الخارجية

تتابع العمليات البنكية الدولية وتضم:

- قسم التوثيق

- قسم عمليات تمويل التصدير

- قسم الاعتماد الدولي

✚ مصلحة عمليات الصندوق: وهي من أكبر المصالح وتشمل:

- التحويلات المالية

- المحافظ والمقاصة المالية

- قسم عمليات الصندوق والذي يضم بدوره: شباك الصندوق الرئيسي، شباك عمليات العملات والتحويلات الأجنبية.

ملاحظات عامة على الهيكل التنظيمي:

- الهيكل يعكس تقسيمًا وظيفيًا دقيقًا يراعي اختصاص كل مصلحة، مع وضوح في التسلسل الإداري.

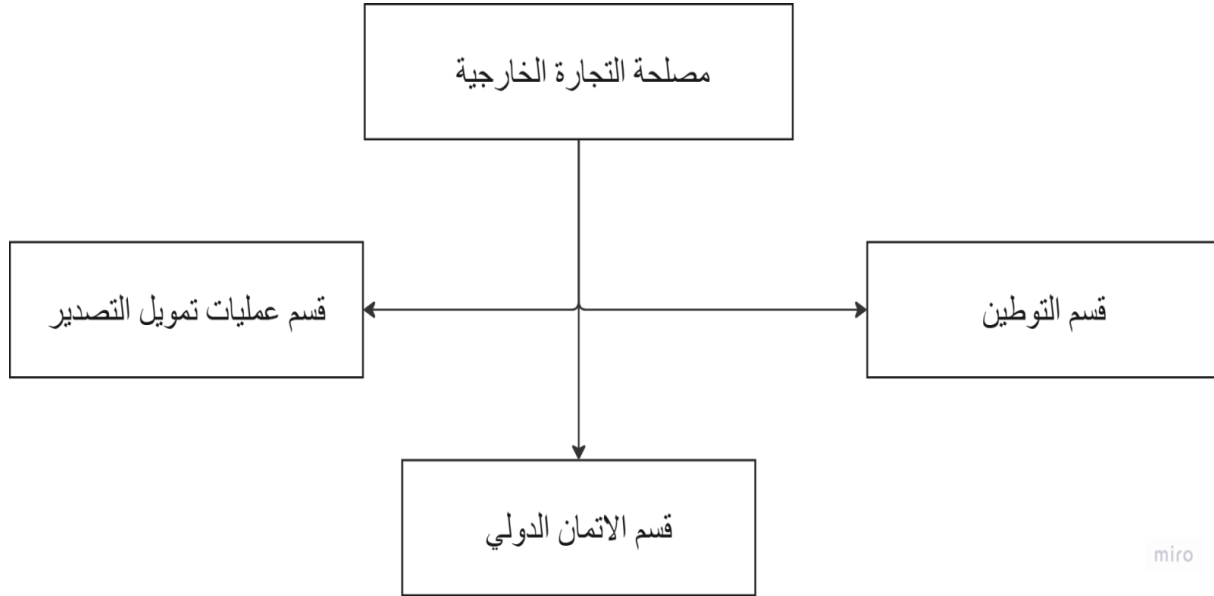
- وجود شباكين منفصلين للتحويلات المحلية والأجنبية يدل على حرص البنك على التمييز بين العمليات الداخلية والدولية وتقديم خدمة مخصصة.

- توزيع المسؤوليات بين المدير، نائبه، ومركز المحاسبة يعزز الرقابة والتوازن الإداري.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة (التجارة الخارجية)

قمنا بإجراء مقابلة ميدانية مع الأستاذ [عبد القادر بن شيحة]، المسؤول عن [رئيس مصلحة التجارة الخارجية] ببنك الجزائر الخارجي BEA فرع غرداية، من أجل توضيح الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة بدقة:

الشكل 02: الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة (التجارة الخارجية)



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات المقابلة

الشكل 02 يمثل الهيكل التنظيمي الداخلي لمصلحة التجارة الخارجية داخل فرع بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية، وتُظهر الأقسام التابعة لها والمهام التخصصية المرتبطة بكل قسم. مصلحة التجارة الخارجية: تُعد من أهم المصالح في البنك، وتختص بإدارة ومعالجة العمليات المالية والمصرفية المرتبطة بالتجارة الدولية. وتقوم هذه المصلحة بالإشراف على 3 أقسام رئيسية:

1- قسم التوطين:

- يعالج طلبات التوطين البنكي للعمليات الاستيرادية، والتي تُمثل أحد الشروط الأساسية في الجزائر لاستيراد السلع؛

- يتولى التنسيق مع الزبائن لفتح ملفات الاستيراد؛

- يضمن الالتزام بالتشريعات التنظيمية الصادرة عن بنك الجزائر.

2- قسم عمليات تمويل التصدير

- يختص بتمويل عمليات تصدير السلع والخدمات؛

- يعمل على تقديم التسهيلات الائتمانية والتجارية للمصدرين الجزائريين؛

- يتابع مراحل تنفيذ العملية التصديرية من الاتفاق إلى تحويل العوائد.

3- قسم الاعتماد الدولي

- يُعنى بإدارة الاعتمادات المستندية ووسائل الدفع الدولية الأخرى (مثل التحصيل المستندي)؛

- يضمن توفير الضمانات البنكية المطلوبة لتنفيذ العمليات الخارجية؛

- يعمل على معالجة ملفات الاعتمادات بما يتوافق مع القوانين الدولية.

ملاحظات حول الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة:

- يُظهر هذا الهيكل توزيعًا وظيفيًا دقيقًا يعكس التخصص والفعالية في إدارة عمليات التجارة الدولية.

- العلاقة المباشرة بين المصلحة والأقسام تضمن سهولة التنسيق وسرعة اتخاذ القرار.

- التوزيع الثلاثي للأقسام يشير إلى تغطية شاملة لكل مراحل التجارة الخارجية: من فتح التوطين، إلى

التمويل، ثم تنفيذ الدفع والتحصيل الدولي.

المبحث الثاني: دور بطاقة MasterCard في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في بنك BEA - فرع غرداية

يشهد القطاع المصرفي تحولاً متسارعاً نحو الرقمنة، ويُعد إدماج بطاقات الدفع الإلكتروني، مثل بطاقة MasterCard، أحد أبرز مظاهر هذا التحول. وفي هذا السياق، يلعب بنك BEA - فرع غرداية دوراً مهماً في تبني هذه التكنولوجيا من خلال تعميم استخدام بطاقة MasterCard بين زبائنه، الأمر الذي ساهم في تعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني وتوسيع قاعدة المعاملات البنكية الرقمية. ويُبرز هذا المبحث كيف ساعدت هذه البطاقة في تقليص الاعتماد على النقد، وتسهيل العمليات البنكية عن بُعد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يتماشى مع التوجهات الحديثة نحو الشمول المالي والتحول الرقمي في الجزائر.

