

مقدمة:

من الواضح أن هناك تطورا واضحا في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة بفضل التطور العلمي والتكنولوجي، حيث أخذت البنوك بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للعملاء بعد أن كانت خدماتها تقتصر على الخدمات التقليدية، وعلى أساس ذلك ظهرت عدة خدمات مصرفية حديثة ومتطورة ترتب عليها تطورا هائلا في نظم وأساليب أداء هذه الخدمات.

تواجه صناعة الخدمات المصرفية تحديات كبيرة وجديدة في نوعها في مستهل هذا القرن تتمثل في زيادة المنافسة بشكل كبير واجتياح الثورة التكنولوجية للعالم في الوقت الراهن، إلى جانب صعوبة التنبؤ بالمناخ السياسي والاقتصادي الدولي، لذا نجد أن مستقبل الخدمات المصرفية والمالية يعتمد على ربطها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد اتجهت البنوك إلى استحداث تشكيلة من الخدمات الجديدة، مع ابتكار وسائل تعمل على انسياب الخدمات المصرفية من البنك نحو العميل بسهولة ويسر وكفاءة بما يلائم احتياجات ورغبات العملاء من ناحية وتحقيق المرودية من ناحية أخرى.

1. البطاقات الائتمانية:

بطاقات الدفع الإلكترونية أو ما يطلق عليها بالنقود البلاستيكية هي أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن والبدل العصري للنقود، والتي تستخدم على نطاق واسع من العالم.

وقد نشأت فكرة استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية لأول مرة بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية في أواخر الخمسينات من القرن الماضي وبالتحديد في عام 1958 عندما أصدر Bank Of America بطاقة دفع تلائم وتوافق رغبات عملاء البنك مقابل احتفاظهم بودائعهم وأرصدة حساباتهم لدى البنك، وقد صممت هذه البطاقة خصيصا لتمنحهم المرونة والراحة والأمان وتغنيهم عن حمل مبالغ كبيرة من النقود.

وتقوم الفكرة على أن يقوم البنك المصدر لبطاقة الدفع البلاستيكية بضمان سداد قيمة مشتريات حاملي البطاقات للتجار مقابل الحصول من هؤلاء التجار على إيصالات بقيمة تلك المشتريات من حاملي البطاقات.

إن بطاقة الائتمان هي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية (النقود، الشيكات، التحويلات المختلفة) ولذلك أنتشر استخدامها بكثرة محليا ودوليا.

فبطاقات الائتمان تستخدم في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATMs ومن فروع البنوك، كما تستخدم في شراء السلع والحصول على خدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، وقدر أكبر من الأمان، وتكلفة أقل في إتمام العمليات، وسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية.

إن البطاقات المصرفية المتداولة في الأسواق عبارة عن جسم بلاستيكي يشتمل على مكونات مادية ومعلوماتية وتأمينية، ورغم تشابه البطاقات في مكوناتها واستخداماتها إلا أنها تحمل عدة مسميات، فالبعض يسميها البطاقات البلاستيكية أو النقود البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك وتحل محل النقود في الوفاء في مختلف الالتزامات، بينما يسميها آخرون ببطاقات الدفع الإلكترونية وذلك لاعتمادها على الأجهزة الإلكترونية في الحصول على التفويضات أو إجراء التسويات المالية، في حين يسميها فريق ثالث ببطاقات الائتمان اعتمادا على أن

الوحدة الثانية: التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية

معظم البطاقات تعطي حاملها فترة ائتمان قصيرة الأجل. وحيث أن كل هذه المصطلحات تشير إلى شيء واحد ينظر إليه من جوانب مختلفة فإنه يتم اعتبار كل هذه المصطلحات مرادفة لبعضها البعض.

2. تعريف بطاقة الائتمان:

هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري من أجل سحب النقود أو من أجل شراء سلع وخدمات مع التزامه بالسداد للبنك المصدر وبالشروط والقواعد المحددة في العقد المبرم بينهما، من هذا التعريف يتضح أن:

- بطاقة الائتمان هي أداة وفاء وائتمان.
- بطاقة الائتمان تصدرها مؤسسات مالية مصرح لها من منظمات عالمية (فيزا ، ماستر كارد ، أمريكان إكسبريس ...)
- بإصدار هذه البطاقات وفقا لقواعد وضوابط محددة في عقود .
- يمكن إصدار بطاقة الائتمان للأفراد والهيئات المختلفة بموجب عقد يلتزم فيه طالب البطاقة بسداد استخداماته لها في مواعيد محددة وبشروط متفق عليها.
- بطاقة الائتمان تستخدم في شراء سلع أو في الحصول على خدمات، كما تستخدم في السحب النقدي المحلي أو الدولي.

