



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

في العلوم التجارية

تخصص: بنوك وأعمال

بعنوان

إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر

في ظل الأوضاع الراهنة

دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري و بنك الخليج - سعيدة -

تحت إشراف الدكتور:

- لحول عبد القادر

من إعداد الطالبة:

- دهماني محجوبة

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ:.....رئيسا

الأستاذ:.....لحول عبد القادر.....مشرفا ومقررا

الأستاذ:.....مناقشا

السنة الجامعية 2016-2017



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

في العلوم التجارية

تخصص: بنوك وأعمال

بعنوان

إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر

في ظل الأوضاع الراهنة

دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري و بنك الخليج - سعيدة -

تحت إشراف الدكتور:

- لحول عبد القادر

من إعداد الطالبة:

- دهماني محجوبة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تشكرات

أشكر الله عز وجل الذي أمّدىني بعونه و
وهبني من فضله ومكنني
من إنجاز هذا العمل، ولايسعني إلا أن
أتقدم بشكري الجزيل
إلى كل من ساهم في تكويني وأخص بالذكر
أستاذي الفاضل الدكتور "لحول عبد
القادر" الذي تكرم بإشرافه
على هذه المذكرة ولم يبخل علي بنصائحه
ولايسعني وأنا في هذا المقام إلا
أن أتقدم بشكري وتقديري وعرفاني
إلى الدكتور المحترم "بلعربي عبد
القادر" رئيس التخصص
كما لا يفوتني أن أشكر أعضاء لجنة
المناقشة المحترمين على قبولهم
مناقشة رسالتي
وأقدم شكري وتقديري إلى كل من قدم لي
يد العون والمساعدة حتى توصلت إلى
إكمال هذا البحث من قريب أو من بعيد
ولو بالدعاء
في ظهر الغيب

د ا ء

أهدي هذا الجهد إلى الله عز وجل
أهدي ثمرة جهدي إلى معني الحب
والحنان إلى بسمه الحياة وسر
الوجود إلى من كان دعاؤها سر
نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى
أغلى الحبايب "أمي" الغالية
إلى تاج رأسي وقرتي عيني إلى أحن
وأكبر قلب ، إلى صاحب الفضل الجزيل
و الدعم المتواصل إلى من خطى لي
المبادئ و الأخلاق على صفحة بيضاء "
أبي" العزيز
إلى أختي العزيزة "إيمان" متمنية
لها النجاح في حياتها
إلى فلذة كبدي إبني الغالي "محمودي
إسحاق محمد" متمنية له النجاح في
دراسته داعية المولى عز وجل أن
يحفظه ويرعاه
إلى روح خالتي الغالية "رقية"
رحمها الله وجعلها من أهل الجنة
إلى الدكتور القدير "لحول عبد
القادر" الذي كان سنداً لي في إنجاز
المذكرة

ملخص:

تناول البحث إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر وعلى هذا الأساس تم عرض إطار نظري حول تطور هيكل النظام المصرفي الجزائري ، كما تطرقنا إلى أساسيات حول علاقة الصناعة البنكية والخدمة المصرفية ، و في الأخير تحديد واقع الصناعة المصرفية في الجزائر ، ومن ثم السبل والإجراءات المعتمدة لتفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر لمواكبة الوضع الراهن مع دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر ، حيث بينت نتائج الدراسة غياب الإهتمام بجودة الخدمة المصرفية و البطئ في التعاملات من جانب البنك الوطني الجزائري بالمقارنة مع بنك الخليج الذي يتمتع بالسرعة و التنوع و الجودة ، وهذا ما يبرز عجز البنوك على مواجهة التطورات التكنولوجية ، لذا يتعين على المنظومة المصرفية الجزائرية تبني إجراءات صارمة لتطوير وتحسين صناعتها المصرفية تصديا للمستجدات العالمية.

الكلمات المفتاحية: الصناعة المصرفية ، تطوير الخدمات المصرفية ، جودة الخدمة المصرفية ، البنوك .

Abstract :

Our present study consist of an important aspect in the banking and the economic world which deals with procedures to develop and activate the banking industry in Algeria , and from this perspective we present a theory which consist of an important aspect which is the evolution of the structure of the Algerian banking system , also we discuss the fundamental areas of the relationship between the banking industry and the servant banking besides the ways and the procedures adopted to activate and develop the banking industry in Algeria . And from this perspective we select out current situation which studies the distinction between the national Algerian banking industry and thr Gulf Banking industry in Algeria , where the result reveals the developmenet of the Gulf Banking industry which is characterized by its development and speed ability in comparison with the Algerian one , and from this perspective recommendations could be suggested in order to develop this important system which need to adopt a strict measurment to garanti its global development.

Key Words:

Banking Industry, Development The Services The Banking , Quality of banking service ,Banks.