المطلب الأول: أنواع ومميزات بطاقات MasterCard التي تقدمها الوكالة

1- بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع (Rechargeable Prépayée): مناسبة للسيطرة على المصاريف، مع سقف تعبئة يتراوح بين 200 و 2000 يورو.

الشكل 03: بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع prepaid



المصدر: وثائق البنك

- السقف (Plafond): 2000 يورو أو دولار
- الرسوم السنوية (Frais Annuel): 1,190 دينار جزائري

▪ رسوم السحب: DAB/GAB

- منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 2% لكل عملية
- رسوم الدفع (TPE / E-commerce):

- منطقة اليورو: 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2% لكل عملية

2- بطاقة ماستر كارد كلاسيك (Classique Débit): للدفع محليًا ودوليًا، بسقف شهري 2000 يورو

الشكل 04: بطاقة ماستر كارد كلاسيك Classique Débit



المصدر: وثائق البنك

- السقف (Plafond): 2000 يورو أو دولار
- الرسوم السنوية (Frais Annuel): 1,190 دينار جزائري
- رسوم السحب: DAB/GAB
- منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 2% لكل عملية
- رسوم الدفع (TPE / E-commerce):
- منطقة اليورو: 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2% لكل عملية

3- بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم (Platinum Débit): تقدم مزايا إضافية مع سقف 5000 يورو، مناسبة لكثرة السفر والاستخدام الراقى.

الشكل 05: بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم (Platinum Débit)



المصدر: وثائق البنك

- السقف (Plafond): 5000 يورو أو دولار
- الرسوم السنوية (Frais Annuel): 5950 دينار جزائري
 - رسوم السحب: DAB/GAB
- منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 2% لكل عملية
 - رسوم الدفع (TPE / E-commerce):
- منطقة اليورو: 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2% لكل عملية

4- بطاقة ماستر كارد بيزنس (business Débit): مخصصة للشركات والأعمال، بسقف 7000

يورو.

الشكل 06: بطاقة ماستر كارد بيزنس (business Débit)



المصدر: وثائق البنك

- السقف (Plafond): 7000 يورو أو دولار
- الرسوم السنوية (Frais Annuel): 5950 دينار جزائري
 - رسوم السحب: DAB/GAB
- منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 2% لكل عملية
 - رسوم الدفع (TPE / E-commerce):
- منطقة اليورو: 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2% لكل عملية

5- بطاقة ماستر كارد وورلد بيزنس (World Business Débit): سقف يصل إلى 8000 يورو، مع خدمات حصرية وتأمينات إضافية.

الشكل 07: بطاقة ماستر كارد وورلد بيزنس (World Business Débit)



المصدر: وثائق البنك

- السقف (Plafond): 8000 يورو أو دولار
- الرسوم السنوية (Frais Annuel): 5950 دينار جزائري
 - رسوم السحب: DAB/GAB
- منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 2% لكل عملية
 - رسوم الدفع (TPE / E-commerce):
- منطقة اليورو: 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2% لكل عملية

6- بطاقة ماستركارد وورلد إيليت (World Élite Débit): سقف يصل إلى 10000 يورو، مع خدمات حصرية وتأمينات إضافية.

الشكل 08: بطاقة ماستر كارد وورلد إيليت (World Élite Débit)



المصدر: وثائق البنك

- السقف (Plafond): 10000 يورو أو دولار
- الرسوم السنوية (Frais Annuel): 11950 دينار جزائري
 - رسوم السحب: DAB/GAB
- منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2 يورو ثابتة + 2% لكل عملية
 - رسوم الدفع (TPE / E-commerce):
- منطقة اليورو: 1.5% لكل عملية
- خارج منطقة اليورو: 2% لكل عملية
- ❖ الوثائق المطلوبة للحصول على البطاقة من البنك:
 - ✓ حساب بالعملة المحلية لدى البنك؛
 - ✓ حساب بالعملة الصعبة لدى البنك؛
 - ✓ جواز السفر؛

- ✓ توفر الاقتطاعات الخاصة بالبطاقة في حساب العملة المحلية؛
✓ ملء استمارة تقدم من طرف البنك.

المطلب الثاني: عرض وتحليل المقابلة

كما سبق وذكرنا بأن المقابلة الميدانية تم إجرائها مع مسؤول مصلحة التجارة الخارجية ببنك الجزائر الخارجي BEA فرع غرداية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 02: أسئلة المقابلة

المُستجوب		
الاسم واللقب		بن شيحة عبد القادر
الصفة		رئيس مصلحة التجارة الخارجية
أسئلة المقابلة المطروحة		
الرقم	السؤال	الجواب
01	متى بدأ البنك بإصدار بطاقات MasterCard؟	بدأ البنك بإصدار بطاقات MasterCard سنة 2020
02	ما هي أنواع بطاقات MasterCard التي يوفرها البنك؟ (خصم مباشر، ائتمانية، مسبقة الدفع. الخ)	يقدم البنك 6 أنواع من بطاقات MasterCard وهي: • بطاقة ماستر كارد مدفوعة مسبقاً (Rechargeable Prépayée) • بطاقة ماستر كارد كلاسيكية (Classique Débit) • بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم (Platinum Débit) • بطاقة ماستر كارد بيزنس (business Débit) • بطاقة ماستر كارد وورلد بيزنس (World Business Débit) • بطاقة ماستر كارد وورلد إيليت (World Élite Débit)
03	كم يبلغ عدد مستخدمي بطاقات MasterCard في الوكالة؟	يبلغ عدد مستخدمي بطاقات MasterCard في الوكالة 347 مستخدم
04	هل هناك تقنيات حديثة مدمجة في	نعم، هي حديثة نسبيا ومرتبطة بالميزات التي توفرها

الشركة المسؤولة عن البطاقة للجهة المتعاقدة معها (البنك) حسب الاتفاق.	بطاقات MasterCard مثل NFC أو التحقق البيومتري؟	
نعم، شهد فرع بنك BEA في غرداية نموًا في عدد مستخدمي البطاقات البنكية خلال السنوات الأخيرة. أسباب هذا النمو: التحول الرقمي للبنك، أطلقت BEA خدمات مثل Mobile Banking، واستبدلت أجهزة الصراف الآلي القديمة بأخرى حديثة، ووسعت شبكة الدفع الإلكتروني، مما سهل على العملاء إجراء العمليات البنكية إلكترونياً. أيضا توسيع عروض البطاقات، حيث قدمت BEA بطاقات دولية مثل Visa، Mastercard، و American Express، بالإضافة إلى بطاقات بدون تلامس، لتلبية احتياجات متنوعة للعملاء. وأيضا تغيير سلوك العملاء، حيث أصبح العملاء يفضلون الخدمات الرقمية لسهولة استخدامها وتوفيرها للوقت، مما أدى إلى زيادة الاعتماد على البطاقات البنكية.	هل هناك نمو في عدد مستخدمي البطاقة خلال السنوات الأخيرة؟ وما أسباب ذلك؟	05
- جواز السفر - شهادة الإقامة - شهادة ميلاد - نسخة من بطاقة التعريف الوطنية - كشف الراتب لأخر شهر - صورتين شمسييتين - شهادة عمل أو سجل تجاري - فتح حساب بالعملة الوطنية والأجنبية	ما هي الشروط المطلوبة للحصول على بطاقة MasterCard من BEA؟	06

