



الجمهورية



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبية

تخصص : التكنولوجيا المالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص : التكنولوجيا المالية

بعنوان :

دور بطاقة فيزا كارد في تعزيز تطبيق

التكنولوجيا البنكية في الجزائر

- الشايش عبد الله

* بن علي أمينة

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	خبيطي خضير
مناقشا	جامعة غرداية	بن شاعة وليد
مشرفا	جامعة غرداية	الشايش عبد الله

الموسم الجامعي: 1445-1446هـ/2024-2025م



الإهداء

من قال أنا لها "ناله"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون ,
لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات,
لكنني فعلتها ونلتها.
الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا , الذي بفضلها ها أنا اليوم أنظر
إلى حلما طال إنتظاره وقد أصبح واقعا أفخر به.,
إلى ملاكي الطاهر ,وقوتي بعد الله ,داعمتي الأولى والأبدية "أمي"
أهديك هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود ,ممتنة لإن
الله قد اصطفاك لي من بين البشر, أما يا خير السند والعوض .
إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل (أبي نور عيوني)
إلى إخوتي وأخواتي سندي في الحياة ها أدامكم الله ضلعا ثابتا لي
إلى كل عائلتي وإلى كل أصدقائي بدون إستثناء
إلى كل الأساتذة الأفاضل الذين قدموا لي يد المساعدة
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل . وفقني الله وإياكم إلى الخير .

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

ليس لي إلا أن أحمده الله سبحانه وتعالى على نعمته العظيمة التي أنعم بها
علي ,

وإن أشكر والدي الغاليين على كل ما بذلاه من تضحية وجهد لرفعتني
وسعادتي

منذ طفولتي حتى هذا الوقت المبارك...

أما بعد أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل الأستاذ عبد الله
الذي

أنسرف على هذا العمل وأفادنا بتوجيهاته، كما نتوجه بالهن والعرفان إلى كل

أساتذتنا الذين لم يخلو علينا بتوجيهاتهم .

وفي الختام نشكر الله أولا وآخرنا وكل من ساهم بجملة وتفصيلا .

فكل من سار على درب وصل.

الملخص

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور بطاقة فيزا في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في الجزائر ومن أجل الإجابة على إشكالية دراستنا والتي تتمحور حول مدى مساهمة بطاقة فيزا في تطوير التكنولوجيا البنكية في الجزائر وما انعكاساتها على تسهيل المعاملات المالية وتعزيز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية، من خلال استكشاف مدى تأثير استخدامها على تحسين العمليات المصرفية، وتسهيل إجراء المعاملات المالية وزيادة مستويات الشمول المالي في ولاية غرداية، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاستعانة في الجانب النظري بمجموعة من الكتب والمذكرات المرتبطة بالموضوع، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على أداة المقابلة لبلوغ الهدف. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

🌐 تعتبر بطاقة visa من أبرز وسائل الدفع في عصرنا الحالي، لما تتميز بالأمان وسهولة الاستخدام ونتيح الدفع الإلكتروني والدولي.

Abstract:

The study aims to understand the role played by the visa card in enhancing the application of smart banking technology in Algeria. In order to address the research problem _which revolves around the extent to which visa card contributes to the development of smart banking technology in Algeria and its implications _we examined its impact on facilitating financial transaction enhancing customer trust in digital banking services, and improving banking operation. Additionally, we explored its influence on increasing levels of financial inclusion in the wilaya of Ghardaïa. The study adopted descriptive –analytical approach, on the theoretical side, we relied on a collection of

books and notes related to the topic, while on the practical side, we used interviews as a tool to achieve the research objectives.

The study reached a number of key findings, the most important of which are:

1. The Visa card is considered one of the most prominent payment methods in our current era, due to its security, ease of use, and its ability to facilitate both electronic and international payments.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر و العرفان
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	قائمة محتويات
	قائمة الجداول
	مقدمة
2	اشكالية
2	الفرضيات
3	أهداف الدراسة
3	أسباب إختيار الموضوع
3	أهمية الدراسة
3	حدود الدراسة
4	منهج الدراسة
4	صعوبات الدراسة
4	هيكل الدراسة
	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة
6	تمهيد
	المبحث الأول : مفاهيم الأساسية حول فيزا كارد و تكنولوجيا البنكية
7	المطلب الأول : مفهوم بطاقة فيزا كارد
9	المطلب الثاني : مفهوم التكنولوجيا البنكية
	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
11	المطلب الاول:دراسات سابقة باللغة العربية
12	المطلب الثاني : دراسات باللغة الأجنبية
13	المطلب الثالث : ما يميز دراسة الحالية عن الدراسات السابقة
14	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة
17	تمهيد
	المبحث الاول : تقديم المؤسسة
18	المطلب الأول : نشأة و تطور المؤسسة
20	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

المبحث الثاني : دراسة ميدانية	
المطلب الأول : تطور بطاقة الفيزا كارد في البنك من 2020 إلى 2025	23
المطلب الثاني : مناقشة النتائج	24
خلاصة الفصل	31
الخاتمة	33
قائمة المراجع	34
الملاحق	35

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
13	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لبطاقة لفيزا	1_1
14	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لتكنولوجيا البنكية	2_1
18	خصوصيات بنك التنمية المحلية	3_1

قائمة الملاحق :

الصفحة	العنوان	الرقم
34	بطاقات مصرف bdl للشركات	الملحق رقم 1
35	بطاقة cibcorporatebdل الفضية والذهبية	الملحق رقم 2
36	انواع البطاقات المتاحة	الملحق رقم 3
37	البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية	الملحق رقم 4

قائمة الاختصارات :

الاسم الكامل	المختصر
BANKUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL	BDL

قائمة لأشكال البيانات :

الصفحة	العنوان	الرقم
20	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	الشكل رقم 1
21	هيكل مصلحة بنك التنمية المحلية	الشكل رقم 2

المقدمة

أ.توطئة:

شهد القطاع المصرفي العالمي تحولات جذرية بفعل التطور التكنولوجي، حيث أصبحت التكنولوجيا البنكية عنصرا أساسيا في تحسين جودة الخدمات المالية وتيسير العمليات المصرفية. ويعد الدفع الإلكتروني من أبرز مظاهر التحول. إذ أصبحت بطاقات الدفع الإلكتروني، وعلى رأسها بطاقة visa card، وسيلة رئيسية لإنجاز المعاملات المالية بسرعة وأمان، مما أسهم في تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز الشمول المالي. وفي الجزائر، ومع توجه الدولة نحو رقمنة الخدمات المالية، برزت بطاقة visa card كأداة حديثة تتيح للعملاء تنفيذ معاملاتهم البنكية بسهولة، سواء عبر السحب النقدي، الدفع الإلكتروني، أو التسوق عبر الإنترنت، وقد أسهم ذلك في تحسين تجربة العملاء، تقليل مخاطر التداول النقدي، وتيسير التحويلات المالية على المستويين المحلي والدولي، فضلا عن دعم الاقتصاد الرقمي من خلال تشجيع الأفراد والشركات على التعامل عبر القنوات الإلكترونية.

وعلى الرغم من المزايا المتعددة التي توفرها بطاقة visa card، لا يزال انتشارها في الجزائر يواجه بعض التحديات، من بينها ضعف الوعي المالي لدى بعض الفئات، محدودية البنية التحتية التكنولوجية، عدم الانتشار الواسع لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، والمخاوف المرتبطة بالأمان السيبراني والاحتيال المالي. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور بطاقة visa card في تعزيز التكنولوجيا البنكية في الجزائر، من خلال استعراض مزاياها ومدى تأثيرها على العمليات البنكية.

ب. إشكالية البحث:

استنادا إلى ما سبق عرضه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :
ما مدى مساهمة بطاقة visa card الصادرة عن بنك التنمية المحلية في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في ولاية غرداية ؟

ج. وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

فيما تتمثل أهمية visa card في تطوير وتعزيز التكنولوجيا البنكية؟

هل لفيزا كارد مستوى امان كافي في البيئة البنكية والمالية ؟

كيف تدعم visacard تطبيق التكنولوجيا البنكية في الجزائر؟

د. الفرضيات:

في ضوء الأسئلة الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

الفرضية 01: تعتبر visa card في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة، حيث تساهم في تسهيل العمليات المالية وتدعم التكنولوجيا البنكية بالإضافة إلى تعزيز الأمان المالي .

الفرضية 02: تعزز التقنيات الأمان visa card في التكنولوجيا البنكية ثقة العملاء من خلال التشفير والمصادقة الثنائية.

الفرضية 03: لبطاقة visa دور أساسي ومهم تدعم من خلاله تطبيق التكنولوجيا البنكية في ولاية غرداية

ه. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى بلوغ مجموعة من الأهداف يمكن توضيح أهمها في ما يلي:
الهدف الرئيسي:

معرفة إلى أي مدى تساهم بطاقة visa card في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في الجزائر محل الدراسة.

بناء على الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يمكن إضافة الأهداف الفرعية التالية:

- رصد العراقيل والتحديات التي تواجه استخدام بطاقة visa card.

- اقتراح حلول أو توصيات لتطوير استخدام بطاقة visa card في الجزائر.