فهرس المحتويات

-	الإهداء
-	شكر وتقدير
-	الملخص
-	قائمة الجداول و الأشكال
أ-هـ	مقدمة عامة.....
	الفصل الأول : تطور هيكل النظام المصرفي الجزائري
2	تمهيد الفصل.....
3	المبحث الأول: مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري.....
3	المطلب الأول : ماهية النظام المصرفي و مكوناته.....
6	المطلب الثاني :تطورات المنظومة المصرفية في الجزائر.....
15	المطلب الثالث :النظام المصرفي الجزائري و إصلاحات الثمانينات.....
20	المبحث الثاني :الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 90-10.....
20	المطلب الأول :الرؤية الجديدة للإصلاح.....
24	المطلب الثاني :آليات العمل المصرفي في إطار قانون النقد والقرض.....
27	المطلب الثالث :التطورات الجديدة للنظام المصرفي الجزائري بعد إصلاح 90 - 10.....
34	المبحث الثالث : المشاكل والتحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري.....
34	المطلب الأول :المشاكل التي يعاني منها القطاع المصرفي حسب مختلف الأعوان الإقتصاديين.....
38	المطلب الثاني : عراقيل إصلاح النظام المصرفي الجزائري و مشكل نظام الدفع.....
41	المطلب الثالث : التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري.....
44	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: أساسيات حول علاقة الصناعة البنكية و الخدمة المصرفية
46	تمهيد الفصل.....
47	المبحث الأول:الإطار النظري للصناعة المصرفية.....

47	المطلب الأول : مفهوم الصناعة المصرفية و محددات الدخول فيها.....
48	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على المنافسة في الصناعة المصرفية.....
49	المطلب الثالث : مراحل تطور الصناعة المصرفية وعوامل التغيير فيها.....
52	المبحث الثاني :عموميات حول تسويق الخدمة المصرفية.....
52	المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية و خصائصها.....
53	المطلب الثاني:التسويق المصرفي.....
58	المطلب الثالث : جودة الخدمة المصرفية
61	المبحث الثالث:دورالصناعة المصرفية في تطويرالخدمة المصرفية.....
61	المطلب الأول : مبررات التركيز على الخدمة المصرفية
63	المطلب الثاني :الإتجاهات الحديثة في مجال العمل المصرفي
72	المطلب الثالث:دوافع تطوير الخدمات المصرفية.....
80	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث:إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر
82	تمهيد الفصل.....
83	المبحث الأول:واقع الصناعة المصرفية في الجزائر.....
83	المطلب الأول:أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية
86	المطلب الثاني:تنافسية البنوك الجزائرية
88	المطلب الثالث : موقع الجزائر من المستجدات العالمية.....
90	المبحث الثاني: السبل والإجراءات المعتمدة لتفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر.....
90	المطلب الأول:آليات وعوامل زيادة القدرة التنافسية للنظام المصرفي الجزائري.....
94	المطلب الثاني:التكيف مع المعايير المصرفية الجديدة.....
96	المطلب الثالث:تقوية الدور التوجيهي و الرقابي للبنك المركزي.....
97	المبحث الثالث:دراسة حالة بنك الوطني الجزائري(BNA)وبنك الخليج الجزائر(AGB).....
97	المطلب الأول:نبذة عن BNA و AGB.....
100	المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....

127	المطلب الثالث :مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين.....
129	خلاصة الفصل
130	خاتمة عامة
135	قائمة المراجع
142	الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.1	تمويل بنك الجزائر للخرزينة والبنوك الجزائرية خلال فترة 2000-2006	32
1.3	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس	101
2.3	توزيع أفراد العينة من حيث العمر	102
3.3	توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي	103
4.3	المبادرة بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم	104
5.3	تتمون بجودة ونوعية الخدمة المصرفية	105
6.3	يستخدم البنك أحدث التقنيات التكنولوجية في تعاملاته	106
7.3	إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك	107
8.3	درجة إدراك عملاء البنك لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة	108
9.3	درجة التواصل بين العاملين في البنك	109
10.3	إستمرارية التعامل مع البنك	110
11.3	درجة سمعة وسرعة عمليات البنك	111
12.3	درجة المرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة	112
13.3	درجة إستخدام البنك أحدث التقنيات	113
14.3	درجة مهارة الموظفين في تقديم الخدمة	114
15.3	التقنية والتكنولوجيا المستخدمة لطرح الخدمات في متناول جميع فئات المجتمع	115
16.3	درجة الرضا عن التعامل مع البنك	116
17.3	درجة تطوير أداء الموظفين و تدريبهم	117
18.3	درجة إعتماد البنك على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم	118
19.3	درجة تحسين نوعية قاعدة البيانات بإستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة	119
20.3	درجة التنوع والسرعة في إنجاز الخدمات المقدمة	120
21.3	درجة دعم الخدمات المتطورة لموقع البنك التنافسي و جذب العميل	121
22.3	درجة تشجيع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته	122
23.3	مواكبة خدمات البنك التطورات العالمية من حيث إستعمال التكنولوجيا	123
24.3	القيام بعمليات التحويل المالي الإلكتروني	124

125	درجة اعتماد المقاصة الإلكترونية	25.3
126	وجود قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات	26.3
127	المقارنة بين البنوك	27.3