- بطاقة الائتمان مقبولة على نطاق واسع محليا وعالميا لدى الأفراد و الشركات والتجار والبنوك.

- تعتبر العلامة المسجلة للمنظمة مصدر ثقة وقبول لتلك البطاقات.

3. أطراف التعامل في بطاقات الائتمان: تتداخل في هذه العملية مجموعة من الأطراف وهي:

- المنظمة العالمية: هي تلك المنظمة التي تدير وتشرف على البنوك الأعضاء وتلعب دورا كبيرا في إتمام التسويات المالية بين البنوك الأعضاء.
- البنك المصدر: وهو البنك الذي يقوم بإصدار بطاقات ائتمان إما بنفسه أو من خلال طرف آخر، وهو الذي يلتزم بسداد قيمة استخدامات عملائه.
- حامل البطاقة: وهو شخص طبيعي أو اعتباري تصدر لصالحه وبناءا على طلبه بطاقة الائتمان، ليستخدما في السحب النقدي أو شراء السلع والخدمات مع التزامه بسداد قيمة استخداماته بموجب بطاقة البنك المصدر وفقا للشروط والقواعد المحددة في العقد المبرم بينهما.
- بنك التاجر: هو البنك الذي يعقد اتفاقا مع التاجر، وبمقتضاه يلتزم بتحصيل قيمة فواتير المبيعات، وإضافة القيمة بعد خصم العمولات والمصاريف لحساب التاجر، كما يقوم بتزويد التاجر بكل الأدوات والمعدات والمطبوعات اللازمة لعمليات البيع بموجب هذه البطاقات.
- التاجر: المقصود بالتاجر هو جميع المحلات والهيئات التي تقبل بيع سلعها أو تقديم خدماتها بموجب بطاقات الائتمان، على أن تقوم بتحصيل قيمة فواتيرها من البنك المحصل أي بنك التاجر وفقا لشروط وقواعد محددة في العقد المبرم بينهما.

4. مميزات بطاقة الائتمان:

تتميز بطاقة الدفع البلاستيكية بمجموعة من المميزات التي جعلتها أكثر استخداما وخاصة في المجتمعات المتقدمة اقتصاديا وثقافيا، من أهم مميزات (المميزات العامة):

- أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع دولية في شتى أرجاء العالم بدلا من مخاطر حمل النقود.
 - أداة وفاء شخصية مما يوفر لها عنصر الأمان، حيث لا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها فورا وإلغاؤها في حالة ضياعها.
 - وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة أثناء السفر بالخارج، مما يشجع على زيادة حركة السياحة والتجارة بين مختلف البلدان.
 - وسيلة سهلة وعلى درجة عالية من الدقة في تسوية المعاملات وإجراء المقاصة بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن تواجدها والعملات المستخدمة في تلك المعاملات.
- كما تتميز بطاقات الائتمان بجملة من الخصائص والمميزات تصب في منفعة أي طرف يتعامل بها:

1-4 المميزات التي تقدمها بطاقة الائتمان لحاملها:

- الأمان: تجنب العميل حمل النقود وما ينتج عنها من سرقة أو ضياع.
- المرونة: تكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وبيع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم وفي أي وقت وبأي عملة.
- الائتمان: تمنح بطاقات الائتمان حاملها فترة ائتمان قصيرة لسداد قيمة مسحوباته النقدية أو مشترياته من السلع والخدمات دون تحمل أي صعوبات.
- مكانة مميزة: تعطى بطاقات الائتمان حاملها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته.