07	ما هي الرسوم المرتبطة بإصدار واستخدام البطاقة؟	لكل بطاقة رسوم خاصة بها، بحسب المزايا والخصائص المتوفرة فيها. والعلاقة طردية بينهما فكلما زادت المزايا والتفضيلات، كلما زادت رسوم الاشتراك والاقتطاع.
08	هل البطاقة متاحة للاستخدام الدولي، أم أن هناك قيودا على العمليات الخارجية؟	نعم البطاقة متاحة للاستخدام الدولي وتوجد هناك قيود عند استخدامها في العمليات التي لا تتماشى مع قانون الجزائر.
09	هل يوفر البنك تطبيق إلكتروني لبطاقة MasterCard، وما هي مميزاته؟	نعم، يقدم بنك الجزائر الخارجي (BEA) تطبيقًا إلكترونيًا يحمل اسم "BEA MOBILE" يُمكن مستخدمي بطاقات MasterCard من الإشراف على حساباتهم المصرفية بسهولة عبر الهاتف المحمول. مميزات تطبيق (BEA MOBILE): - الاطلاع على أرصدة الحسابات والمعاملات؛ - القيام بتحويلات مالية داخلية وخارجية؛ - إدارة بطاقات BEA، بما في ذلك طلب بطاقات جديدة؛ - تحديد مواقع فروع BEA الأقرب إليك؛ - التطبيق متاح مجانًا لعملاء البنك.
10	كيف يضمن البنك أمان المعاملات التي تتم ببطاقة MasterCard؟	يضمن البنك أمان المعاملات من خلال استخدام تقنية التشفير ورمز التحقق الديناميكي (cvv2/cvc2)
11	ما هي أكثر المشاكل التي يواجهها العملاء عند استخدام MasterCard؟	لحد الآن لا توجد شكاوى من قبل العملاء
12	كيف يتعامل البنك مع الشكاوى المتعلقة ببطاقة MasterCard؟	هناك مصلحة خاصة بالالتزامات والنزاعات تقوم بدراسة مشاكل البطاقة.

13	كيف ساهمت بطاقات MasterCard في تعزيز الدفع الإلكتروني في الجزائر؟	بطاقة MasterCard مكنت المواطنين الجزائريين من إجراء مدفوعات الكترونية بسهولة عبر الانترنت مثل التسوق عبر الانترنت أو الاشتراك في خدمات رقمية دولية مثل (Ali , Amazon , booking , Express..... الخ)
14	كيف تؤثر بطاقات MasterCard على استخدام التطبيقات المصرفية والهاتف المحمول في الجزائر؟	لها تأثير وذلك من خلال تسهيل عمليات الدفع عبر الهاتف؛ زيادة الابتكار في الخدمات المصرفية؛ توسيع قاعدة العملاء الرقميين.
15	هل هناك خطط مستقبلية لتوسيع خدمات MasterCard في الجزائر؟	نعم هناك خطط مستقبلية واضحة وذلك من خلال إستراتيجية أوسع لتعزيز التحول الرقمي والشمول المالي.
16	كيف يساهم البنك في نشر الوعي حول استخدام MasterCard والخدمات الرقمية المصرفية؟	يعتمد البنك على نشر الوعي باستخدام بطاقات ماستر كارد عن طريق منصاته، يشمل صفحته الرسمية على: فيسبوك: http://facebook.com/BEAlgerie إنستغرام: http://instagram.com/banque_bea موقعه الإلكتروني: http://www.bea.dz

المصدر: من إعداد الطالبين

بناءً على المقابلة الميدانية مع رئيس مصلحة التجارة الخارجية ببنك الجزائر الخارجي BEA فرع غرداية، يمكن تقديم التحليل والتعليق التاليين لأسئلة المقابلة، من خلال التطرق إلى أبرز المحاور والمضامين المستخلصة:

أولاً: تحليل عام للمضامين

1. التوجه نحو الرقمنة وتحديث الخدمات:

يتضح من الإجابات أن بنك BEA يسير بخطى ثابتة في مجال التحول الرقمي، حيث تم:

- إصدار بطاقات MasterCard منذ 2020؛

- تقديم خدمات رقمية متعددة مثل التطبيق البنكي BEA MOBILE؛

- تحديث البنية التحتية مثل أجهزة الصراف الآلي وشبكة الدفع الإلكتروني.

تعليق: هذا يعكس حرص البنك على مواكبة التحولات العالمية في الخدمات المصرفية، ويستجيب لتوجهات الجزائر نحو تعزيز الاقتصاد الرقمي.

2. تنوع بطاقات MasterCard:

البنك يوفر 6 أنواع مختلفة من البطاقات، تغطي فئات العملاء الأفراد والمؤسسات، وتتنوع من حيث درجة الامتياز.

تعليق: هذا التنوع يُعد مؤشراً إيجابياً على محاولة البنك تلبية الاحتياجات المختلفة للعملاء، من خلال حلول مرنة ومخصصة.

3. تزايد الإقبال ووعي العملاء:

أشار المسؤول إلى نمو عدد المستخدمين، مدفوعاً بثلاثة عوامل رئيسية:

- التحول الرقمي؛

- تنوع العروض؛

- تغيير سلوك العملاء لصالح القنوات الرقمية.

تعليق: هذا يدل على وجود تحول تدريجي في ثقافة الدفع لدى المواطن الجزائري، وهو ما يمثل أرضية خصبة لتعزيز الدفع غير النقدي والشمول المالي.

4. توفر ميزات أمنية وتقنية متقدمة:

البطاقات مزودة بتقنيات حديثة مثل NFC والتشفير، والتطبيق البنكي يتيح التحكم وإجراء التحويلات.

تعليق: ضمان الأمن السيبراني في المعاملات يعزز ثقة العملاء، وهو عنصر حاسم في اعتماد الحلول البنكية الرقمية.

5. القيود على الاستخدام الدولي:

رغم أن البطاقات متاحة دولياً، إلا أن هناك قيوداً تتعلق بالامتثال للقوانين المحلية.

تعليق: قد تكون هذه القيود أحد التحديات التي تعيق الاستخدام الكامل للبطاقة، خاصة في التعاملات الدولية للعملاء الجزائريين.

6. دور التوعية الرقمية:

يركز البنك على التوعية عبر منصاته الرقمية (فيسبوك، إنستغرام، الموقع الرسمي).

تعليق: استخدام القنوات الرقمية في نشر الوعي هو توجه فعال لمواكبة التطور التكنولوجي واستهداف الفئة الشابة والمهتمة بالخدمات المصرفية الذكية.