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	الجهاز النقدي والمالي حتى إصلاح سنة 1988	1.1
98	المهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA	1.3
99	المهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB	2.3
101	توزيع المشاركين في الإستبيان حسب الجنس في كل بنك	3.3
102	توزيع العينة حسب العمر في البنكين	4.3
103	يوضح المستوى التعليمي لموظفي البنك	5.3
104	المبادرة بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات BNA	6.3
104	المبادرة بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات AGB	7.3
105	جودة ونوعية الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري	8.3
105	جودة ونوعية الخدمة المصرفية في بنك الخليج الجزائر	9.3
106	إستخدام البنك الوطني الجزائري أحدث التقنيات التكنولوجية	10.3
106	إستخدام بنك الخليج أحدث التقنيات التكنولوجية	11.3
107	إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك BNA	12.3
107	إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك AGB	13.3
108	درجة إدراك عملاء البنك لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة BNA	14.3
108	درجة إدراك عملاء البنك لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة AGB	15.3
109	درجة التواصل بين العاملين في البنك BNA	16.3
109	درجة التواصل بين العاملين في البنك AGB	17.3
110	إستمرارية التعامل مع البنك الوطني الجزائري	18.3
110	إستمرارية التعامل مع بنك الخليج الجزائر	19.3
111	درجة سمعة و سرعة عمليات البنك الوطني الجزائري	20.3
111	درجة سمعة و سرعة عمليات بنك الخليج الجزائري	21.3
112	درجة المرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة BNA	22.3
112	درجة المرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة AGB	23.3

113	درجة استخدام البنك الوطني الجزائري أحدث التقنيات	24.3
113	درجة استخدام بنك الخليج أحدث التقنيات	25.3
114	درجة مهارة موظفي البنك الوطني الجزائري في تقديم الخدمة	26.3
114	درجة مهارة موظفي بنك الخليج في تقديم الخدمة	27.3
115	التقنية و التكنولوجيا المستخدمة في البنك الوطني الجزائري في متناول جميع فئات المجتمع	28.3
115	التقنية و التكنولوجيا المستخدمة في بنك الخليج في متناول جميع فئات المجتمع	29.3
116	درجة الرضا عن التعامل مع البنك الوطني الجزائري	30.3
116	درجة الرضا عن التعامل مع بنك الخليج	31.3
117	درجة تطوير أداء الموظفين وتدريبهم BNA	32.3
117	درجة تطوير أداء الموظفين وتدريبهم AGB	33.3
118	درجة اعتماد البنك نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم BNA	34.3
118	درجة اعتماد البنك نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم AGB	35.3
119	درجة تحسين نوعية قاعدة البيانات في البنك الوطني الجزائري	36.3
119	درجة تحسين نوعية قاعدة البيانات في بنك الخليج	37.3
120	درجة التنوع والسرعة في إنجاز الخدمات المقدمة في البنك BNA	38.3
120	درجة التنوع والسرعة في إنجاز الخدمات المقدمة في البنك AGB	39.3
121	درجة دعم الخدمات المتطورة لموقع البنك التنافسي و جذب العميل BNA	40.3
121	درجة دعم الخدمات المتطورة لموقع البنك التنافسي و جذب العميل AGB	41.3
122	تشجيع البنك الوطني الجزائري عملية البحث والتطوير	42.3
122	تشجيع بنك الخليج عملية البحث والتطوير	43.3
123	مواكبة خدمات البنك الوطني الجزائري للتطورات العالمية	44.3
123	مواكبة خدمات بنك الخليج للتطورات العالمية	45.3
124	قيام البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني BNA	46.3
124	قيام البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني AGB	47.3

125	درجة اعتماد المقاصة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري	48.3
125	درجة اعتماد المقاصة الإلكترونية في بنك الخليج الجزائر	49.3
126	وجود قاعدة بيانات حول زبائن البنك الوطني الجزائري	50.3
126	وجود قاعدة بيانات حول زبائن بنك الخليج	51.3

مقدمة عامة

عرفت الصناعة المصرفية خلال الربع الأخير من القرن الماضي عدة تغيرات وتطورات حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم ،حيث تركت هذه التغيرات آثارا واضحة على طبيعة العمل المصرفي الدولي وطريقة تقديم الخدمة المصرفية فكانت العولمة والتحرر من القيود ،وتقلص الحاجة لدور الوساطة المالية ،وظهور العديد من المنافسين بالإضافة إلى ثورة المعلومات و الاتصالات وعوامل عملت معا لإحداث تغير جوهري في الصناعة المصرفية المحلية .

لقد شملت التغيرات التي شهدتها الساحة المالية و المصرفية العالمية مختلف جوانب الصناعة المالية ،إنفتحت الأسواق المصرفية على بعضها البعض ،وإزالة المعوقات التنظيمية والتشريعية التي كانت تحول دون توسع الأنشطة المصرفية و المالية وتعدد مجالاتها ،وقد أدى ذلك إلى زيادة حدة المنافسة وظهور الكيانات المصرفية العملاقة القادرة على المنافسة و إفتحام الأسواق الخارجية ،ففي مثل هذا المناخ التنافسي فقدت الصناعة المصرفية ميزتها النسبية وأصبحت أكثر خطورة .

والجزائر تدخل القرن الواحد و العشرين بمنظومة مصرفية إستحوذت فيها الدولة على النصيب الأكبر وبإمكانات متواضعة يغلب عليها الطابع التقليدي ،ويقل فيها الإبداع و الابتكار المصرفي بالرغم من الإصلاحات المصرفية في هذا المجال ،كما أن البيئة المصرفية الدولية تفرض على الجزائر إنفتاحا يتماشى ومتطلبات العصر ،الأمر الذي يستوجب على البنوك الجزائرية أن تعيد ترتيب نفسها للإندماج في الإقتصاد العالمي ومواجهة المنافسة التي تفرضها البنوك العالمية ،وذلك بإعادة صياغة إستراتيجياتها و إنتهاج سياسات أكثر تطورا وشمولا ،بهدف ملاحقة الإتجاهات الإبداعية في العمل المصرفي وتحسن جودة خدماتها المقدمة ورفع كفاءتها مما يعزز من قدراتها التنافسية على الساحة المحلية والدولية .