- التعرف على الخدمات البنكية التي توفرها بطاقة visa card.

و. أسباب اختيار الموضوع :

تم اختيار هذا الموضوع استنادا لجملة من الاعتبارات الذاتية والموضوعية أهمها :

الأسباب الذاتية:

الـ الرغبة الشخصية لدراسة هذا الموضوع.

الـ اهتمام الشخصي بوسائل الدفع الإلكتروني .

الأسباب الموضوعية:

الـ توسيع دائرة البحث العلمي.

الـ تشجيع الدفع الإلكتروني في الجزائر.

ز. أهمية الدراسة:

الـ تتجلى أهمية موضوع هذه الدراسة في أهمية التكنولوجيا البنكية في مجالاتها المختلفة ومدى أثرها على بطاقة visa card.

ح. حدود الدراسة:

تم رسم حدود الدراسة في:

الـ الحدود الموضوعية: اقتصرَت هذه الدراسة على معرفة دور بطاقة visa card في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في الجزائر.

الـ الحدود المكانية: تمت الدراسة في بنك التنمية المحلية غرداية (BDL).

الـ الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال شهر مارس وأفريل 2025 .

ط. منهج الدراسة:

من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية البحث والفرضيات , استخدمنا المناهج المناسبة لطبيعة وأهداف الدراسة وهي :

الجانب النظري: اعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل وصف المفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة , المتمثلة في visa card والتكنولوجيا البنكية .

الجانب التطبيقي: اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من خلال إجراء مقابلة مع السيد المدير بنك التنمية المحلية عايد فريد محمد رمضان وقمنا بتحليل المعلومات والبيانات المجمعة .

ي: صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها في ما يلي:

الـ تتطلب دراسة هذا الموضوع وقت وجهد كبير لجمع وتحليل البيانات وتفسيرها .

الـ صعوبة الحصول على البيانات لخصوصيتها .

ك. هيكل الدراسة:

الفصل الأول: الإطار النظري: يتضمن هذا الفصل بحثين رئيسيين , حيث يتناول المبحث الأول المفاهيم الأساسية حول بطاقة visa card , أما المبحث الثاني تحت عنوان الدراسات السابقة , والذي تطرقنا من خلاله إلى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي: خصص للدراسة التطبيقية في بنك التنمية المحلية غرداية حول دور بطاقة

visa card في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في الدراسة , تم تقسيمه إلى بحثين , المبحث الأول تم

التطرق فيه إلى تقديم مؤسسة بنك التنمية المحلية (bdl) غرداية والمبحث الثاني فخصص لأداة الدراسة

(المقابلة) .

الفصل الأول :

الإطار النظري للدراسة

تمهيد :

تعتبر البنوك من أهم المجالات التي تأثرت بالتكنولوجيا .وفي ظل سعيها نحو التميز ,وجب عليها مواكبة التطور الحاصل ,حيث تعتبر البنوك مجال يهتم بالتكنولوجيا والابتكارات الرقمية باستخدام كل ما اسفرت عنه التكنولوجيا الرقمية ,حيث على العملاء إدارة أموالهم ,وكذلك إجراء المعاملات المالية وتواصل مع البنوك بسرعة وأمان .

تحتل بطاقة visa card بأهمية كبيرة في القطاع البنكي من قبل الأطراف التي لهم مصلحة ,حيث توفر حلا امنا وسريع للمدفوعات الإلكترونية ,سواء محليا أو عالميا , هي ليست مجرد وسيلة دفع ,بل هي جزء اساسي من تطور التكنولوجيا البنكية .

سنتناول في هذا الفصل مبحثين ,حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى مفاهيم أساسية حول بطاقة visa card والتكنولوجيا البنكية ,مع التركيز فب المبحث الثاني على الدراسات السابقة .

المبحث الأول: مفاهيم الأساسية حول visa card :

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مطلبين ,حيث يتضمن المطلب الأول إلى نشأة وتطور تعريف visa card إضافة إلى أنواعها ,أما المطلب الثاني فتم التطرق إلى تعريف ,وخصائص التكنولوجيا البنكية ,وعوامل استخدام التكنولوجيا البنكية .

المطلب الأول: مفهوم بطاقة visa card :

تعتبر بطاقة visa card موضوع معاصر يكسب أهميته لانها تواكب التطورات التكنولوجية في مجال الدفع الإلكتروني ,حيث سهلت كل المعاملات الرقمية ,سيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب .

الفرع الأول: تعريف بطاقة visa card:

تعتبر بطاقة visa card من المفاهيم الحديثة في القطاع البنكي , ويوجد لها تعاريف متعددة حيث

أنها في تطور مستمر ومن بين التعاريف الحديثة نجد :

التعريف الأول: هي بطاقة بلاستيكية وإلكترونية ترتبط مع الحسابات البنكية , وتساعد على استخدام المال المتوفر في الحساب مقابل خصم مبلغ مالي بسيط لقاء الحصول على هذه الخدمة المصرفية , لذلك تعتبر بطاقة فيزا من الأشياء التي لا يمكن الاستغناء عنها في البنوك , والتي تستخدم في العديد من عمليات الشراء والبيع.¹

التعريف الثاني: هي بطاقة ائتمان تنتمي لشركة فيزا , وهي إحدى الشركات المسؤولة عن عمليات الدفع التكنولوجية , والتي تستخدم من خلال الشركات أو الأفراد العاديين²

التعريف الثالث: تمثل أحد أهم أنواع بطاقات الائتمان , تقدم بواسطة إحدى أهم الشبكات العالمية الرئيسية التابعة أو المتعاملة مع شركة فيزا , وتمكن هذه البطاقة مستخدمها من القيام بعمليات الشراء عبر العديد من مواقع تجار الويب , كما تسمح بالقيام بعمليات السحب عبر الصراف الآلي , وتعتمد تكلفتها والخدمات المرتبطة بها على نوع البطاقة والجهة المصدرة لها .

وقد عرفت أيضا بأنها : "بطاقة دفع تستخدم شبكة فيزا وتحمل علامة فيزا التجارية , وتمكن حامل البطاقة من التسوق والحصول على الخدمات أو النقد و معالجة المعاملات من خلال شبكتها " .

الفرع الثاني: نشأة وتطور بطاقة visa :

ظهور مفهوم بطاقة فيزا في 1976 , مع تطور العالم مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي العمليات المالية , وأصبحت بطاقة فيزا متداولة بشكل كبير في مجال الدفع الإلكتروني , مثل تسهيل الدفع الإلكتروني , السحب النقدي , ويمكن تلخيص أهم تطورات بطاقة فيزا في المراحل التالية:³

العصر الأول من 1958_1968 العصر التأسيسي : تم إطلاق برنامج بطاقة الائتمان بانكامير كارد في فريسنو , كاليفورنيا , حيث تم إرسال أول بريد ناجح عبر البريد في عالم بطاقات الائتمان (1956) , طبعاً في البداية واجه مؤسسها بعض التحديات والمشاكل من البنوك المنافسة.

العصر الثاني 1968_2016 العصر الرقمي: كان تركيز هذا الجزء من التاريخ على توسيع هذه البطاقة في البنوك , تم تأسيس شركة البنوك الدولية Ibanco (1974) والجمع بين شبكات الدولية المختلفة معا في شبكة واحدة تحمل اسم جديد "فيزا" .

العصر الثالث 2016 إلى يومنا هذا : أتمت فيزا ال استحواذ على شركة فيزا أوربا , واليوم تعمل في أكثر من 200 دولة وإقليم على مستوى العالم مقدمة منتجات وخدمات يمكن استخدامها على أي نوع من الأجهزة سواء البطاقات أو الحاسبات المحمولة أو الأجهزة اللوحية أو الهواتف المتحركة⁴ .

الفرع الثالث: أنواع بطاقة VISA CARD .

تقسم بطاقة فيزا إلى العديد من الأنواع ومنها:⁵

¹ _The Editors of Encyclopaedia Britannica(5_11_2016) ",CREDIT CARD"Britannica, Retrieved 22_11_2016. Edited .

² _VISA Card , "www.investopedia.com".Retrived 14_11_2017 . Edited.