ثانياً: نقاط القوة والضعف

الجدول 03: نقاط القوة والضعف المرتبطة بالبنك فيما يخص البطاقات البنكية والتوجه الرقمي

نقاط القوة	نقاط الضعف
تنوع خدمات MasterCard	ضعف في تفاصيل الشكاوى والتعامل مع الأعطال
وجود تطبيق رقمي متكامل	لم تُذكر تفاصيل دقيقة عن رسوم البطاقات
دعم لعمليات الدفع الإلكتروني الدولي	اقتصار التوعية على الفضاء الرقمي دون ذكر مبادرات توعوية ميدانية
استخدام تقنيات حماية حديثة	غياب مؤشرات كمية حول نسبة النمو السنوي للمستخدمين

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثاً: الخلاصة العامة

تشير نتائج المقابلة إلى أن بنك BEA يشهد تطوراً ملحوظاً في مجال الخدمات البنكية الرقمية، ويعمل على توسيع استخدام بطاقات MasterCard ضمن استراتيجية رقمية واضحة تسهم في:

- تعزيز الشمول المالي؛

- تشجيع المدفوعات الإلكترونية؛

- دعم التوجه الوطني نحو التحول الرقمي.

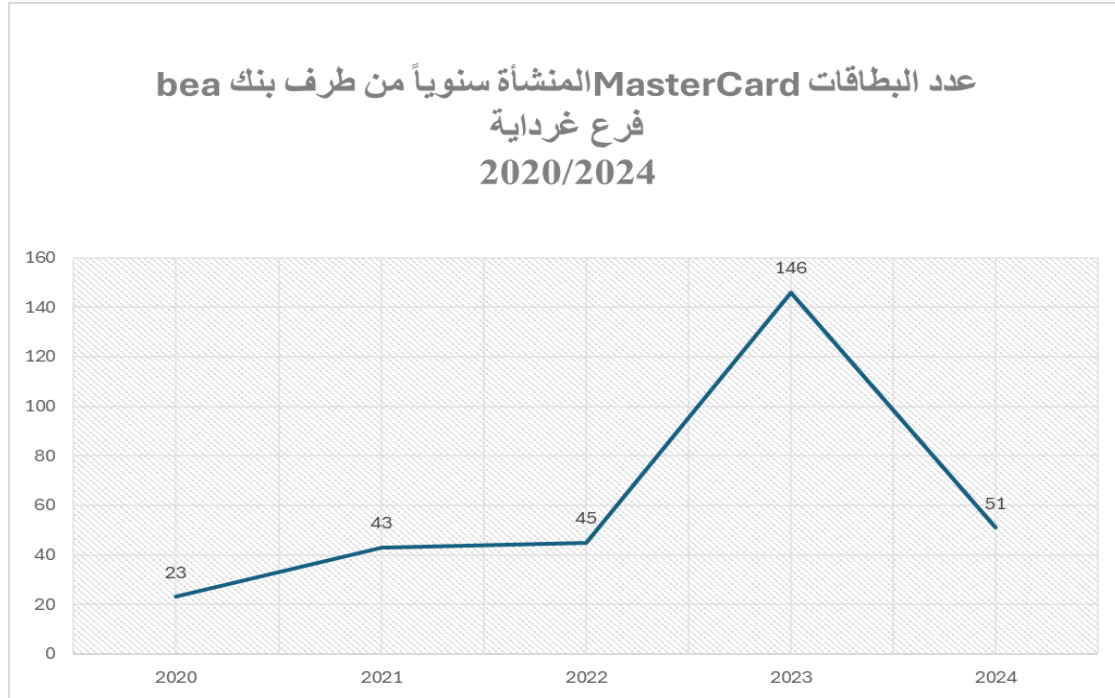
ومع ذلك، يبقى التحدي في توسيع التوعية خارج المنصات الرقمية، ورفع مستوى الشفافية في التكاليف والمشاكل المحتملة، إلى جانب تطوير استراتيجيات لزيادة الثقة لدى المستخدمين الأقل خبرة بالتقنية.

المطلب الثالث: مناقشة وتحليل النتائج

الفرع الأول: تطور بطاقات ماستر كارد بين عامي 2020 و2024

1- عدد بطاقات ماستر كارد المصدرة سنوياً من طرف البنك خلال الفترة 2020 و2024

الشكل 09: منحني بياني لعدد البطاقات المصدرة للفترة من 2020 إلى 2024



المصدر: البنك الجزائري الخارجي - فرع غرداية

يُظهر إصدار بطاقات ماستر كارد بين عامي 2020 و2024 الكثير من التنوع، مما يعكس الوتيرة غير المتساوية التي تم بها اعتماد الخدمة. منذ عام 2020، استغرق الأمر وقتاً طويلاً لإصدار البطاقات، 23 بطاقة فقط في المجموع - ربما لأن الخدمة جديدة نسبياً أو ليست شائعة جداً.

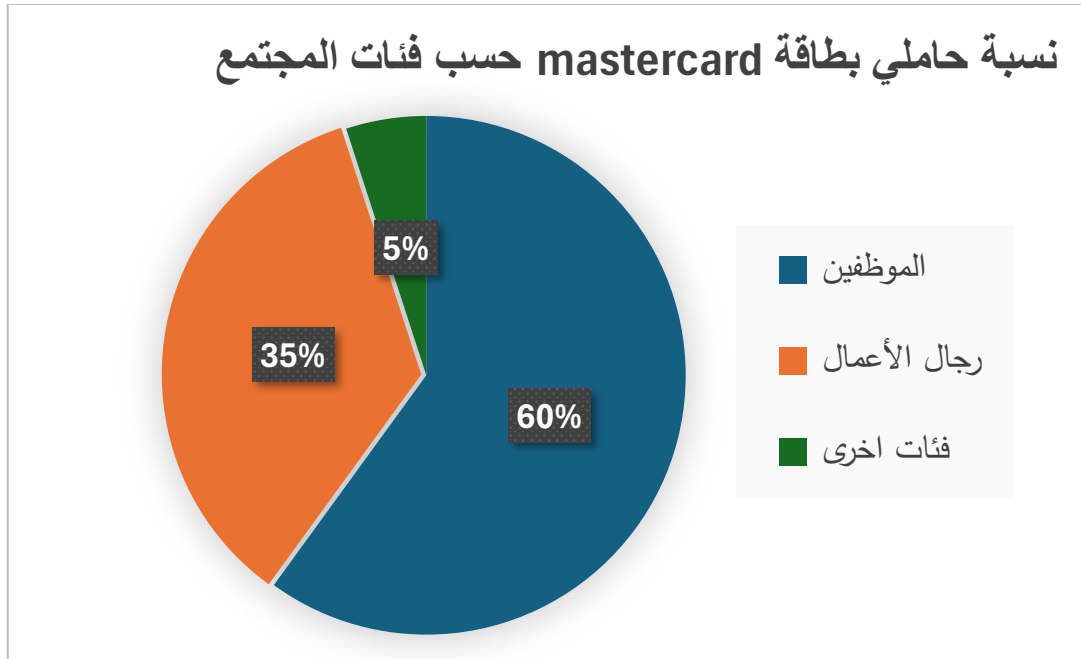
ثم انتعشت ببطء في عامي 2021 و2022 مع إصدار 43 و45 بطاقة فقط على التوالي، مما يدل على أن الطلب ينمو بشكل متواضع للغاية.