إشكالية الدراسة

بناء على ما سبق يمكننا طرح إشكالية الدراسة في السؤال الجوهري التالي:

ماهي إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر ؟

الأسئلة الفرعية

بغرض الإجابة على إشكالية البحث، والإحاطة أكثر بجوانب موضوع الدراسة، سنقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهو واقع الجهاز المصرفي الجزائري ؟
- ماهي المشاكل والتحديات التي تقف حائلا أمام القطاع المصرفي الجزائري ؟
- ماهي أبرز التطورات والمستجدات العالمية في مجال الصناعة المصرفية ؟
- ماهو حال الصناعة المصرفية في الجزائر؟
- ماهي الإستراتيجيات التي يمكن إتباعها لمواجهة تحديات الصناعة المصرفية ؟
- ماهي السبل الكفيلة بتأهيل البنوك الجزائرية والإرتقاء بأدائها لتسهيل الاندماج في الإقتصاد العالمي؟
- ماهو حال البنوك الجزائرية في ظل التطورات الراهنة؟

فرضيات البحث

- الجهاز المصرفي الجزائري يواجه تحديات كبيرة تميلها التطورات العالمية، ولهذا فهو مطالب بالمزيد من الإصلاحات لمواكبة هذه التطورات .
- إن تطوير الخدمات المصرفية يساهم في تحسين الصناعة البنكية .
- التحديات التي تواجهها الصناعة المصرفية تلزم السلطات تبني إجراءات محكمة وجادة من أجل مواكبة المستجدات العالمية .

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في كون أن المصارف تعمل على مواكبة التغيرات التي يشهدها الإقتصاد العالمي، والعمل على إظهار مكانة الصناعة المصرفية والدور الذي تلعبه في الأسواق المحلية والعالمية، وفي ظل التحديات التي تفرضها التطورات الإقتصادية العالمية مع ما يترتب عنها من آثار سلبية تعترض المصارف في أداء أنشطتها، ومزايا يمكن تحقيقها من خلال الإستجابة لمتطلبات السوق والعمل .

أهداف البحث

بناء على تحديد مشكلة موضوع البحث و الافتراضات الأساسية فإن الغرض من هذا البحث يتمثل في تحقيق الأهداف التالية:

- عرض أهم الإصلاحات التي مست الجهاز المصرفي الجزائري .
- التعرف على أهم التحولات التي عرفتھا المصارف والكشف عن العلاقة بين العولمة المالية والصناعة المصرفية.
- إبراز المتطلبات التي يجب الأخذ بها لتطوير الخدمات المصرفية والاهتمام بجودة الخدمات المصرفية و أيضا تحفيز البنوك على إدخال تكنولوجيا الصناعة المصرفية للإرتقاء بأنشطتها .
- إبراز دور التقنية والتكنولوجيا في تطوير الصناعة المصرفية .
- التعرف على واقع البنوك الجزائرية في ظل الاتجاهات الحديثة للصناعة المصرفية .
- الوصول إلى أهم الإستراتيجيات التي تتناسب مع التحديات من أجل دعم الصناعة المصرفية وتطويرها .

أسباب إختيار الموضوع

- هناك عدة أسباب دفعتنا لإختيار الموضوع نذكر منها مايلي :
- الميل الشخصي لدراسة المواضيع ذات الصلة بإقتصاديات البنوك .
 - الوضغ التنافسي المتأخر للبنوك الجزائرية وواقع الصناعة المصرفية في الجزائر .
 - التعرف على المستجدات التي مرت بها الصناعة المصرفية وصولا إلى الوقت الراهن .
 - المساهمة في النقاش السائد حول ضرورة تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية لمواكبة التطورات المصرفية الحديثة.
 - إن إختيار موضوع تطوير الصناعة المصرفية في الجزائر يمثل إضافة جديدة للمكتبة الجامعية ولتكوين الباحث.

المنهج المتبع في البحث

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من فرضيات الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد في طرح القضية العامة بشكل نظري ،بالإضافة الى منهج دراسة حالة الذي تم إعتماده من خلال دراسة إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في البنوك الجزائرية .

حدود البحث

يتم من خلال هذا البحث محاولة تسليط الضوء على النظام المصرفي الجزائري والإصلاحات التي مرها ،الصناعة المصرفية والسبل المعتمدة لتطويرها ،على أن يتم دراسة حالة البنك الوطني الجزائري و بنك الخليج الجزائري .

الدراسات السابقة

1. دراسة الباحث محمد حمو ،رسالة ماجستير بعنوان أثر إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك الجزائرية ،جامعة الشلف سنة 2009،و الهدف من هذه الدراسة إبراز التطورات والمستجدات العالمية في مجال الصناعة المصرفية ،وتحديد الإستراتيجيات اللازمة لمواجهة التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية من وراء إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية .

2. دراسة خالد بن عبد الله سنيور ،سنة 2002 ،بعنوان :منظمة التجارة العالمية وآثارها على الإقتصاد المصرفي السعودي ،دراسة ميدانية على إتجاهات آراء الإدارة العليا بالبنوك السعودية ،الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير في الإقتصاد والإدارة ،قدمت بجامعة الملك بن عبد العزيز ،المملكة العربية السعودية ،جاءت الدراسة في أربعة محاور ،الأول منها إستعرض فيه السياق التاريخي والمفاهيمي لمنظمة التجارة العالمية ،المحور الثاني يبرز الإقتصاد المصرفي السعودي ومسايرته للتطورات العالمية في الميدان المصرفي، أما المحور الثالث أفراد للخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك السعودية بما في ذلك المستحدثات ذات الصيغ الإسلامية في حين أن المحور الرابع خصص لإبراز الآثار المتوقعة من المنظمة العالمية للتجارة على البنوك السعودية في حالة إنضمام المملكة العربية السعودية إلى هذه المنظمة .

3.دراسة (Mcphail,Janelle,Fogarty, Gerard,2004)بعنوان

(Mature Australian Consumer , Adoption and Consumption of Self- Service Banking Technology)

وهي دراسة أجريت على عملاء البنوك الأسترالية ،حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على المتغيرات الديمغرافية للعملاء ، وحجم الإستخدام لتكنولوجيا الخدمات المصرفية الذاتية لعملاء البنوك الأسترالية ،وقد كانت الدراسة مركزة على أربع قنوات الكترونية هي:الصراف الآلي ،والبنك الناطق ،وبنوك الإنترنت ،ونقاط البيع .

وقد دلت الدراسة أنه بإزدياد عمر العميل تقل قناعاته بإستخدام القنوات الإلكترونية الجديدة،و بالذات الناطق وبنك الإنترنت ،وكان لهذا العامل(العمر) تأثير أكبر من تأثير العوامل الأخرى مثل :التحصيل العلمي ،والدخل ،واقترحت الدراسة التركيز في تسويق تلك القنوات على ميزة القنوات الإلكترونية في توفير الجهد والوقت ،وأ أنه لا بد من دراسة العوامل الثقافية و الإجتماعية للبيئة المحيطة بالعميل فيما يخص توفر السرية و الأمان.

محتوى الدراسة

من أجل التحكم في الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى مقدمة ،ثلاثة فصول وخاتمة ،تتضمن ملخصا عاما عن البحث متبوع بأهم النتائج .

الفصل الأول: تطور هيكل النظام المصرفي الجزائري ،وذلك بذكر مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري ،والإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقدوالقرض 90-10 وآليات العمل المصرفي في إطار هذا القانون،وفي الأخير التطرق إلى المشاكل و التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري .

الفصل الثاني: تطرقنا إلى أساسيات حول علاقة الصناعة البنكية والخدمة المصرفية ،من خلال الإطار النظري للصناعة المصرفية ،تلتها بعد ذلك عموميات حول تسويق الخدمة المصرفية من خلال تعريف الخدمة المصرفية والتسويق المصرفي ،الأهمية و الخصائص، وفي النهاية دور الصناعة المصرفية في تطوير الخدمة المصرفية والإنتاجات الحديثة في مجال العمل المصرفي .

الفصل الثالث :خصص لبيان إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر ،من خلال تحديد واقع الصناعة المصرفية في الجزائر ،ومن تم السبل والإجراءات المعتمدة لتفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر لمواكبة الوضع الراهن ،القيام بدراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري و بنك الخليج الجزائري .

صعوبات البحث

- قلة المراجع المتعلقة بالصناعة المصرفية وواقعها في الجزائر .
- صعوبة الدراسة الميدانية .

الفصل الأول

تمهيد :

يعتبر النظام المصرفي المرآة العاكسة لأي تنمية إقتصادية من خلال إستعماله لتقنيات أكثر فعالية لعرض النقود والتحكم في عناصر الإقتصاد الكلي وهو أيضا عبارة عن مجموعة المصارف العاملة في بلد ما ،ومن خصائص المميّزة لنظام مصرفي عن الآخر :كيفية تركيب هيكله وحجم المصارف التي يتكون منها وعدد توزيع فروع المصارف في البلاد.

ونماشيا مع الخطة قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث سنتناول في المبحث الأول مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري ،وفي المبحث الثاني سنتعرض فيه للإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 90-10 لنختم الفصل بمبحث ثالث متمثل في المشاكل و التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري .

المبحث الأول: مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري

المطلب الأول : ماهية النظام المصرفي و مكوناته

تتخصص الوظيفة الرئيسية للبنوك في شقين هما قبول الودائع المختلفة من المودعين ،وتقديم القروض المتنوعة إلى المقترضين و يتفرغ من هذين الشقين و بسببهما خدمات كثيرة يؤديها البنك لكلا الفريقين لها أهميتها القصوى في النظام المصرفي مما يحقق للبنوك المساهمة في خلق الجو المناسب والتربة الصالحة للتنمية ،وتطوير إقتصاديات البلاد¹.

1.تعريف النظام المصرفي: ويقصد بالنظام المصرفي مجموع المصاريف العاملة في بلد ما،والذي يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الإئتمان ،والسلطة المسؤولة عن السياسة النقدية هي البنك المركزي و الخزينة العامة².

2. خصائص النظام المصرفي: سنقتصر على دراسة الخصائص الأساسية للنظم المصرفية من ثلاث جهات وهي مرحلة نماء النظام المصرفي ،ودرجة تركيز البنوك ،ومدى إنتشار ظاهرة التخصص في النظام المصرفي .