2-4 المميزات التي تقدمها بطاقة الائتمان للبنك المصدر:

- الربحية: تعتبر بطاقة الائتمان مصدرا رئيسيا من مصادر ربحية البنوك، فالبنك المصدر يحصل من حامل البطاقة على رسم إصدار ورسم اشتراك وعمولات عن الصرف النقدي، جزء من عمولات بنك التاجر، نصيب من صافي أرباح المنظمة الدولية.
- المشاركة في السوق: أن قيام البنك بإصدار بطاقات الائتمان يمكنه من جذب عدد أكبر من العملاء ويزيد من مشاركته في السوق المتطور واستفادته من وسائل الدفع الحديثة.
- وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن إتمامها والعملات التي تمت على أساسها.

3-4 المميزات التي تقدمها بطاقة الائتمان للتاجر:

- زيادة المبيعات: يساعد استعمال بطاقة الائتمان التجاري على زيادة مبيعاتهم من مختلف السلع والخدمات وبالتالي زيادة أرباحهم ويرجع ذلك إلى أن بطاقة الائتمان تدفع حاملها إلى زيادة الشراء وذلك لعدم التزامه بالسداد الفوري وعدم تقيده بما لديه من سيولة.
- تقليل المخاطر: عندما يبيع التاجر سلعه أو خدماته مقابل الحصول على توقيع حامل بطاقة الائتمان على فاتورة البيع، فإن ذلك يجنب التاجر من مخاطر تداول النقود والاحتفاظ بها، كما تجنبه من السرقة والاختلاسات من جانب موظفيه، كما تجنبه من احتمالات الخطأ في العد أو قبول عملات مزورة أو مسحوبة من التداول.
- ضمان تحصيل قيمة المبيعات: تجنب مشاكل وتبعات البيع بالأجل.

الوحدة الثانية: التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية

- تعطي التاجر ميزة تنافسية: إن التاجر الذي يقبل في التعامل ببطاقات الائتمان يكسب ميزة تنافسية عن بقية التجار وخاصة الذين لا يتعاملون مع هذا النوع من البطاقات، كما تزيد من شهرة التاجر نتيجة إدراج اسمه في الدليل الذي يوزعه البنك على حملة هذه البطاقات.

4-4 المميزات التي تقدمها بطاقة الائتمان لبنك التاجر:

- الحصول على عمولة الصرف النقدي للمبالغ التي يتم سحبها من خلال فروعه أو من خلال آلات الصرف الذاتي المتواجدة فيه.

- الحصول على نسبة خصم من التجار، إذ يقوم بنك التاجر بتوقيع عقود مع التجار يلتزم فيها بسداد قيمة فواتير البيع بعد خصم عمولة متفق عليها كنسبة مئوية من قيمة الفواتير.

- الحصول على نقد أجنبي مقابل البيع بالعملة المحلية.

- من الممكن لبنك التاجر أن يقوم بدور البنك المصدر وبالتالي فإنه يجمع بين المميزات التي يحصل عليها كل منهما.

5. أركان بطاقة الائتمان: إن بطاقات الائتمان تقوم على عدة أركان نذكرها فيما يلي:

- رقم البطاقة: وهو الرقم المطبوع بشكل بارز على وجه البطاقة ويتكون من 16 رقم تبدأ برقم 4 من اليسار بالنسبة لبطاقات الفيزا ورقم 5 بالنسبة لبطاقات الماستر وتمثل الستة أرقام الأولى من اليسار رقم B.I.N (Bank Identification Number) . ويلاحظ أن BIN يطبع مرة أخرى طباعة سطحية على الجانب الأيسر من البطاقة كنوع من أنواع تأمين البطاقة .

- اسم حامل البطاقة: وهو اسم الشخص الذي تصدر لصالحه البطاقة ويصرح له باستخدامها والتوقيع على ظهرها ويتم طباعة اسم حامل البطاقة بشكل بارز على وجه البطاقة.

- تاريخ إصدار البطاقة: وهو التاريخ الذي يتم فيه إصدار بطاقة الائتمان، حيث عادة ما يبدأ سريانها من تاريخ الإصدار ولمدة سنة كاملة.

- تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة: وهو التاريخ الذي تنتهي فيه صلاحية البطاقة ولا يجوز لحاملها استخدامها بعد هذا التاريخ. ويتم طباعة كل من تاريخ إصدار البطاقة وتاريخ انتهاء صلاحيتها طباعة بارزة.