اتضح أن عام 2023 يمثل استثناءً كبيراً حيث ارتفع إصدار البطاقات إلى 146 - وهي قفزة يمكن أن تُعزى على الأرجح إلى الترقّيات أو تحسينات البنية التحتية الرقمية.

وانخفضت هذه الكمية إلى حوالي 51 بحلول العام المنتهي في عام 2024 - وهو انخفاض مثير للإعجاب عن العام السابق بالكامل ولكنه لا يزال أفضل من معظم السنوات السابقة المشار إليها. وهكذا، على أساس منحني إجمالي يظهر اتجاهاً تصاعدياً، وهذا يسلط الضوء على أهمية اعتماد إستراتيجية تدريجية للحفاظ على مكاسب النمو والتعامل بشكل فعال مع التراجع المحتمل بعد الذروة.

2- نسبة حاملي بطاقات ماستر كارد حسب فئات المجتمع

الشكل 10: دائرة نسبوية تمثل نسبة استخدام البطاقة لكل فئة



المصدر: البنك الجزائري الخارجي - فرع غرداية

أظهر الرسم البياني الدائري أن فئة الموظفين تمثل النسبة الأكبر من حاملي بطاقات ماستر كارد، حيث تصل نسبتهم إلى 60 بالمئة. ويرجع هذا لارتباط رواتبهم المباشر بالبنوك، مما يستدعي استخدامهم للبطاقات بشكل منتظم. بالإضافة إلى ذلك، فإن احتياجهم المستمر للدفع الإلكتروني، بجانب استقرارهم المالي النسبي، يجعلهم الأكثر قدرة على الحصول على بطاقات مصرفية. كما أن هناك اتفاقيات بين بعض الشركات والبنوك التي تمنح الموظفين بطاقات بشكل جماعي، مما يزيد من احتمالية استعمالهم لها.

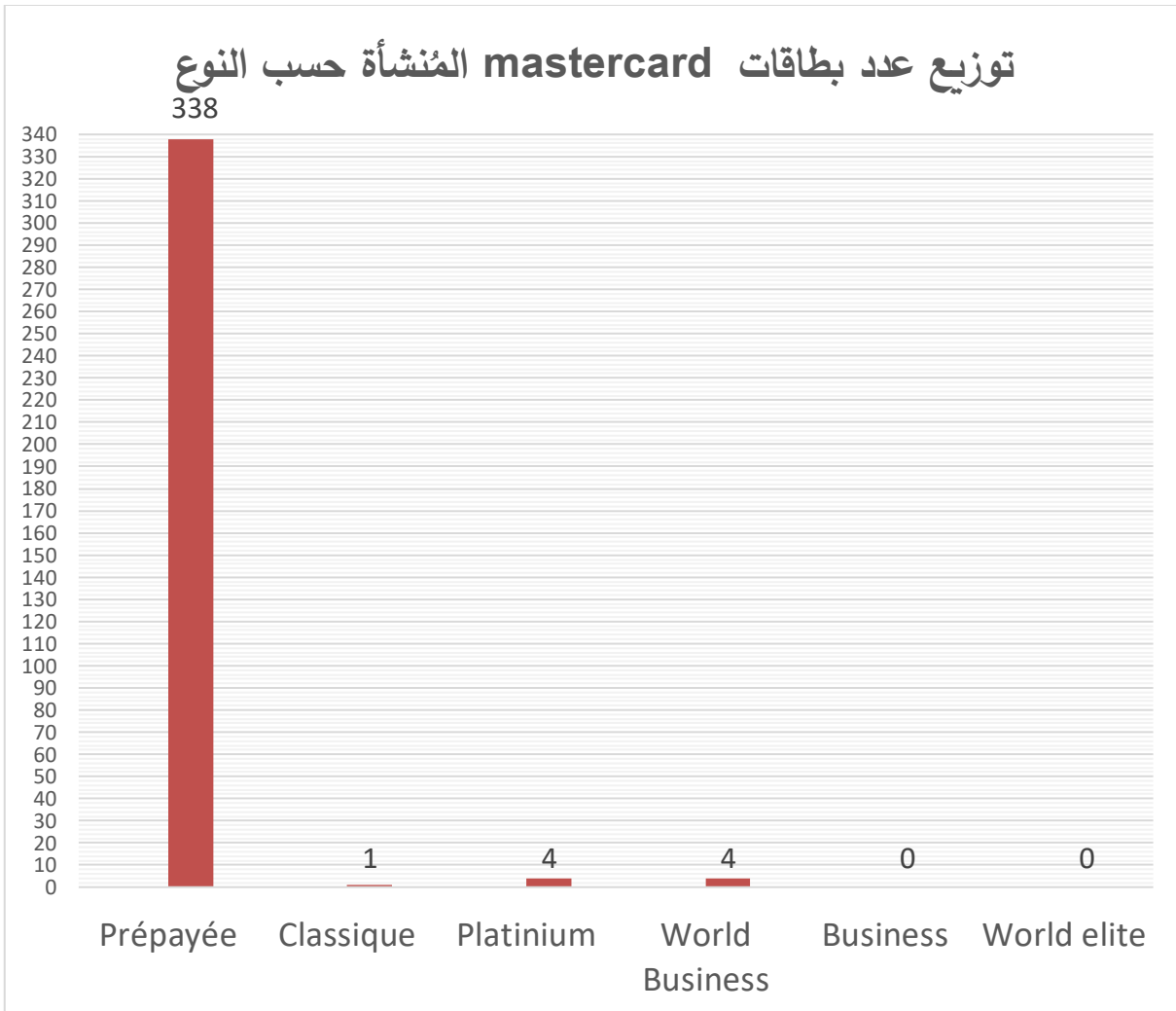
بينما يمثل رجال الأعمال 35 بالمئة من مجموع المستخدمين، وهي نسبة تعتبر متوسطة عند الأخذ بعين الاعتبار أهمية هذه الفئة للاقتصاد. ورغم أن لديهم القدرة المالية لاستخدام البطاقات، فإنهم يميلون غالبا إلى استخدام خيارات دفع أخرى مثل التحويلات البنكية المباشرة أو الحسابات التجارية. وقد يفضلون أنواع معينة من البطاقات التي توفر مزايا دولية أو تتعلق بالسفر والإنفاق الكبير. بعضهم أيضًا يفضل الدفع نقدًا في بعض المعاملات التجارية.