1.2 مرحلة نماء النظام المصرفي

هناك معيارين تقاس بها درجة هذا النماء وهي³:

1.1.2 مدى نماء الوعي المصرفي : والمقصود بالوعي المصرفي أو العادة المصرفية هو تعود الأفراد على إيداع أرصدهم النقدية لدى البنوك وإعتمادهم في إجراء مدفوعاتهم النقدية على الشيكات ويتمثل نماء العادة المصرفية في إرتفاع نسبة الشيكات في تسويقها إلى جملة المدفوعات النقدية بلا إستثناء ،الأمر الذي يتوقف بطبيعة الحال على العادات لدى المجتمعات المتعلقة بتسوية المدفوعات ،وعلى مدى إنتشار المؤسسات المصرفية في مختلف أنحاء البلاد .

2.1.2 مدى قيام السوق النقدي بعقد نشاطاته: تعرف النظم الإقتصادية نوعين رئيسيين من أسواق الإئتمان:أسواق التعامل في القروض قصيرة الآجل وينظمها السوق النقدي،وأسواق التعامل في القروض الطويلة الآجل وينظمها أو التي يمثلها المالي،وتنفصل السوق عن بعضها البعض في أكثر من نقطة واحدة وبصرف النظر عما توفره الأسواق النقدية المنظمة من أهمية واضحة بالنسبة للإقتصاد فإن لوجود مثل هذه الأسواق أهميتها

¹ - صلاح الدين حسن المنيسي ،الإدارة العينية للمصارف التجارية وفلسفة العمل المصرفي المعاصر ،دار الاداب و الطاعة و النشر ،بيروت ، 1997 ،ص:167.

² -Gobin,Gilles:Les operation ban caires et leurs fondements économiques,Dunod,Paris,1980,P :4.

³ -كامل فهمي الشاش ،دور الجهاز المصرفي في التوازن المالي، مطابع هيئة المصرفية العامة للكتاب ،القاهرة ، 1981 ،ص: 28 .

الخاصة في تأمين سيولة النظام المصرفي وفي تمكين البنك المركزي من الرقابة على الأحوال الائتمانية في البلاد، إذ تجد البنوك في رحاب السوق النقدي مجالا مناسباً للاستثمار قدر معين من مواردها في أصول بالغة السيولة .

2.2 تركيز البنوك

تميز التطور المصرفي منذ نصف القرن التاسع عشر بتركيز العمليات المصرفية في أيدي عدد قليل من البنوك العملاقة، وإضمحلال البنوك الصغيرة في معظم البلدان، ففي الاتحاد السوفيتي مثلاً ينفرد بنك الدولة بتزويد النظام الإقتصادي بالائتمان القصير الأجل فضلاً عن إطلاع المسؤوليات البنك المركزي وفي جنوب أفريقيا يسيطر المصارف على نحو 95% من أصول النظام المصرفي، وفي فرنسا يتركز النظام المصرفي في قبضة أربعة بنوك رئيسية مؤمنة تعرف إصطلاحاً بشركات الائتمان، وفي إنجلترا تسيطر خمسة بنوك تجارية - تعرف بالبنوك الخمسة - على نحو 90% من أصول النظام المصرفي الإنجليزي¹.

3.2 تخصص البنوك

النظام المصرفي يتألف من عدة أنواع من المؤسسات الائتمانية، التي تأخذ فيما بينها بقدر ملحوظ من التخصص في تقديم التسهيلات الائتمانية للأفراد والمؤسسات وتختلف درجة تخصص البنوك من بلد إلى آخر باختلاف مرحلة النمو الإقتصادي ودرجة نماء النظام الائتماني، وطبيعة التقاليد المصرفية التي تجري عليها البنوك من مزاوله نشاطها، وتتأثر مشكلة التخصص هذه عند الكلام على النطاق المأمون لنشاط بنوك الودائع أو البنوك التجارية.

3. مكونات النظام المصرفي

يتكون النظام المصرفي من أربعة أنواع رئيسية من البنوك :

1.3 البنك المركزي : يعرف البنك المركزي بأنه المؤسسة المسؤولة على تنظيم الهيكل النقدي والمصرفي للدولة، وعن قيادة السياسة النقدية و الائتمانية على النحو الذي يحقق أكبر منفعة للدولة.²

البنك المركزي يقف على رأس الجهاز المصرفي في بلاد و يتولى أمر السياسة الائتمانية والمصرفية في الدولة و يشرف على تنفيذها.³

¹ - محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود و البنوك، دار النهضة العربية، بيروت، ص: 25.

² - أسامة محمد الغولي، مجدي محمود الشهاب، مبادئ النقود و البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر، 1999، ص: 196.

³ - زياد رمضان، محفوض حودي، الاتجاهات المعاصرة على ادارة البنوك، دار للنشر، 2000، ص: 173.

أي أن البنك المركزي يمثل قمة النظام المصرفي، ويمثل المؤسسة عن الإصدار النقدي والإشراف على المؤسسات المصرفية المحلية و التحكم وضبط عرض النقود، كما أنه يقوم بإعادة تمويل البنوك عند حاجتها للسيولة، ويقوم بتقديم تسهيلات للحكومة، في إطار القوانين السائدة، كما أنه يتدخل في سوق الصرف لدعم العملة الوطنية مقابل العملات الأجنبية عند الحاجة.