³ _David L). 4Jan 2011).Electronic Value Exchange:Origins of the VISA Electronic Spriger Science. (بالإنجليزية). Payment

System & Business Media .ISBN: 987_1_84996_139_4 .Archived from the original on 2021_01_04

⁴ أعمالنا " . / visa تاريخ بطاقة ائتمان

مؤرشف من الأصل في 31_12_2020 اطلع عليه في 04_01_2021 .Eg visamiddleeast com

⁵ _LaToya Irby)15_8_2016(" ,10 Types of credit cards) and How to Use Them,"(thebalance,Retrived 22_11_2016. Edited

- 1_ **البطاقة الائتمانية (creditcard):** هي من أشهر أنواع البطاقات المعروفة والمتداولة بين الناس وتعتبر الأكثر شيوعاً واستخداماً في كافة دول العالم، إذ ترتبط مع الحسابات البنكية وتستخدم في متابعة العمليات القائمة عليها سواء السحب أو الإيداع أو المشتريات وغيرها من العمليات الأخرى، لذلك يتم إصدارها لأصحاب الحسابات البنكية حتى يتمكنوا من الاستفادة من المميزات التي تقدمها.
- 2_ **بطاقة الطلاب (students card):** هي نوع جديد من أنواع بطاقات فيزا، والتي تم تصميمها بشكل خاص لطلاب الجامعات، وتحسب لها نسبة فائدة منخفضة عن الفائدة العامة على الحسابات الأخرى، وتقدم للطلاب العديد من الخدمات البنكية، والتي تشمل تسديد الرسوم الجامعية، وخدمات الهواتف الخلوية، وأي معاملات أخرى قد يحتاجها الطالب الجامعي خلال فترة دراسته في الجامعة.
- 3_ **بطاقة الأعمال (Business card):** هي نوع خاص من البطاقات، والتي تم تصميمها من أجل متابعة الأعمال التجارية الخاصة في الشركات، والمؤسسات، لذلك ترتبط بشكل مباشر مع المعاملات المالية لمعاملات البيع والشراء من خلال رجال الأعمال، ويتم إصدارها بناءً على شروط خاصة.
- 4_ **البطاقة مسبقة الدفع (Predaidcard):** هي بطاقة تعتمد على فكرة إيداع المبلغ المالي بشكل مسبق في الحساب، وعندما تم عملية الشراء باستخدام هذه البطاقة تخصم قيمة المشتريات من رصيدها المالي المتوفر، ويستمر استخدامها طالما تحتوي على رصيد من المال، وعند انتهائها يجب على صاحبها إعادة شحنها مجدداً، حتى يتمكن من استخدامها في العمليات المالية.

المطلب الثاني: عموميات حول التكنولوجيا البنكية.

تعتبر التكنولوجيا البنكية من المقومات الأساسية في وقتنا الحالي، فهي عبارة عن تقنيات حديثة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية، سيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا البنكية:

التعريف: هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال الآلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة محسنة، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان المصرفي مجالين، الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية والبرامج، والثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي.¹

وتتضمن التكنولوجيا في المجال المصرفي استخدام الطرق والوسائل لتقديم الخدمة المصرفية بالاعتماد على المعارف والمهارات والخبرة المتاحة والتي يمكن استيرادها من الخارج.²

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا البنكية:

من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا البنكية يمكن تحديد أهم خصائصها في ما يلي³:

- ☐ أن التكنولوجيا البنكية هي مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية.
- ☐ أن هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.
- ☐ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليس هدفاً في حد ذاته بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه وغاياته.
- ☐ أن الخدمة المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

¹ سامي أحمد محمد مراد، دور إتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمة المصرفية ببنوك القطاع العام في مصر (بالتطبيق على بنك القاهرة)، رسالة دكتوراه في العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، 2002.

² محمود خليل بوعي، مبادئ الاقتصاد، مكتبة النهضة الشروق، القاهرة، 1989، ص 94.

³ البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابعة والخمسون، 2001، ص 4_6.

لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

الفرع الثالث : عوامل استخدام التكنولوجيا البنكية:

تختلف قدرة البنوك على استخدام التكنولوجيا الحديثة والجديدة أو نقل تكنولوجيا متطورة مستخدمة في أماكن أخرى وذلك لعوامل عديدة أهمها¹:

- 1_ مدى القدرة المالية للبنك والتي تحدد مدى توافر المخصصات المالية لتمويل برامج التطوير أو شراء تكنولوجيا جديدة
- 2_ المستوى المعرفي لكافة العاملين بالبنك على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم .
- 3_ تأثير القطاع المصرفي بمجموعة من نتائج القوى التكنولوجية المتاحة والتي كان من نتائجها تحسين وتعزيز مستوى تقديم الخدمات المصرفية للعملاء .
- 4_ العلاقة الوثيقة بين التقدم التكنولوجي ومعدل النمو الاقتصادي في أي دولة , حيث أن قوى التكنولوجيا هي دعامة الاقتصاد , وكلما تطورت زاد الاقتصاد قوة .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة من أبرز الدعائم لمنهجية الدراسة العلمية , حيث توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع visa card والتكنولوجيا البنكية , والتي تعتبر من المواضيع الهامة ومن خلال اطلاعنا على البعض من هذه الدراسات اخترنا بعض المواضيع التي لها علاقة مباشرة بموضوع بحثنا ودراسات أخرى لها علاقة بأحد أبعاد هذه الدراسة , حيث تناولنا كل دراسة القيم الأساسية للموضوع المدروس والنتائج المتوصل إليه , حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى دراسات سابقة باللغة العربية المتعلقة بـ فيزا والتكنولوجيا البنكية , فيما تضمن المطلب الثاني الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لفيزا والتكنولوجيا البنكية .

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

يركز هذا المطلب على أهم الدراسات العربية والأجنبية والتي لها علاقة بـ visa card:

الفرع الأول : الدراسة العربية لـ VISA CARD :

تتمثل أهم الدراسات بـ المتعلقة بـ visa card باللغة العربية في :

- 1_ دراسة ط. د. نور الدين و د. محفوظ 2024 بعنوان تكاليف وشروط الخدمات المالية للبطاقة البنكية كمحدد للشمول المالي في الجزائر : دراسة حالة بطاقة فيزا لعينة من البنوك .

يهدف هذا البحث إلى دراسة كيف أن تكاليف وشروط الخدمات المالية في البنوك تنعكس على تعزيز الشمول المالي في الجزائر . مع دراسة حالة بطاقة بـ visa card , وقد تم توصل لعرض وتحليل تكاليف الحصول على بطاقة بـ visa card وتعامل بها لهذه البنوك , وذلك في ظل عرض متطلبات فتح حساب بنكي .

¹ نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي, تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية بتطبيق مواصفات الإيزو العالمية , رسالة ماجستير في إدارة الأعمال , كلية التجارة , جامعة منصوره , مصر , 2002 , ص 45_46 .

2_دراسة أ.د.عماروش خديجة إيمان بعنوان بطاقات الإنتمان في الجزائر _دراسة حالة بطاقة فيزا للدفع المسبق لبنك التنمية المحلية BDL

تهدف هذه الورقة البحثية إلى الإحاطة بمفهوم بطاقات الإنتمان في الجزائر مع التطرق لدراسة أحد أنواع البطاقات على مستوى بنك التنمية المحلية ,وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى استخلاص أن بطاقة فيزا للدفع المسبق لبنك التنمية المحلية تمثل إحدى أهم بطاقات الإنتمان في الجزائر , وأنه رغم هذه المزايا إلا أن هذه الأخيرة تواجه الكثير من العيوب التي تعرقل انتشار وتطور استخدامها.

الفرع الثاني :الدراسات ال عربية للتكنولوجيا البنكية :

_دراسة د. بوخاري فاطنة .ب عنوان التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك .دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة بين 2002_2020.

تهدف هذه الدراسة لإبراز واقع تطبيق التكنولوجيا البنكية الحديثة من تكنولوجيا المعلومات وال اتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية والشبكات المعلوماتية في البنوك الجزائرية ,حيث توصلت لنتائج عدة من ضمنها أن اعتماد البنوك الجزائرية وتطبيقها لمختلف التكنولوجيات ساهم بشكل فعال في تحسين الأداء من خلال زيادة القدرة التنافسية وتعظيم الأرباح إلخ , إلا أن هناك مشاكل عدة تعانيها المنظومة الجزائرية من نقص وتأخر في مواكبة التطور الحاصل في الدول الغربية وكذا بعض الدول العربية .

2 دراسة أ. حمو محمد و د.زيدان محمد بعنوان إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك ,مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية .

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية تبني التكنولوجيا المصرفية الحديثة في تعزيز درجة التنافسية لدى البنوك ,من خلال تحليل العلاقة بين أنظمة التكنولوجيا البنكية وأساليب إدارتها من جهة , ومستوى تنافسية المؤسسات المصرفية من جهة أخرى ,في ظل التغيرات التي تعرفها البيئة المالية والمصرفية , مثل تحرير النشاط المصرفي , واندماج البنوك , وعدم استقرار البنوك .

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية :

الفرع الاول : الدراسات السابقة المتعلقة ب visa card :

1_دراسة dudualapopesculorena بعنوان "Electronicpaymentsbased on the visa card".

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى تكيف البطاقات البنكية في رومانيا مع بيئة المعلومات الإلكترونية باستخدام بطاقة visa كنموذج , مع التركيز على تطور التجارة الإلكترونية وتغير سلوك المستهلكين بسبب استخدام التكنولوجيا الحديثة , وكذلك دراسة التحديات والفرص التي تواجه الشركات في هذا المجال .

الفرع الثاني : الدراسة السابقة الأجنبية للتكنولوجيا البنكية :

تتمثل أهم الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا البنكية باللغة الأجنبية :

دراسة Nancy kingoo and josiah Aduda بعنوان " The

relationshipbetweenElectronicbanking and financial performance among

PP (Aduda,2012 ,josiah ,Nancykingoo commercial Banks in kenya):(118, 100 أي " "

العلاقة بين العمل المصرفي والأداء المصرفي في كينيا " إذ أشارت الدراسة إلى التحول الكبير في القطاع المصرفي الكيني الناتج عن ال ابتكار في مجال المعلومات وال اتصالات والخدمات الإلكترونية المتعددة , وقد تم جمع البيانات من التقارير السنوية للبنوك المستهدفة , والبنك المركزي الكيني ,وفي الأخير توصل الباحثان إلى أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية لما لها من اثار قوية على العائد على الأصول وأهميتها في الصناعة المصرفية الكينية , وأن هناك علاقة إيجابية بين تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك .

المطلب الثالث : ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :
الفرع الأول: المقارنة مع الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية لبطاقة visa card.

الجدول رقم : (1_1) مقارنة دراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	المقارنة
تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل والمتمثل في الخدمات المالية, كما هناك اختلاف في عينة البنوك والمتمثلة في عدة بنوك حيث في دراستنا اكتفينا بدراسة في بنك واحد فقط.	تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع والمتمثل في بطاقة الفيزا , وأيضا تتشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي .	دراسة د. ط. نور الدين , د. محفوظ
تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل , والمتمثل في بطاقات الإئتمان, وكذلك تختلف في الحدود المكانية والمتمثلة في بومرداس.	تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع والمتمثل في بطاقة visa , وتتشابه أيضا من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي .	دراسة أ. د. عماروش خديجة إيمان
تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل والمتمثل في بطاقات الإئتمان , وكذلك تختلف في الحدود المكانية والزمانية حيث كانت هذه الدراسة في رومانيا 2017 ودراستنا في غرداية 2025.	تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع والمتمثل في بطاقة visa , وتتشابه أيضا من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي	دراسة dudualapopesculorena

الفرع الثاني : المقارنة مع الدراسات السابقة العربية و الأجنبية للتكنولوجيا البنكية:

الجدول مقارنة رقم (1_2) بين الدراسات الحالية مع الاجنبية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	المقارنة
---------------	--------------	----------

دراسة د. بوخاري فاطنة	تتشابه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا البنكية , أيضا تتشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي .	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع وهو أداء البنوك , كما هناك اختلاف في عينة الدراسة والمتمثلة في عدة بنوك , حيث في دراستنا اکتفينا بدراسة في بنك واحد فقط .
دراسة أ. حمو محمد , د. زيدان محمد	تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل وهو التكنولوجيا المصرفية , أيضا تتشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي .	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع , كما هناك اختلاف في الحدود الزمنية حيث أقيمت هذه الدراسة في 2016 ودراستنا في 2025
دراسة Nancy kingoo And josiah Aduda	تتشابه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل والمتمثل في العمل المصرفي الإلكتروني , أيضا تتشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي .	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع وهو الأداء المصرفي , كما تختلف في الحدود الزمانية والمتمثلة في كينيا 2012

خلاصة الفصل :

تم من خلال هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول visa card , حيث عرفت visa card بأنها بطاقة دفع إلكتروني تصدرها البنوك تستخدم لإجراء العمليات المالية وتكون مرتبطة بحساب بنكي تتميز هذه البطاقة بأنها أسرع وأسهل مقارنة بالطرق التقليدية .

أما التكنولوجيا البنكية تعني استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات البنكية والمالية بطريقة أكثر كفاءة وسرعة وأمانا . وتشمل هذه التكنولوجيا الأنظمة الإلكترونية التي تستخدم داخل البنوك , فالتكنولوجيا البنكية تستمد أهميتها من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها , والتي ترمي إلى ضمان بقاء البنوك وإستمرارها في النمو .

الفصل الثاني :

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد تناولنا للإطار المفاهيمي العام لهذه الدراسة سنقوم خلال هذا الفصل بالتطرق إلى الجوانب المهمة المتبعة لإجراء دراسة حالة , حيث تدور حول الموضوعات التي تهم الباحث في المجال الذي يختص به البحث . حيث تضمن المبحث الأول تقديم المؤسسة التي تدرّس فيها الدراسة وتضمن تطور بطاقة visa card في البنك ومناقشة النتائج.

السابق حيث تطرقنا فيه إلى

ث يوضح هذا الفصل الخطوات التي يجب اتباعها في إعداد الدراسة .
الدراسة .
مي للمؤسسة والهيكل الكامل , أما المبحث الثاني فكان بعنوان أداة الدراسة وتضمن تطور بطاقة visa card في البنك ومناقشة النتائج.

المبحث الأول :تقديم البنك(دراسة حالة) :

يمثل تقديم المؤسسة من خلال التعريف بها ومعرفة مهامها و وحيث تضمن المطلب الأول نشأة وتطور المؤسسة وأما المطلب الثاني تطرقنا فيه إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

المطلب الأول : نشأة وتطور المؤسسة BDL :

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور بنك التنمية المحلية بغرداية :

الفرع الأول: تقديم بطاقة تعريفية لبنك bdl :

كانت نشأة بنك التنمية المحلية غير عادية حيث انبثق عن القرض الشعبي الجزائري وتم تأسيسه بالمرسوم الرئاسي 85_86 وبدا نشاطه براس مال قدره 6مليار دينار وفي سنة 1995وبعد مرور 10 سنوات من تأسيسه أصبح راس ماله يقدر ب70 مليار دينار.

ويوجد المقرر الرئيسي خارج العاصمة بسطواالي بولاية تيبازة ويضم المقر الرئيسي لبنك التنمية المحلية 9 مديريات متخصصة امام وكالتها فاننتشرت خلال سنة ونصف من تأسيس البنك على مجمل التراب الوطني حيث عند انطلاق نشاطه كان يشرف على 39 وكالة موزعة عبر التراب الوطني وفرع واحد فقط وبعد مرور 10 سنوات أصبح يشرف على 150 وكالة و 15 فرع .

وفيما يخص موارده التي يتلقاها من عملائه فقدت عند انطلاق¹ نشاطه ب 2 مليار دينار وبعد 10 سنوات أصبحت 45مليار دينار.

أما الحسابات التي قام بفتحها للمتعاملين معه فارتفعت من 100000 حساب إلى 650000 حساب خلال 10سنوات , أما عدد عماله فارتفع خلال نفس الفترة من 750 عامل إلى 53 30.

¹ _عبد الرزاق حميدي جودة الخدمات البنكية مدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك (دراسة حالة بنك التنمية المحلية)

وفي ما يلي عرض خصوصيات بنك التنمية المحلية من خلال الجدول أدناه :
جدول رقم (1 3): خصوصيات بنك التنمية المحلية (المعلومات قديمة جدا)

السنوات	1985	2000	2003
عدد المديريات الجهوية	/	/	15
عدد الفروع		/	153
عدد العاملين	550	2869	2962

المصدر : عبد الرزاق حميدي ,جودة خدمات البنكية رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك ,ص 123.
يمكن إبراز تطور بنك التنمية المحلية BDL من خلال المراحل التالية :

المرحلة الأولى: من 1982 الى 1990 :كان يسعى لفرض وجوده في البيئة المصرفية من خلال فتح العديد من الوكالات البنكية في مناطق مختلفة ,وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان القطاع التنموي قطاع السكن والتنمية هذا الاختصاص كان منصوفا في إطار الاقتصاد المخطط حيث البنك العمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة .

المرحلة الثانية : من 1991 إلى 2005:بموجب صدور القانون 10/ 90 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك وسع بنك BDL أفقه إلى مجالات أخرى من النشاط الإقتصادي والصناعات المتوسطة والصغيرة PME /PMI .

المرحلة الثالثة :من 2005 إلى الوقت الحالي , عاد البنك إلى اختصاصه الأول (قطاع التنمية المحلية) لكن مع استراتيجية أكثر توسعا بشروط أفضل وسياسة تنمائي مع ظروف السوق ,كما اتبع سياسة اللامركزية ,حيث أعطى صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات وتسهيل لخدماته .
الفرع الثاني :التعريف بوكالة بنك التنمية المحلية bdl بغرداية :

إن وكالة بنك التنمية المحلية bdl بغرداية تأسست في 15 أكتوبر 1989 مقرها شارع أحمد طالبي ,ومع التطورات الحاصلة في الاقتصاد الجزائري ومروره باقتصاد السوق ,تطورت الوكالة من حيث حجمها وتنوع منتجاتها وأصبحت تقدم جميع خدمات التي يقدمها البنك الأم ,رأسمالها الحالي 36مليار دينار جزائري وتوظف الوكالة نحو 15 عامل وإطار .