- اسم البنك المصدر: وهو البنك المصرح له من المنظمات الدولية بإصدار البطاقات ويتم طباعة اسم البنك وشعاره طباعة سطحية على وجه البطاقة.

- شعار الهيئة الدولية: ويتمثل في شعار أحد المنظمات الدولية التي تصدر هذه البطاقات، فعلى سبيل المثال يتمثل شعار منظمة الفيزا الدولية في علم باللون الأزرق والأبيض والأصفر وبداخله كلمة VISA باللون الأزرق، أما بطاقات الماستر فشعارها كرتين باللونين الأحمر والأصفر وبداخلهما كلمة MASTER CARD باللون الأبيض. وهذا الشعار هو الذي يعطي البطاقة القبول والثقة في التعامل بها.

- الشريط المغنط: وهو عبارة عن شريط يوضع على ظهر البطاقة وتخزن فيه البيانات الإلكترونية الخاصة بالبطاقة والتي يتم قراءتها عند استخدام البطاقة في نقاط البيع الإلكترونية POS أو آلات السحب الألي ATMs

- الصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد (Hologram): وهي عبارة عن علامة مائية تعكس ألوان الطيف وتوضع على وجه البطاقة كوسيلة تأمينية فعالة ، خاصة وأنه يتم تأمينها عن طريق كتابة بعض الأرقام البارزة والظاهرة

الوحدة الثانية: التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية

عليها. وتتمثل العلامة المائية لمنظمة الفيزا الدولية في طائر يحرك جناحيه عند إمالة أو تحريك البطاقة، وموضع هذه العلامة هو أقصى يمين البطاقة وأسفل شعار الفيزا.

- شريط توقيع العميل: وهو المكان المخصص لتوقيع العميل حامل البطاقة، وهو عبارة عن شريط أسفل الشريط الممغنط، حيث يقوم العميل بالتوقيع عليه عند استلام البطاقة من البنك المصدر. ويعتمد التاجر أو الصراف على مطابقة التوقيع الظاهر على البطاقة مع التوقيع على فاتورة البيع أو إيصال السحب النقدي وذلك بغية التحقق من حامل البطاقة.

- رقم التمييز الشخصي PIN: وهو ما يطلق عليه بالرقم السري حيث لا يظهر على بطاقة الائتمان، ويسلم للعميل لاستخدامه عند الصرف النقدي من آلات ATMs.

- حد البطاقة: وهو الحد الائتماني لحساب البطاقة والذي يقرره البنك المصدر حسب الدراسة الائتمانية للعميل، وهذا الحد لا يدخل ضمن بيانات الشريط الممغنط وإنما يتم إدخاله ضمن البيانات المسجلة على الحاسب الإلكتروني.

6. أنواع بطاقات الدفع الإلكترونية:

- بطاقات الخصم الفوري DEBIT CARD: يتم بموجب هذه البطاقة خصم قيمة مشتريات حامل البطاقة من التجار الذين تعامل معهم أو مسحوباته النقدية من آلات ATMs أو من وحدات الـ POS الإلكترونية المرتبطة بوحدات الاتصال المباشر On Line مباشرة من حسابه الجاري، أما وقت تنفيذ العملية أو خارج الخط Off Line فتتم عملية الخصم عند ورود القيمة أو الفاتورة للبنك. وتعتبر بطاقة الخصم الفوري وسيلة دفع وأداة وفاء ولكن لا تعطي لحاملها ائتمان، لذلك فهي تحقق أعلى سيطرة على المخاطر. كما أن هذا النوع من البطاقات يحتاج إلى شريط ممغنط أو شريحة ذاكرة لاستخدامها في حالة الصرف النقدي، كما يتم التحقق منها باستخدام حامل البطاقة للرقم الشخصي PIN وأحيانا من حامل البطاقة. إلى جانب ذلك يتلقى حامل بطاقة الخصم الفوري كشف حساب في نهاية كل شهر يوضح تفاصيل استخداماته والرصيد المتبقي بحسابه الجاري وما يجب عليه استكماله للوصول إلى الرصيد المطلوب الاحتفاظ به.