2.3 البنوك التجارية: تعرف البنوك التجارية بأنها عبارة عن مؤسسات إئتمانية غير متخصصة، تطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب عند الطلب أو بعد أجل قصير والتعامل بصفة أساسية في الإئتمان القصير الأجل.¹

ومن خلال هذا التعريف يمكن تلخيص أهم أعمال المصرف التجاري فيما يلي:

- تجميع المدخرات والأموال من الأفراد و المؤسسات على شكل ودائع والتي تعتبر أهم الموارد المالية للبنك و تتنوع هذه الودائع بين ودائع جارية قصيرة الأجل، وودائع إيداعية استثمارية توضع في البنك لمدة محددة بالإضافة إلى قيامه بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات للعملاء.

- تشغيل هذه الأموال على شكل قروض وإستثمارات متنوعة مع مراعاة مبدأ التوفيق بين سيولة البنك وربحيته وأمن أموال المودعين.

- تستطيع البنوك التجارية أن تمنح قروضا أكثر من الودائع التي بحوزتها حيث أنها تقدم قروضا من ودائع ليس لها وجود لديها، أي أنها تخلق هذه الودائع على شكل حسابات تجارية، وتتمكن البنوك التجارية من القيام بخلق النقود انطلاقا من قيامها بالوظيفة الأولى والثانية أي قبول الودائع وإقراضها.

3.3 بنوك الإستثمار: تعتمد في إقراضها للغير على رأسمالها بدرجة الأولى والذي يفترض أن يكون كبيرا نسبيا، وعلى الودائع للأجل، وعلى الإقراض من الغير لفترة محددة التاريخ (سندات)، كما أن لها دورا كبيرا في تمويل الإستثمارات طويلة الأجل.

4.3 بنوك متخصصة: التي يختص كل منها في تمويل نشاط معين، كالتمويل الصناعي (بنوك التنمية الصناعية) والتمويل الزراعي (بنوك التنمية الزراعية)، التمويل العقاري (البنوك العقارية) أو العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية (بنوك تمويل التجارة الخارجية)، وتعتمد هذه البنوك في منح التمويل على رؤوس أموالها الخاصة وعلى

¹ - نور اسماعيل الموراي، إقتصاديات النقود و البنوك، دار الطاعة، 1993، ص: 18.

ما تصدره من السندات ، كما أنها تقوم بالإستثمار المباشر لإنشاء مشروعات جديدة أو المساهمة في رؤوس أموال مشروعات و تقلص الخيرة و المشورة .

5.3 البنوك الإسلامية : يقصد بالمصارف الإسلامية أو بيوت التمويل الإسلامية تلك المؤسسات التي تباشر الأعمال المصرفية مع إجتناها التعامل بالفائدة أخذاً وعطاء بوصفه تعاملًا محرماً شرعاً ، و إجتناها أي عمل آخر يخالف الشريعة الإسلامية و يمكن تلخيص الخصائص الأساسية لهذه البنوك فيما يلي :

- إستبعاد التعامل بالفائدة .
- الإعتماد في معاملاتها على أساليب التمويل الإسلامية من المضاربة ، مشاركة ومراجعة .
- ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الإجتماعية وتحقيق التكافل الإجتماعي .

المطلب الثاني : تطورات المنظومة المصرفية في الجزائر

لقد عرف النظام المصرفي الجزائري تطورات ملحوظة خلال فترتين تمثلتا في فترة نظام مصرفي قبل الإستقلال وفترة نظام مصرفي بعد الإستقلال .

1. النظام المصرفي خلال الستينات و عقب الإستقلال

1.1 فترة النظام المصرفي الجزائري قبل الإستقلال¹: خلال الإحتلال الفرنسي 1830 كانت الجزائر دولة تابعة لدولة العثمانية تتميز بقلّة دور النقود في المبادلات ونظام المعدنيين (الذهب ، الفضة) ، حيث كانت تتوفر دار كبنك للنقود وبالنسبة للفرنك الفرنسي لم يتقرر رسمياً كعملة للبلاد إلا بعد 19 ماي 1849 .

وتم التصديق على أول مؤسسة مصرفية بالجزائر وفقاً للقانون الصادر 19-07-1843 لتكون كفرع لبنك فرنسي ، قام هذا الفرع بإصدار النقود فعلاً مع بداية سنة 1848 ولكن سرعان ما توقف بسبب 28 فيفري 1848 في فرنسا .

وثاني مؤسسة كانت وظيفتها محصورة على الإئتمان أي لم تتمتع بحق إصدار النقود ولم تلق نجاحاً بسبب قلة الودائع ، فالفرنسيين قاموا بتأسيس عدة أنظمة مصرفية في الجزائر لم تكن سوى إبتداءاً للأنظمة المصرفية الفرنسية و الأجنبية .

¹ - شاكور القرويني ، محاضرات في إقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 ، ط2 ، ص: 49 .

حيث كان هدفها الرئيسي خدمة المصالح الاقتصادية للمعمرين والصناعة الأوروبية المحلية، وقد عرف النظام المصرفي الجزائري تطور ملحوظ في منظمة الفرنك حيث بلغ عدد المصاريف حوالي 140 مصرف وعدد الشبابيك 450 شيك سنة 1962.

فكل هذا كان لصالح فرنسا ودعم المبادلات التجارية مما أدى تبعية كاملة إلى إقتصاد فرنسا .

- و فيما يلي نذكر أهم المنشآت المصرفية أثناء فترة الإستعمار:

Compagnie algérienne de crédit de banque-1

تم تأسيسه في سنة 1877 يحتل المركز الثاني — 131 فرع .