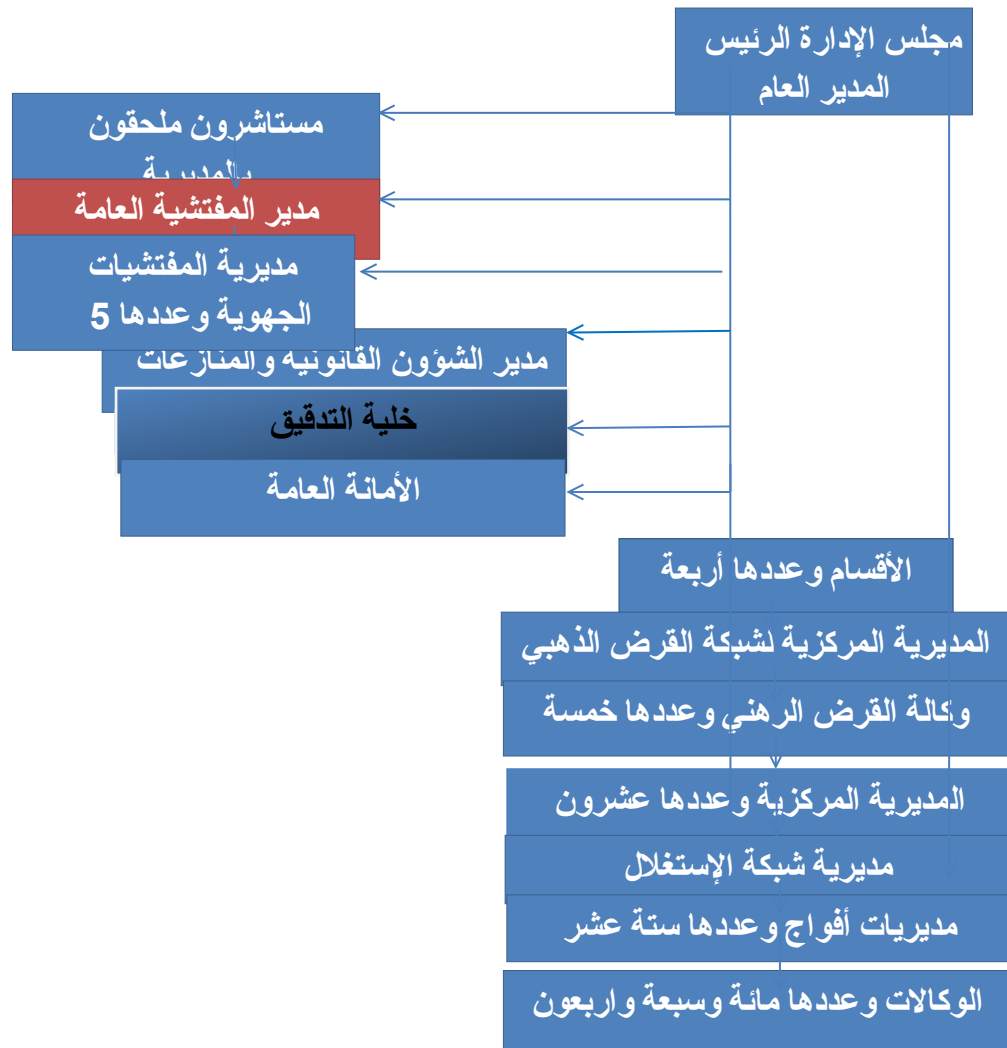
الفرع الثالث : مهام وكالة البنك التنمية المحليةBDLبغرداية :

تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة لووكالة بنك التنمية المحلية BDL: ويمكن أن نجمل هذه المهام في النقاط التالية :

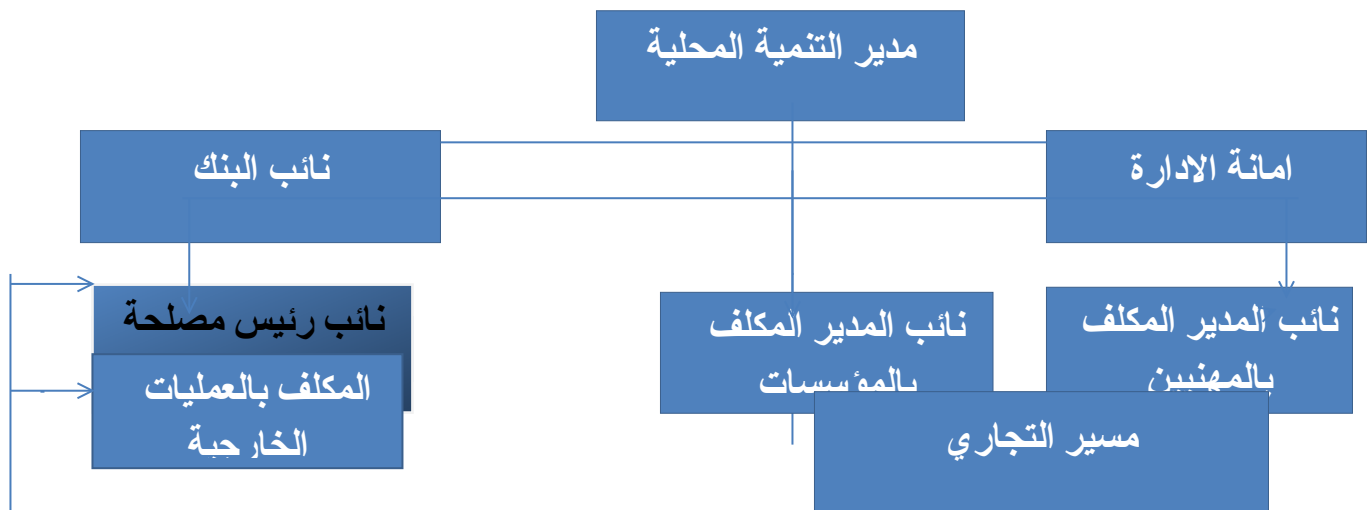
- ④ منافسة البنوك الأخرى في مجال التسيير وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل وتوفير أحسن الخدمات للعاملين.
- ④ معالجة العمليات البنكية المتعلقة بالعملاء وتطوير العلاقات بينهم .
- ④ المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني .
- ④ تجديد الممتلكات والوسائل وإيجاد سياسة أكثر فعالية وتطوير نوعية الخدمات المقدمة .
- ④ دراسة السوق المصرفية وتجزئتها حسب سلوك واحتياجات ورغبات زبائنه .
- ④ تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية وتوفير خدمة البطاقات البنكية والبنك الإلكتروني .
- ④ تحسين العلاقات مع الزبائن خاصة فيما يتعلق باللباقة وحسن المعاملة من طرف موظفي البنك.
- ④ توفير وتطوير شبكات جديدة ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك(BDL):

الفرع الأول :الهيكل التنظيمي للبنك: في هذا الفرع سنقوم بتقديم الهيكل التنظيمي للبنك .



الشكل رقم (1) : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL .
الفرع الثاني : هيكل مصلحة بنك التنمية المحلية bdl





الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية بغرداية "BDL"

المبحث الثاني : اداة الدراصة (مقابلة) :

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراصة اعتمدنا على مجموعة من الأدوات التي ساعدتني في جمع المعلومات وتمثلت في إعدادنا على بعض الوثائق الممنوحة لي من طرف بنك التنمية المحلية bdl, كما استعملنا المقابلة وكانت مع مدير بنك التنمية المحلية بوكالة غرداية السيد فريد عايد رمضان وكانت في يوم 19 ماي 2025 صباحا , وكذلك استعملنا الملاحظة المنظمة وذلك لتحديد الوثائق المهمة واللازمة في إنجاز الجانب التطبيقي إضافة إلى إعتادنا على المراجع النظرية المتمثلة في الكتب والبحوث الجامعية والمقالات العلمية واستخدامها في الجانب النظري وفي تنظيم خطة الجانب التطبيقي .

المطلب الأول : تطور بطاقة visa card في البنك (وكالة غرداية) من 2020 الى غاية 2024.

للإلمام بمتغيرات الدراصة , وبغية تحقيق الأهداف المرجوة وصولا إلى النتائج المتوقعة , تم إعداد وصياغة مضمون المقابلة التي تضمنت 9 أسئلة , من خلال إسقاط أهم جوانب الدراصة النظرية لموضوع البحث على الجانب التطبيقي في محاولة منا لاستطلاع رأي مدير المؤسسة بخصوص تطور بطاقة visa في البنك . فيما يلي الأسئلة التي تضمنتها المقابلة :

السؤال الأول : " ماهي بطاقة visa المتوفرة على مستوى بنك bdl ولمن هي موجهة ؟"

الهدف من هذا السؤال هو الحصول على معلومات حول البطاقات المتوفرة في البنك ولمن هذه البطاقات موجه , من خلال الاجابة على هذا السؤال يمكن توضيح ذلك .

السؤال الثاني : "كيف عمل هذه البطاقات (السقوف والودائع المختلفة للبطاقات)؟"

استهدفنا من خلال هذا السؤال معرفة كيف تعمل هذه البطاقات اي معرفة سقوف و ودائع المختلفة لهذه البطاقات .

السؤال الثالث : "ماهي مميزات بطاقة visa؟"

طرحنا هذا السؤال لمعرفة ماهي مميزات هذه البطاقة , ومن المهم معرفة هذه المعلومات لجذب العملاء .

السؤال الرابع : "ماهي شروط منح بطاقة visa ؟"

الهدف من هذا السؤال هو تحديد الشروط اللازمة لمنح بطاقة فيزا , ومن هنا نعرف اذا كان الزبون له حق في البطاقة أم لا ؟

السؤال الخامس : "ماهي الشروط والأحكام للاشتراك في بطاقات فيزا؟"

كنا نهدف من هذا السؤال الى تحديد شروط واحكام للاشتراك في بطاقة فيزا , وإذا كان يحق له أم لا ؟

السؤال السادس : "ماهي إجراءات استبدال بطاقة visa ؟"

الهدف من هذا السؤال هو معرفة إجراءات أو البروتوكول اللازم لاستبدال بطاقة فيزا , وهذا ما سنعرفه .