أما فئات أخرى مثل الطلاب، ربات البيوت، المتقاعدين، والعمال في القطاع غير الرسمي فتمثل 5 بالمئة من الإجمالي. يواجه هؤلاء أحيانًا صعوبات في الوفاء بمتطلبات فتح الحسابات المصرفية أو

يفتقرون إلى المعرفة المالية اللازمة لاستخدام البطاقات بشكل فعال. غالبا ما تكون دخولهم غير ثابتة أو منخفضة، مما يؤدي إلى قلة اهتمامهم أو قدرتهم على الحصول على بطاقات مصرفية. استنادًا إلى هذا التقسيم، يمكننا أن نستنتج أنه توجد فرص جيدة لزيادة استخدام بطاقات ماستر كارد بين رجال الأعمال والفئات التي لا تمثل بشكل كافٍ، من خلال تطوير خدمات مصرفية تناسبهم وتقديم حوافز تتماشى مع احتياجاتهم المالية.

3- عدد البطاقات المصدرة حسب نوع البطاقة

الشكل 11: أعمدة بيانية تمثل عدد البطاقات المصدرة حسب نوع البطاقة



المصدر: البنك الجزائري الخارجي - فرع غرداية

يتبين من الرسم البياني أن بطاقات Prépayée تشكل النسبة الأكبر من البطاقات المصدرة، ويرجع السبب في ذلك إلى عدم احتياج البنك لضمان مالي عند إصدار هذا النوع من البطاقات، مما يجعلها الخيار الأول عند العديد من العملاء.

بالمقابل، تتطلب بطاقات Business، World Business، Platinum، Classique وWorld élite من العميل تقديم ضمان مالي يُعادل الحد الأقصى للبطاقة، ويظل هذا الضمان محتجزاً لمدة عامين عند الإصدار الأول. يعتبر هذا المطلب المالي حاجزاً للعديد من العملاء، وهو ما يفسر قلة عدد البطاقة الصادرة من هذه الأنواع مقارنة ببطاقة Prépayée.

الفرع الثاني: تحليل النتائج وإثبات الفرضيات

بالاعتماد على البيانات الميدانية والمقابلة المنجزة مع مسؤولي بنك الجزائر الخارجي BEA - فرع غرداية، يمكن القول إن بطاقة MasterCard ساهمت بشكل ملحوظ في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية داخل البنك. فقد مثّل إدماج هذه البطاقة خطوة متقدمة نحو التحول الرقمي للخدمات المصرفية، حيث مكّنت العملاء من إجراء عمليات السحب والدفع الإلكتروني محلياً ودولياً، وربطت بفعالية مع تطبيق الهاتف البنكي "BEA Mobile"، مما وفر واجهة رقمية تفاعلية لإدارة الحسابات والمعاملات بكل سهولة وأمان. كما أظهرت الإحصائيات أن هناك تطوراً تدريجياً في عدد البطاقات المصدرة خلال الفترة (2020-2024)، بلغ ذروته في عام 2023، وهو ما يعكس تصاعد وتيرة تبني التكنولوجيا البنكية من طرف العملاء. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت بطاقة MasterCard في تعزيز الأمان المالي بفضل اعتمادها على تقنيات متقدمة للتشفير والتحقق الإلكتروني، مما عزز من ثقة الزبائن في استخدام هذه الوسيلة الرقمية. وبالرغم من اقتصار الاستخدام بشكل أساسي على فئة الموظفين، إلا أن هناك مؤشرات قوية على وجود فرص واعدة لتوسيع قاعدة المستخدمين عبر تطوير عروض موجهة لفئات أخرى، كالطلبة وأصحاب الأنشطة الحرة، بما يتماشى مع متطلبات الشمول المالي والتحول الرقمي البنكي في الجزائر.

➤ مناقشة وتحليل الفرضيات

✓ تحليل الفرضية الأولى:

"تساهم بطاقة MasterCard بشكل فعال في تسهيل الانتقال نحو الخدمات المصرفية الرقمية من خلال توفير وسائل دفع إلكترونية حديثة، وخدمات مرتبطة بتطبيق BEA Mobile."

✓ التحقق من الفرضية:

من خلال نتائج المقابلة، يتضح أن بنك BEA قام بإطلاق خدمات رقمية مواكبة، من بينها تطبيق "BEA MOBILE" الذي يتيح إدارة البطاقات، متابعة الرصيد، إجراء التحويلات... إلخ، مما يُظهر تكامل بطاقة MasterCard مع أدوات التكنولوجيا البنكية.

كما أن النمو الملحوظ في عدد المستخدمين (من 23 في 2020 إلى 146 في 2023) يعكس تزايد الاعتماد على الحلول الرقمية.

✓ النتيجة: الفرضية الأولى مثبتة.

✓ تحليل الفرضية الثانية:

"تساهم بطاقة MasterCard في تعزيز الأمان المالي من خلال اعتماد تقنيات تشفير متقدمة، والتحقق الديناميكي، مما يحد من مخاطر الاحتيال المالي."

✓ التحقق من الفرضية:

أكدت المقابلة أن البنك يعتمد تقنيات التشفير ورمز التحقق الديناميكي CVV2/CVC2 لضمان أمان العمليات. كما لم تسجل شكاوى متكررة من العملاء، ما يشير إلى درجة مقبولة من الثقة في الأمان البنكي المرتبط بهذه البطاقات.

✓ النتيجة: الفرضية الثانية مثبتة.

✓ تحليل الفرضية الثالثة:

"الموظفون هم الفئة الأكثر استخداماً لبطاقات MasterCard نظراً لارتباطهم المباشر بالنظام البنكي، بينما توجد فرص حقيقية لتوسيع الاستخدام بين فئات رجال الأعمال والفئات غير الممثلة بشكل كاف."

✓ التحقق من الفرضية:

أظهرت النتائج أن الموظفين يمثلون 60% من مستخدمي البطاقة، بينما رجال الأعمال 35%، والفئات الأخرى 5%. كما أن العقوبات المرتبطة بالشروط المالية (كضمان عامين لبعض البطاقات) تحدّ من انتشارها بين غير الموظفين.

✓ النتيجة: الفرضية الثالثة مثبتة، مع توصية مستقبلية بإعادة تصميم العروض لتناسب الفئات ذات الدخل غير الثابت.

تم تأكيد صحة الفرضيات الثلاث بناءً على نتائج المقابلة والبيانات الكمية المجمعة من البنك، مما يدل على أن بطاقة MasterCard تلعب دوراً محورياً في تفعيل التكنولوجيا البنكية، وتحقيق التحول الرقمي، وتعزيز الثقة والأمان المالي، مع ضرورة تطوير استراتيجيات لاستقطاب فئات مجتمعية أوسع.