- بطاقات الخصم الشهري CHARGE CARD: بموجب هذه البطاقة يتم خصم قيمة مشتريات حامل البطاقة أو مسحوباته النقدية في نهاية كل شهر، وهذا يعني أنها وسيلة دفع وأداة وفاء وائتمان، حيث يتلقى حامل بطاقة الخصم الشهري كشف حساب في نهاية كل شهر يوضح تفاصيل المبالغ المستحقة عليه والتي يكون ملزما بسدادها بالكامل خلال مدة محددة من استلامه كشف الحساب. وتعتبر الفترة ما بين تاريخ الشراء أو السحب النقدي وتاريخ السداد فترة ائتمان قصير الأجل تمكن حامل البطاقة من سداد مستحقاته نحو البنك المصدر.

- بطاقات الائتمان CREDIT CARD: بموجب هذا النوع من البطاقات يتم خصم نسبة مئوية من إجمالي قيمة استخدامات حامل البطاقة كل شهر، والباقي يسدد على أقساط دورية تتناسب مع دخله ويتم احتساب فائدة مدينة على الرصيد غير المسدد، وهذا يعني أن بطاقات الائتمان وسيلة دفع وأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، والائتمان هنا يسمح لحامل البطاقة بسداد رصيد استخدامات البطاقة على آجال قصيرة أو طويلة مقابل دفع فوائد على الرصيد المدين. وفي الغالب يظهر في العقد المبرم بين البنك المصدر وحامل البطاقة قيمة

الوحدة الثانية: التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية

الحد الأقصى المسموح باستخدامه شهريا، النسبة المئوية المطلوب سدادها والرصيد المتبقي وكيفية سداده، مدة الدين ...إلخ.

- بطاقات تستخدم في السحب النقدي وفي عملية الشراء: وتعتبر البطاقات السابق ذكرها من هذا النوع لأنها تستخدم في عمليات السحب النقدي من آلات ATMs أو فروع البنوك، وكذلك في شراء السلع والخدمات من التجار المزودين بوحدة طرفية POS إلكترونية أو يدوية.

- بطاقات تستخدم في السحب النقدي فقط: وهذا النوع من البطاقات يستخدم في سحب النقود فقط من أجهزة الصراف الآلي أو فروع البنك المشتركة في خدمة البطاقة. كما لا يقتصر دور هذه البطاقات على السحب فقط وإنما تستخدم في السحب والإيداع النقدي أو التحويل من حساب إلى حساب أو دفع الفوائد أو التعرف على الرصيد.

- بطاقات فيزا العالمية: وهي أكثر البطاقات انتشارا واستخداما في العالم وتقدمها منظمة فيزا العالمية ومقرها الرئيسي في سان فرانسيسكو بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث يشترك في عضوية هذه المنظمة مؤسسات مصرفية ومالية تتعاقد معها لأجل إصدار هذه البطاقات وفق أسس وضوابط معينة.

- بطاقات الماستر كارد: وتأتي بعد منظمة فيزا العالمية من حيث انتشار واستعمال بطاقتها، ومركزها الرئيسي سانت لويس بالولايات المتحدة الأمريكية، تقدم نفس الخدمات التي تقدمها منظمة فيزا العالمية وتشابه إلى حد كبير في تنظيمها وإدارتها، كما يشارك في عضويتها مؤسسات مصرفية تتعاقد معها من أجل إصدار بطاقات الماستر كارد والتي تحمل علامتها المسجلة.

- بطاقات أمريكان أكسبريس: هذا النوع من البطاقات تصدره مؤسسة عالمية واحدة وهي أمريكان أكسبريس، ولا تقوم بمنح تراخيص بإصدار بطاقتها لأي مؤسسة مصرفية، حيث يقتصر إصدار هذه البطاقات على المؤسسة نفسها أو فروعها داخل الولايات المتحدة الأمريكية أو في مختلف أنحاء العالم.

- بطاقات J.C.B: وهذا النوع من البطاقات تصدره المؤسسات المصرفية والمالية العضوة في منظمة J.C.B ومقرها الرئيسي في العاصمة اليابانية طوكيو.

- بطاقات داينرز كلوب DENERS CLUB الدولية: تصدر هذه المنظمة بطاقات الدفع الإلكترونية، كما تسمح للمؤسسات المصرفية العضو في هذه الهيئة بإصدار بطاقتها، نشير إلا أن المقر الرئيسي لهذه المنظمة هي مدينة ميمفيس الأمريكية.