السؤال السابع : "ماهي إجراءات حظر بطاقة visa ؟"

أردنا من وراء طرح هذا السؤال هو معرفة إجراءات حظر أو توقيف بطاقة فيزا في حالة الضياع أو السرقة .

السؤال الثامن : "ماهي إجراءات ادارة النزاعات المتعلقة بطاقة فيزا ؟"

الهدف من هذا السؤال هو معرفة ماهي الاجراءات التي يتخذها البنك لادارة النزاعات المتعلقة بطاقة فيزا .

السؤال التاسع : " كيف ترون تأثير بطاقة فيزا على تعزيز تطبيق التكنولوجيا في بنك التنمية المحلية بگرداية ؟"

يهدف هذا السؤال هو معرفة كيف تاتير بطاقة فيزا على تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في البنك .

المطلب الثاني : مناقشة النتائج:

قمنا بتخصيص هذا المطلب لتحليل نتائج المقابلة وتفسيرها .

وكذلك قمنا بترميز للمستجوب (مدير بنك bdl) برمز (IE) .

1_ عرض وتحليل أجوبة السؤال الاول : جاءت أجوبة مدير بنك التنمية المحلية BDL على هذا السؤال على

النحو التالي : الجدول رقم (1_4) : أجوبة وتحليل السؤال الاول :

السؤال الأول

ماهي بطاقة فيزا المتوفرة على مستوى بنك BDL ؟ ولمن موجهة ؟	
الترميز	الجواب
1E	بطاقات visa المتوفرة على مستوى البنك هي : بطاقة فيزا للدفع المسبق : تسعرب 4000دج دون احتساب tva لسنتين , تطبق عمولة 3 يورو لكل سحب إضافة إلى عمولة 3.11% على المبلغ المحول إلى الدينار سواء في السحب أو الدفع دون إمكانية استرجاع هذه العمولات . بطاقة فيزا جولد : تتميز بالكتابان الرملية يتم تخصيصه باسم العميل , ومخصصة للعملاء الراقبين . وتكون هذه البطاقات موجهة لكل شخص سواء كان تاجرا أو موظفا حكوميا أو طالبا , ويستوفي الشروط المطلوبة مثل تمويه حسابه بالعملة الأجنبية بالإضافة إلى إنشاء حساب إيداع .
تحليل الاجابة	
توضح هذه المقابلة أن بطاقة فيزا تعد من البطاقات الراقية , وعادة ما تمنح مزايا مثل حدود السحب أعلى , خدمات تأمين , أو عروض خاصة , تخصص هذه البطاقة للعملاء الراقبين يوحى بتصنيف السوق إلى شرائح , وهي ممارسة تسويقية تعتمد على البنوك لتوجيه خدماتها حسب مستوى العميل المالي والاجتماعي . توجيه الخدمة لفئات متنوعة يدل على رغبة البنك في توسيع قاعدة العملاء المستفيدين من هذه الخدمات المالية . اشتراط وجود حساب بالعملة الأجنبية يعد عائقا لبعض الفئات , خصوصا الطلاب أو الأفراد الغير مرتبطين بالتجارة أو السفر .	
التعليق : من وجهة نظري , ارى انا بطاقة فيزا المقدمة من بنك bdl تعتبر خطوة ايجابية في تسهيل التعاملات بالعملة الاجنبية , خاصة في ظل الحاجة المتزايدة للشراء الالكتروني او الدفع في الخارج .	

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة بنك التنمية المحلية غرداية 2025 .

2_ عرض وتحليل أجوبة السؤال الثاني : جاءت أجوبة مدير بنك bdl على هذا السؤال على النحو الثاني :

الجدول رقم (5) 1_ اجوبة وتحليل السؤال الثاني :

كيف عمل هذه البطاقات (السقوف والودائع المختقة للبطاقات)

الجواب :

نوع بطاقة فيزا	تحمل الرقم	السقف الاسبوعي	الوديعة
بطاقة فيزا للدفع المسبق		500 يورو	200 يورو
بطاقة فيزا جولد	المستوى رقم 1	1100 يورو	1000 يورو
	المستوى رقم 2	2150 يورو	2000 يورو
	المستوى رقم 3	3200 يورو	3000 يورو
	المستوى رقم 4	4200 يورو	4000 يورو
	المستوى رقم 5	5300 يورو	5000 يورو

المصدر من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات المقابلة بنك bdl 2025

تحليل الاجابة

الدراسة

من خلال الاجابة يمكن القول أن كلما زاد مستوى البطاقة , زادت الوديعة والسقف الاسبوعي , هذا تناقض خفيف في النسبة المئوية بين السقف الاسبوعي والوديعة مع الارتفاع في المستويات , مما يدل على سياسة ائتمانية تحفظية تدريجية , هذا النظام يشجع على ترقية البطاقة مقابل ودائع اعلى , مما يرفع قدرة العميل الشرائية .

التعليق: من خلال تحليلنا ارى ان البيانات المقدمة تعكس تنوعا في مستويات الخدمة لتلبية احتياجات العملاء المختلفة , لكن يلاحظ وجود فجوة نسبية غير متناسقة بين الحدود اليومية والاسبوعية في بعض المستويات , مما قد يشير الى حاجة مراجعة هيكل التدرج لضمان منطقية أكبر من العروض.

3_ عرض وتحليل أجوبة السؤال الثالث: جاءت أجوبة مدير بنك bdl على هذا السؤال على النحو الثاني :
الجدول رقم 1 (6) أجوبة وتحليل السؤال الثاني .

السؤال الثالث	
ماهي مميزات بطاقة visa؟	
الترميز	الجواب
1E	صالحة لمدة سنتين البطاقة لا تعمل بالدينار . يتم تسجيل المعاملات في حساب العملة الأجنبية . يتم تجديد البطاقة تلقائيا بإستثناء الدفع المسبق يكون ذلك بناءا على طلب العميل .
تحليل الإجابة	
من الاجابة يمكن القول بأن تظهر هذه النقاط أن البطاقة موجهة بشكل واضح نحو المستخدمين الذين يتعاملون بالعملات الأجنبية , وتركز على الأمان , والمرونة , والتوافق مع أنظمة البنوك العالمية . هناك توازن ملحوظ بين الراحة التشغيلية للعميل ومتطلبات الرقابة والسياسة المصرفية .	
التعليق: من وجهة نظري , أرى ان مميزات البطاقة تظهر انسجاما مع متطلبات الاستخدام العملي والسياسات البنكية , مما يجعلها منتجا مصرفيا مناسباً ضمن سياقات معينة.	

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات مقابلة بنك BDL غرداية 2025.

4_ عرض وتحليل أجوبة السؤال الرابع: جاءت أجوبة مدير بنك bdl على هذا السؤال على النحو الثاني :
الجدول رقم 1 (7) أجوبة وتحليل السؤال الرابع :

السؤال الرابع	
ماهي شروط منح بطاقة visa ؟	
الترميز	الجواب
1E	يتمتع بالاهلية القانونية. عدم وجود اي إجراءات حظر على الشخص :حظر دفتر الشيكات , حظر التعامل المصرفي . لا يوجد إجراءات حظر على الحساب A. T . D . لا تخضع لإجراءات الاسترداد .

تحليل الإجابة
يمكن القول بان جميع الشروط تندرج ضمن تقييم الجدارة الائتمانية للعميل , وتستخدم لتحديد ما إذا كان بإمكانه تحمل المخاطر المالية المرتبطة ببطاقة ائتمان دولية . هذه الشروط مستندة الى مبادئ الرقابة المصرفية الحذرة , مدعومة من التعليمات الصادرة عن البنوك المركزية ومعايير لجنة بازل للرقابة المصرفية . هدفها الرئيسي هو حماية البنك والنظام المالي من المخاطر الناتجة عن الإقراض الغير المدروس أو العملاء المتعثرين . التعليق: ارى ان الشروط الموضوعه لمنح بطاقة فيزا منطقية ومبررة , خاصة انها لا تتعلق فقط بحق العميل في الحصول على البطاقة , بل بقدرة البنك على تقييم المخاطر المرتبطة بمنحها.

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات مقابلة بنك BDL غرداية 2025.