خلاصة الفصل

رَكَز الفصل الثاني على الدراسة الميدانية المتعلقة باستخدام بطاقة ماستركارد في فرع بنك الجزائر الخارجي (BEA) بولاية غرداية، حيث تم التطرق إلى نشأة الفرع وأهدافه في دعم التنمية الاقتصادية وتمويل التجارة الخارجية. كما تم استعراض أنواع بطاقات ماستركارد المعتمدة في الفرع، وهي: Classique، Platinum، World Business، Business، وWorld Élite، بالإضافة إلى البطاقة المدفوعة مسبقاً "Prépayée".

وقد أظهر التحليل الإحصائي أن فئة الموظفين تمثل النسبة الأكبر من المستخدمين، تليها فئة رجال الأعمال، مع تسجيل تفوق واضح لبطاقة "Prépayée" نظراً لسهولة اقتنائها دون الحاجة إلى ضمان مالي. كما كشفت نتائج المقابلات عن تطور ملحوظ في استخدام هذه البطاقات منذ عام 2020، مدفوعاً بالإقبال المتزايد على وسائل الدفع الإلكتروني، رغم استمرار بعض التحديات المتعلقة بالضمانات المطلوبة للبطاقات التقليدية. وتُشير هذه المعطيات إلى وجود فرص واعدة لتوسيع استخدام البطاقة مستقبلاً من خلال تطوير حلول مصرفية أكثر مرونة.

الختام

بالنظر إلى وتيرة التحول الرقمي المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، برزت بطاقات الدفع الإلكتروني كأدوات فعّالة تسهم في تبسيط المعاملات المالية وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك. وتُعد بطاقة MasterCard من أبرز هذه الأدوات، حيث أدّت دورًا جوهريًا في دعم التكنولوجيا البنكية، لا سيما في السياق الجزائري الذي يسعى للارتقاء بخدماته المالية وفقًا للمعايير الدولية.

وقد تناولت الدراسة النظرية المفاهيم الأساسية المتعلقة ببطاقات الدفع والتكنولوجيا البنكية، مسلطة الضوء على أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي وتطوير الخدمات المصرفية. أما نتائج الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى فرع بنك BEA بولاية غرداية، فقد بيّنت أن بطاقة MasterCard ساهمت في دعم الدفع الإلكتروني وتسهيل استفادة العملاء من الخدمات الرقمية، وذلك بفضل تنوع أنواع البطاقات وسهولة استخدامها، إلى جانب إمكانية الوصول إلى خدمات مالية دولية.

وبناءً على ما تم التوصل إليه، يمكن التأكيد أن بطاقة MasterCard تُعد من الركائز المهمة لتحديث المنظومة البنكية في الجزائر، شريطة مواصلة تطوير البنية التحتية الرقمية، وتكثيف حملات التوعية لتوسيع قاعدة الاستخدام.

من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية للموضوع توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

النتائج:

- تُظهر الدراسة أن بطاقة ماستر كارد تساهم بشكل فعال في تعزيز التكنولوجيا البنكية وتطوير الخدمات الرقمية؛
- تسهم بطاقة ماستر كارد في تسهيل المعاملات السريعة والأمانة وتقليل الاعتماد على النقود، مما يتماشى مع أهداف الابتكار البنكي؛
- تدعم الشمول المالي لدى فئات كبيرة مثل الموظفين، وهو مؤشر يدل على أهمية دورها في دمج أفراد المجتمع في المنظومة الرقمية؛
- تتميز بمستوى عالٍ من الأمان السيبراني من خلال تقنيات التشفير ورموز الحماية، مما يخفف من مخاطر الاحتيال وسرقة المعلومات؛
- إلى جانب ذلك تساهم في تحسين تجربة العملاء عبر تسهيل المعاملات المحلية والدولية والخدمات عبر الإنترنت، مما يزيد من اهتمام المستخدمين عليها؛
- ورغم الإيجابيات، إلا أن الاستخدام لا يزال محدودًا نسبيًا بين بعض الفئات مثل الطلبة والعاملين في القطاع غير الرسمي؛
- يقتضي الأمر إلى تعزيز الوعي وتبسيط شروط الحصول على البطاقة للاستفادة من الفرص الكبيرة غير المستغلة بشكل عام؛
- تؤدي بطاقة ماستر كارد دورًا محوريًا في دعم التكنولوجيا الرقمية البنكية، إلا أنها تحتاج إلى تعزيز في البنية التحتية والتثقيف المالي لتحقيق أقصى كفاءة.

التوصيات:

- يوصى بتقديم عروض لبطاقات تشمل فئات مثل: الطلاب، المتقاعدين، أو الحرفيين، مع تقديم مزايا تتناسب مع كل فئة، مما يدعم مبدأ الشمول المالي؛
 - ينبغي ترقية أنظمة الدفع الإلكترونية والتأكد من توافقها مع المعايير الدولية لأمن المعلومات، بما يضمن معالجة المعاملات بسرعة وكفاءة دون أعطال؛
 - يفضل إجراء دراسات دورية لقياس مدى رضا الزبائن عن بطاقات MasterCard وخدمات البنك الرقمية، من أجل اكتشاف النقاط السلبية ومعالجتها بشكل استباقي؛
 - تشجيع توسيع النطاق في الشراكات مع مواقع التجارة الإلكترونية ومنصات الدفع الرقمية العالمية سيساهم في جعل البطاقة أكثر استعمالاً ومرونة على المستوى الدولي؛
 - يوصى بتخفيض أو إعادة تقييم قيمة الضمانات المفروضة على بطاقات MasterCard ذات الطلب الضعيف، مقارنةً بالبطاقة المدفوعة مسبقاً التي لا تتطلب ضماناً وسجلت إقبالاً واسعاً، بهدف تشجيع الزبائن على استخدام باقي البطاقات وتعزيز الشمول الرقمي البنكي.
- **أفاق الدراسة:** نقترح دراسة المواضيع التالية مستقبلاً:
- دور البطاقات البنكية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة مقارنة بين بطاقة Mastercard و CIB.
 - تحليل مدى تأثير الرقمنة البنكية على سلوك الزبائن في الجزائر: من الدفع التقليدي إلى الدفع الإلكتروني.
 - أثر استخدام تطبيقات الهاتف البنكية (Mobile Banking) على جودة الخدمات البنكية في الجزائر.
 - فاعلية نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك الجزائرية: دراسة حالة المنصات الرقمية المعتمدة.
 - تحليل المخاطر الأمنية المرتبطة باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر: التحديات والحلول.
 - أثر الشراكات الدولية (Mastercard/Visa) على تطوير التكنولوجيا البنكية في البنوك الجزائرية.
 - تقييم دور الحكومة الإلكترونية والبنك المركزي في دعم التحول الرقمي للقطاع البنكي بالجزائر.

وفي الأخير نعتذر من سيادتكم عن كل خطأ أو تقصير، فإن أصبنا فمن الله وحده المنان وإن أخطئنا

فمن النفس والشيطان.

إلى هنا نكون قد أنهينا هذا العمل بحمد الله وعونه

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية

المذكرات، الرسائل والأطروحات الجامعية:

1. بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي "دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص: تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008.
2. بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص المقاولاتية، جامعة 08 ماي 1945-قائمة، 2021.
3. سعيدة بن عبد الله، ماجدة زقب، مريم طير، بطاقات الدفع الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية - من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة عملاء وكالات بنكية بالوادي، مذكرة ماستر، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2020.
4. مخلوفي يمين، بوزراع سامية، نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ودوره في تحسين الأداء المصرفي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة واد نجاء، مذكرة ماستر، شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية المؤسسة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2023.
5. معوش ياسمين، بوصبيح صالح زهرة العلاء، دور البطاقات البنكية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - وكالة الوادي من 2020 إلى 2022، مذكرة ماستر، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2023.

المقالات العلمية:

1. بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 2018.
2. حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 08، العدد 02، 2016.
3. مرسي خولة، موساوي هاجر، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك - دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023.

الملتقيات العلمية:

1. عبد الله حسن طعامنه، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال حول: رقمنة الأعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية، جامعة عمان العربية - الأردن، يومي 21 و22 ماي 2024.

المواقع الإلكترونية:

1. ويكيبيديا، ماستر كارد، متاح على الرابط: <https://bit.ly/4icnxtt>، تاريخ التصفح: 2025/03/03.

وثائق وملفات PDF مقدمة من طرف مصالح البنك.

قائمة المراجع الأجنبية

المقالات العلمية:

1. Jarunee Wonglimpiyarat, **E-Payment Strategies of Bank Card Innovations**, Journal of Internet Banking and Commerce, , Volume 12, ssue 03 ,2007.
2. Nozimov Eldor Anvarovich, **Bank Cards and Ways to Improve Their Services**, International Journal on Orange Technology, Volume 04, ssue 03 ,2022.
3. Sun Hu, Chen Deyu, **Research on Bank Card Problems and Management Strategies**, Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), volume 107, 2017. [International Conference on Economic Development and Education Management (ICEDEM 2017)]

المواقع الإلكترونية:

1. CardBenefit, **What Are the 5 Different Types of Mastercards?**, Available at the link: <https://bit.ly/4kvuCai>, Published on: 06/28/2024, Date of access: 28/02/2025.
2. The Rippling Team, **Technology in financial services (fintech): 10 key emerging tools**, Available at the link: <https://www.rippling.com/blog/technology-in-financial-services>, Published on: 21/10/2024, Date of access: 05/03/2025.
3. Mastercard, **Beyond credit cards: How Mastercard is innovating in tech**, Available at the link: <https://2u.pw/J4vgl>, Date of access: 05/03/2025.

الملاحق

الملحق 01: جدول يمثل أنواع بطاقات Mastercard التي يقدمها البنك مع الاقتطاعات

	CARD	Plafond	Frais annuel	Retrait DAB/GAB		Paieement TPE / E-commerce	
				Zone Euro	Hors Zone Euro	Zone Euro	Hors Zone Euro
Prépayée	Rechargeable	2 000 €/€	1 190,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	Classique	2 000 €/€	1 190,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	Platinum	5 000 €/€	5 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	Business	7 000 €/€	5 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	World Business	8 000 €/€	5 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	World elite	10 000 €/€	11 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction

الملحق 02: استمارة طلب بطاقة Mastercard

Banque Extérieure d'Algérie  **بنك الجزائر الخارجي**

ANNEXE 01
(Instruction N°168/DG du)

DIRECTION REGIONALE :
AGENCE :

Formulaire de Demande de Carte MASTERCARD

Personne Physique :

M. M^{me} M^{lle} :
 Né(e) le :
 Profession : Employeur :
 Adresse :
 N° Tel Fixe : Mobile :
 E-Mail :
 N° Passeport :
 N° CNI :
 Type de carte Demandée : Plafond arrêté par ce type de carte :
 Revenus Nets Mensuels :
 N° de compte (RIB) :
 Dinars : Devises :
 A : Le : / /

Signature du Demandeur

Personne Morale :

Nom ou Raison social :
 Siège social :
 Représentée par M. M^{me} M^{lle} : Agissant en qualité de :
 Registre de Commerce/Agrément N° : Délivré le : par :
 NIS N° : NIF N° :
 N° Tel : Fax : E-Mail :
 Type de carte Demandée : Plafond arrêté pour ce type de carte :
 N° de compte (R.I.B) :
 Dinars : Devises :
 A : Le : / /

Signature du Demandeur

الملحق 03: استمارة طلب بطاقات World élite و Business

Banque Extérieure d'Algérie				بنك الجزائر الخارجي	
ORDRE DE VIREMENT					
AGENCE :					
DONNEUR D'ORDRE :					
NOM ET PRENOM (s) :					
ADRESSE :					
PAR LE DEBIT DE MON (NOTRE) COMPTE :					
RIB N°					
	Code Banque	Code Agence	N° de Compte	Clé RIB	
VEUILLEZ VIRER LA SOMME DE : , DA					
EN LETTRE :					
EN FAVEUR DE :					
NOM ET PRENOM (s) :					
ADRESSE :					
RIB N°					
	Code Banque	Code Agence	N° de Compte	Clé RIB	
AGENCE :			BANQUE :		
ACCUSE DE RECEPTION DE L'AGENCE			SIGNATURE DU DONNEUR D'ORDRE (CACHET DE LA SOCIETE & QUALITE DU SIGNATAIRE)		
			DATE		
REF. B.E.A. 198. Bis			Imp. INFOR		
NB : L'ORDRE DE VIREMENT DOIT ETRE ETABLI EN 03 EXEMPLAIRES			1		

الملحق 04: استمارة أمر بتحويل الأموال من الحساب إلى البطاقة

**بنك الجزائر الخارجي**
Banque Extérieure d'Algérie

mastercard.

**FORMULAIRE DE DEMANDE CARTE BUSINESS DEBIT
ET WORLD ELITE BUSINESS**

☐ Création

Région : _____

☐ Modification

Agence : _____

Code : _____

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Commune : _____

Wilaya : _____

Code postal : _____

Téléphone : _____ et _____

Fax : _____ et _____

Code activité : _____

Activité de l'Entreprise ou
nature du commerce : _____

Nom et prénoms
du Porteur : _____

Qualité : _____

N° de compte : _____

N° immatriculation au registre de commerce : _____

N° identifiant fiscal : _____

E-mail : _____

Type de Carte :

- ☒ **World Elite Business**
- ☐ **Business Débit**

Je soussigné (e) _____ représentant (e) de l'Entreprise désignée, ci-dessus, adhère par le présent contrat au système Carte bancaire Corporate BEA-Mastercard proposé par la Banque Extérieure d'Algérie, aux conditions générales et particulières indiquées dans le présent contrat, dont je reconnais avoir pris connaissance.