5_ عرض وتحليل أجوبة السؤال الخامس : جاءت أجوبة مدير بنك التنمية المحلية على هذا السؤال على النحو التالي :

الجدول رقم (8_1) أجوبة وتحليل السؤال الخامس

السؤال الخامس	
ماهي الشروط والأحكام للاشتراك في بطاقة visa؟	
الترقيم	الجواب
1E	التحقق من مطابقة توقيع العميل وعنوانه وهويته. إتمام عقد بطاقة فيزا الدولية . تزويده بنسخة من الشروط العامة التي سيقوم بالتوقيع عليها مسبقا . إبلاغ العميل بأن بطاقته ستكون متاحة لدى الوكالة خلال 15 يوم
تحليل النتائج	
من خلال اجابة مدير بنك bdl يمكن ان نقول ان جميع الشروط المذكورة تندرج ضمن مبادئ العمل المصرفي السليم , وتعكس مزيجا من الامتثال التنظيمي , الحماية القانونية , الشفافية , وجودة الخدمة . وتعد إجراءات إلزامية لضمان علاقة مصرفية وموثوقة وقانونية بين البنك والعميل , كما تتوافق مع الإرشادات الصادرة عن المؤسسات الدولية مثل اللجنة المصرفية بازل ومؤسسات الرقابة المحلية .. التعليق: ارى انه قد تم الربط بذكاء بين هذه الاجراءات ومبادئ العمل المصرفي السليم مثل الشفافية , الحماية القانونية , وجودة الخدمة .	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات مقابلة بنك BDL غرداية 2025

6- عرض وتحليل أجوبة السؤال السادس : جاءت أجوبة مدير بنك التنمية المحلية على هذا السؤال على النحو التالي :

الجدول رقم (9_1) أجوبة وتحليل السؤال السادس

السؤال السادس	
ماهي إجراءات إستبدال بطاقة visa ؟	
الترميز	الجواب

1E	أ_ المبدأ: يطلب العميل لشباك الفرع الخاص به لطلب الاستبدال . ب_ معالجة إستبدال البطاقة : يستخدم ممثل خدمة العملاء نموذج "إدارة بطاقة مصرف bdl" ويحصل من العميل على جميع المعلومات اللازمة للمضي قدما في إستبدال البطاقة , حيث يتم تقديم طلب الاستبدال على مستوى تطبيق المشروع CIB , ويجب تقديم الملف ليتم إرسالها إلى DMP عن طريق الملف التلقائي , سيتم تذكير العميل بشكل مختصر بالمعلومات التالية : _ تكلفة استبدال البطاقة المواعيد النهائية للحصول على شهادة عدم الممانعة .
تحليل النتيجة	
يمكن القول بان اجراءات استبدال بطاقة فيزا تجسد نموذجا واضحا على التطبيق الفعال للحكومة المصرفية , والامتثال التنظيمي , والتحول الرقمي , كما أن دمج الجانب الانساني من خلال الشفافية في تواصل مع العملاء يعزز من جودة العلاقة بين البنك والعميل , ويؤكد على أهمية إدارة العمليات المصرفية بشكل دقيق ومنظم .	
التعليق: اعتقد أن دمج التكنولوجيا البنكية بشكل أوسع في هذه العملية , مثل استخدام التوقيع الالكتروني أو اشارات فورية , سيساهم في تسريع المعالجة وتحسين تجربة العميل , وتقليل الضغط على العملاء , وبالتالي , فإن التوجه نحو الرقمنة كاملة للإجراء سيجعل الخدمة أكثر كفاءة ومواكبة للتطورات المصرفية الحديثة.	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات مقابلة بنك BDL غرداية 2025.

7_ عرض وتحليل أجوبة السؤال السابع: جاءت أجوبة مدير بنك التنمية المحلية على هذا السؤال على النحو التالي : (الجدول رقم 1_10) أجوبة وتحليل على السؤال السابع :

السؤال السابع	
ماهي اجراءات حظر بطاقة visa ؟	
الترميز	الإجابة
1E	المبدأ : يتوجه العميل إلى وكالة مصرف لبنان للإبلاغ عن فقدان بطاقته أو سرقتها , إذا كان العميل في الخارج وفقد بطاقته فيجب الاتصال بمركز الاتصال SMT (رقم الهاتف مذكور في ظرف الرمز السري) , أو وكالته عن طريق الفاكس للاعتراض (حظر البطاقة) أو طلب بطاقة بديلة . بالنسبة لبعض انواع العملاء غير مؤهلين للتجديد قد تبدأ الوكالة بالاعتراضات مثل العملاء المشكوك فيهم .
تحليل النتيجة	
من هذه المقابلة يمكن أن نقول بان اجراءات حظر البطاقة تعكس حرص المؤسسة المصرفية على حماية أموال عملائها من المخاطر المحتملة , من خلال بناء نظام متكامل يشمل السرعة , والتوثيق , والتقييم المستمر , كما أن دمج الجانب التحليلي في تصنيف العملاء يعزز على القدرة على إتخاذ قرارات وقائية تساهم في تقليل الخسائر , وضمان امتثال المؤسسة لمتطلبات الرقابة والامتثال المصرفي .	
التعليق: من وجهة نظري , تظهر اجراءات حظر بطاقة فيزا نوعا من الجدية والمسؤولية في حماية حسابات البنكية من اي استخدام غير مشروع في حالة الضياع او السرقة . الاعتماد على عدة طرق للإبلاغ.	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات مقابلة بنك BDL غرداية 2025 .

8_ عرض وتحليل أجوبة السؤال الثامن: جاءت أجوبة مدير بنك التنمية المحلية على هذا السؤال على النحو التالي : (الجدول رقم 1_11) أجوبة وتحليل على السؤال الثامن:

السؤال الثامن :	
ماهي إجراءات إدارة النزاعات المتعلقة ببطاقة visa	
الترميز	الجواب
1E	يتطلب تطبيق هذا الاجراء بشكل مطلق أن تقوم الوكالات إبلاغ حامل البطاقة عند تسليم بطاقته بأن حدود الوقت للشكاوى هي من 75 الى 120 يوم, حسب سبب المعاملة يتم أخذ الطلب بعين الاعتبار عندما وقد تم صاحب البطاقة بشكواه الى وكالته موضحا رقم الحساب أو رقم البطاقة ,تاريخ خصم المعاملة المنتازع عليها , مبلغ الصفقة .
تحليل النتيجة	
حسب المقابلة يمكن القول ان إدارة النزاعات تعد جزءا أساسيا من نظام الحوكمة المالية الذي يحكم العلاقة بين الجهة المصدرة (البنك أو الوكالة) وحامل البطاقة, في حالة بطاقة فيزا, تنظم النزاعات وفقا لقواعد شبكة الدفع العالمية لفيزا , والتي تضع ضوابط دقيقة للتعامل مع الاعتراضات والشكاوى المتعلقة بالمعاملات المالية الغير مرغوب فيها أو المشكوك في صحتها .	
التعليق: أجد أن هذا الاجراء يظهر اهمية الادارة الاستباقية للنزاعات التي تسهم في تقليل المخاطر القانونية وضمان الامتثال لمعايير فيزا العالمية , لذا ينصح باعتماد نماذج مكتوبة وتدريب دوري للموظفين لضمان تطبيق فعال وعادل .	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات مقابلة بنك BDL غرداية 5202.

9_ عرض وتحليل أجوبة السؤال التاسع: جاءت أجوبة مدير بنك التنمية المحلية على هذا السؤال على النحو التالي :

الجدول رقم(21 1) أجوبة وتحليل على السؤال التاسع:

السؤال التاسع	
كيف ترون تاثير بطاقة فيزا على تعزيز تطبيق التكنولوجيا في البنك التنمية بغرداية؟	
الترميز	الجواب
1E	لقد شكلت بطاقات فيزا محركا اساسيا لتعزيز التكنولوجيا في بنك التنمية المحلية بغرداية, حيث اسهمت الزيادة الكبيرة في مبيعاتها _ التي بلغت 175% عام 2018 في تحفيز سلسلة من التحسينات التقنية المهمة . في اطار استجابة البنك لهذا النمو , تم تنفيذ عدة مبادرات تقنية رئيسية : فقد تم تطوير البنية التحتية الانظمة الدفع الالكتروني لضمان قدرتها على معالجة الحجم المتزايد لمعاملات فيزا بكفاءة وامان , كما تم تعزيز انظمة الامن السيبراني من خلال اعتماد تقنيات متقدمة للتحقق من الهوية ورصد العمليات المشبوهة . وعلى صعيد تجربة العملاء , ادى انتشار بطاقات فيزا الى تطوير التطبيق المصرفي الالكتروني وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول , مما وفر للمستخدمين تجربة اكثر سلاسة وامانا في ادارة معاملاتهم , كما استلزم هذا النمو تحديث انظمة البنك الداخلية لضمان التكامل الامثل مع شبكات فيزا العالمية.
تحليل الاجابة	
حسب اجابة المدير يمكن القول ان هذه التحسينات لم تقتصر على دعم عمليات بطاقة فيزا فحسب , بل اسهمت في رفع كفاءة البنك بشكل عام , مما مكنه من تقديم خدمات مصرفية اكثر تطورا لجميع عملائه .	

التعليق: من وجهة نظري , ارى ان تجربة بنك التنمية المحلية بغيرداية تؤكد على دور ادوات الدفع الحديثة , وفي مقدمتها _بطاقة فيزا_ ليس فقط كوسيلة تسهيل المعاملات , بل كمحرك فعلي لإعادة هيكلة الخدمات البنكية بما يتوافق مع المعايير الرقمية العالمية .

خلاصة الفصل :

من خلال انجازنا لدراسة التطبيقية لدور بطاقة visa في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في الجزائر ومن خلال اجراء المقابلة لبنك التنمية المحلية من أجل معرفة تطور بطاقة فيزا في البنك , فمن خلال قيامنا بالمقابلة محل الدراسة للفترة الممتدة من 2020 الى غاية 2024, وجدنا أن بطاقة فيزا حققت تطورا خلال سنوات الدراسة , أما بالنسبة للتكنولوجيا البنكية وجدنا أن لها أثر كبير وحساس على بطاقة visa إذا تم استعمالها بطريقة جيدة ومناسبة.

الخاتمة

الخاتمة :

بعد دراستنا لموضوع دور بطاقة visa في تعزيز تطبيق التكنولوجيا البنكية في الجزائر دراسة ميدانية بنك التنمية المحلية وكالة غرداية , وبعد قيامنا بالمقابلة , توصلنا إلى مجموعة من النتائج و التوصيات نوجزها فيما يلي :

1. النتائج :

- 🌐 تعتبر بطاقة visa من أبرز وسائل الدفع في عصرنا الحالي , لما تتميز بالأمان وسهولة الاستخدام وتتيح الدفع الالكتروني والدولي .
- 🌐 تمثل التكنولوجيا البنكية في استخدام التقنيات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات البنكية منها الأمن السيبراني , أجهزة الصراف الآلية , الخدمات البنكية الالكترونية .
- 🌐 تعد بطاقة visa لدفع المسبق من بنك bdl خيارا موحها لغير الحاصلين على حساب بنكي مع فرض عمولة 3 يورو لكل سحب سواء في الدفع الالكتروني او عبر اجهزة TPE, مما يؤدي الى ارتفاع تكلفة الاستخدام خاصة عند تعدد المعاملات , ويجعل من البطاقة أداة مناسبة للاستخدام المحدود .
- 🌐 نظام ادارة الاعتراض على بطاقة visa في بنك التنمية المحلية يعكس حرص المؤسسة على حماية مصالح العميل وضمان استمرارية الخدمة حتى في الحالات الإستثنائية مثل الضياع أو السرقة .
- ✓ يتضح لنا من خلال الاجابات المقدمة لنا أن مميزات بطاقة visa تؤدي حاملها من إجراء العمليات المالية بسهولة سواء داخل البلد أو أثناء السفر , مما يجعلها وسيلة دفع موثوقة وعملية في مختلف الظروف .
- ✓ تسعى المؤسسة المصرفية من خلال إجراء استبدال بطاقة visa إلى إرساء منظومة خدمية فعالة تركز على التنظيم الدقيق , والتحول الرقمي , وسرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء .
- ✓ يتبين أن اجراءات حظر بطاقة visa تمثل عنصرا جوهريا في منظومة الحماية المصرفية , حيث تسعى المؤسسة من خلالها إلى الاستجابة الفورية لاي حالة ضياع أو سرقة .
- ✓ اتضح ان لبطاقة visa عيوب كما لها مزايا من بينها , مشاكل الامان رغم وجود تقنيات حديثة , لا تزال مخاطر من السرقة و لاحتياال الالكتروني.
- ✓ مزايا بطاقة فيزا انها توفر سهولة الدفع والقبول العالمي مع مزايا مثل المكافآت والحماية من الاحتياال , لكنها قد تؤدي إلى ديون اذا لم تستخدم بحكمة .
- ✓ التكنولوجيا البنكية ادت الى تسهيل الخدمات المالية , حيث أصبحت المعاملات أسرع وأكثر أمانا .
- ✓ التكنولوجيا البنكية لها دور كبير على بطاقة visa.

2_ الاقتراحات :

- ✓ على المؤسسة العمل الدائم على توسيع التكنولوجيا البنكية لما تعرفه من تطور مستمر .
- ✓ الرفع من كفاءة العاملين في تطبيق التكنولوجيا البنكية وذلك من خلال دورات تكوينية وتدريبية .

3_ اجراءات الحصول على بطاقة visa card :

- 🌐 طلب فتح حساب بالعملة الصعبة .
- 🌐 نسخة من بطاقة التعريف الوطنية .
- ✓ شهادة الميلاد
- ✓ شهادة إقامة

- ✓ شهادة عمل
- ✓ إثبات الدخل
- ✓ بعض البنوك قد تطلب وثائق إضافية : مثل نسخة من جواز السفر, أو شهادة تبرير للحساب (إذا كانت البطاقة مرتبطة بحساب بنكي).

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

- 1_إسماعيل أحمد محمد مراد, دور إتقافية تحرير تجارة الخدمات الدولية (الجائس) في رفع كفاءة أداء الخدمة المصرفية ببنوك القطاع العام في مصر (بالتطبيق على بنك القاهرة), رسالة دكتوراه, في العلوم الإدارية, أكاديمية السادات للعلوم الإدارية, مصر, 2002, 2_محمود خليل بوعي, مبادئ الإقتصاد, مكتبة النهضة الشروق, القاهرة, 1989, ص 94 3_البنك الأهلي المصري, النشرة الاقتصادية, العدد الثاني, المجلد الرابع والخمسون, 2001, ص 4_6 4_منهله محمد عبد العظيم المنشاوي, تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية بتطبيق مواصفات الإيزو العالمية, رسالة ماجستير في إدارة الأعمال, كلية التجارة, جامعة منصوره, مصر, 2002, ص 45_46 5_عبد الرزاق حميدي جودة الخدمات البنكية مدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك (دراسة حالة بنك التتمية المحلية)

المراجع باللغة الاجنبية :

- 1_The Editors of Encyclopaedia Britannica(5_11_2016) ",CREDIT CARD"Britannica, Retrieved 22_11_2016. Edited .
- 2_VISA Card , "www.investopedia.com ".Retrived 14_11_2017 . Edited.
- 3_David L). 4Jan 2011).Electronic Value Exchange:Origins of the VISA Electronic Spriger Science. (بالإنجليزية). Payment System & Business Media .ISBN: 987_1_84996_139_4 .Archived from the original on 2021_01_04 4_أعمالنا " . / visa تاريخ بطاقة ائتمان 31_12_2020 اطلع عليه في 04_01_2021 Eg visamiddleeast com 5_LaToya Irby)15_8_2016(",10 Types of credit cards) and How to Use Them,"(thebalance,Retrived 22_11_2016. Edited

الملاحق

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

Dirigeants,
Cadres d'Entreprises ...

Corporate Silver
6280 98 74 9901 8432

Corporate Gold
6280 98 74 9901 8432

La carte **Corporate BDL**
Gold et **Silver**
est à present à votre disposition

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

|||||||

Carte CIB Corporate BDL Silver et Gold

C'est une carte interbancaire (CIB) qui permet d'effectuer les dépenses entrant dans le cadre des activités professionnelles des entrepreneurs, dirigeants et collaborateurs d'entreprises. A partir du compte commercial de l'entreprise, la carte Corporate Gold ou Silver permet de gérer avec souplesse et sécurité vos dépenses.

La carte (CIB) Corporate BDL Silver et Gold vous permet, à partir du compte commercial de l'entreprise de :

- ② Régler vos frais de mission (déplacement, restauration, hébergement, location de voiture... etc.) par paiement sur TPE ou par e-paiement (Internet);
- ② Effectuer des retraits 24H/24 et 7jrs/7 sur l'ensemble des DAB/GAB installés sur le territoire national ;
- ② Bénéficier de plafonds de paiements et retraits adaptés aux besoins de votre entreprise ,
- ② Consulter et suivre l'historique de vos opérations grâce à l'offre e-banking de la BDL.
- ② Optimisation de la gestion des dépenses professionnelles de votre entreprise.

Plafonds des cartes corporate BDL

Corporate SILVER	Corporate GOLD
Retrait : 50 000 DA/Mois	Retrait : 100 000 DA/Mois
Paielement : 500 000 DA/Mois	Paielement : 900 000 DA/Mois

Pour plus d'informations
rapprochez-vous de votre agence

CARTE CIB-BDL

DAB / GAB

C'est une carte interbancaire qui vous permet d'effectuer vos transactions quotidiennes en toute sécurité.

Types de cartes disponibles :

- ☞ Carte CIB Gold;
- ☞ Carte CIB Classique.

Eligibilité :

- ☞ La carte CIB peut être souscrite par toute personne physique majeure.

Fonctionnalités :

- ☞ Effectuez des retraits sur DAB/GAB ;
- ☞ Consultez votre solde sur les Distributeurs et Guichets
- ☞ Automatiques de Billets - DAB / GAB.

Avantages :

- ☞ Sécurité : Effectuez des paiements et des retraits en toute sécurité;
- ☞ Facilité : Payez vos achats directement à partir de votre compte avec une disponibilité fiable et en temps réel ;
- ☞ Traçabilité : Suivez vos transactions via l'application Digit Bank.

Validité :

- ☞ Deux (02) ans renouvelables automatiquement.

Pour plus d'informations
rapprochez-vous de votre agence

www.bdl.dz



Service client
33 12 / +213 (0) 21 99 48 00



















BON A SAVOIR !

استقبلوا مختلف عروض الخدمات الجديدة عبر هاتفكم النقال .
Recevez les offres de services et les nouveautés sur votre téléphone mobile .

+ : يمكنكم الإطلاع و متابعة كل العمليات البنكية عن طريق بطاقة CIB.
24 ساعة/ 24 و 7 أيام/ 7 بفضل خدمة DigitBank

Le + : Grâce au service DigitBank, suivez toutes vos opérations effectuées par carte CIB, 24h/24 et 7j/7, au moyen seulement d'une connexion Internet.



BDL Banque



www.bdl.dz



Banque de Développement Local-BDL



Service client
+213 (0) 21 99 48 00/33 12