Crédit lyonnais -2

تأسس سنة 1879 بالجزائر ووهران و إرتفعت فروعها إلى سنة 1961.

Crédit financier d'Algérie et de Tunisie-3

تأسس بالجزائر عام 1880 للعقار و الزراعة عام 1907 حيث توسع الى تونس وكان اكبر بنك جزائري

حيث يشمل 133 فرع .

Société général-4

تأسس سنة 1914 في الجزائر ووهران عام 961 كان له 18 فرع .

Comptoir national d'exempte-5

Crédit du nord-6

تأسس سنة 1948 بالجزائر العاصمة ووهران .

2.1 فترة النظام المصرفي الجزائري بعد الإستقلال: نتج عن خروج فرنسا من الجزائر جملة متغيرات في النظام

المصرفي كان أهمها تغيرات مقرات المصارف وكذا هجرة الإطارات المؤهلة لتسيير البنوك، و تغيرات مالية أيضا تمثلت في سحب الودائع من البنوك وهجرة رؤوس الأموال، الشيء الذي أدى بالجزائر إلى إنشاء بعض البنوك كمرحلة وبتأسيس البنوك الأجنبية كمرحلة ثانية، ومن التطورات التي مر بها النظام المصرفي الجزائري خلال هذه الفترة مايلي :

1. إنشاء عملة وطنية عام 1964 (الدينار الجزائري) ، ويعتبر القرار الأكثر دلالة في تطور نظام التمويل

الوطني الذي يؤيد التوحيد الإستقلالي للبلاد في المجال المالي وكان لهذه العملة عطاء الفرنك الفرنسي بحوالي 0.18 غ .

2. إنشاء مؤسسات مالية في هذه الفترة نذكر منها¹:

1.2.1 الخزينة العمومية: كانت تقوم بمهام الخزينة، هذا من جهة ومن جهة أخرى حلت البنك المركزي في ضبط السياسة النقدية في كثير من الأحيان، كما كانت تقوم بمنح القروض الإستثمارية للقطاعات الاقتصادية، وقد بقيت تابعة للخزينة الفرنسية إلى حدود 29 أوت 1962.

2.2.1 البنك المركزي الجزائري (BCA): وهو أول مؤسسة نقدية تم تأسيسها في الجزائر المستقلة وذلك في 13-12-1963 بموجب القانون رقم 62/144 وقد ورث اختصاصات بنك الجزائر الذي تم تأسيسه في عهد الإستعمار، كما أوكلت إليه جميع مهام البنوك المركزية من إصدار نقدي، إعادة الخصم، بنك البنوك، المراقبة على الائتمان و المسؤولية عن السياسة النقدية.

3.2.1 الصندوق الجزائري للتنمية (CAD): تم تأسيسه بموجب قانون 63/165 الصادر بـ 07-05-1963 وتم تحويل إسمه إلى البنك الجزائري للتنمية (BAD) سنة 1972، أوكلت له مهام تعبئة الإدخار المتوسط و الطويل الاجل ومنح القروض متوسطة و طويلة الاجل لتمويل عمليات التراكم.

4.2.1 الصندوق الوطني للإحتياط والتوفير (CNEP): تأسس في 10-08-1964 بموجب القانون رقم 64/227 أوكلت له مهام جمع الإدخارات الصغيرة للعائلات و الأفراد و تمويل البناء، الجماعات المحلية و بعض العمليات ذات المنفعة العامة الوطنية وإبتداءا من 1971 أصبح كبنك وطني للسكن.

5.2.1 البنك الوطني الجزائري (BNA): تأسس في 13-06-1966 وهو أول بنك تجاري بالنسبة للجزائر المستقلة عوض البنوك التالية: القرض العقاري للجزائر و تونس، القرض الصناعي و التجاري، البنك الوطني للتجارة و الصناعة في إفريقيا، بنك باريس وهولندا.

6.2.1 القرض الشعبي الجزائري (CPA)²: تأسس في 14-05-1966 هو ثاني بنك تجاري تأسس على إنقاض كل من القرض الشعبي للجزائر وهران و قسنطينة و عنابة، و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى (شركة مرسيليا للقرض، المؤسسة الفرنسية للقرض، البنك المختلط الجزائر و مصر).

7.2.1 البنك الخارجي الجزائري (BEA): تأسس في 01 أكتوبر 1967 بموجب أمر 67/204 وهو ثالث وآخر بنك تم تأسيسه ضمن قرارات تأسيس القطاع البنكي، فقد تم إنشاؤه على أنقاض خمسة بنوك

¹ - محي الدين محمد، مذكرة تخرج، المنظومة المصرفية في ظل الإصلاحات، دفعة 2006، ص: 17.

² - بن عبد الفتاح دحمان، السياسة النقدية ومدى فعاليتها في إدارة الطلب، دراسة حالة الاقتصاد الجزائري، أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر، 2003، ص: 75.

أجنبية القرض الليبي، الشركة العامة، قرض الشمال، البنك التجاري وقد تخصص في تمويل العملية التجارية الخارجية، فهو يقوم بمنح قروض الإستيراد كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم لهم .

2. النظام المصرفي الجزائري و إصلاح 1971

جاءت الإصلاحات المالية لسنة 1971 نظرا للإختلالات الملاحظة في الفترة السابقة التي شهدتها النظام المصرفي، فكان على السلطات أن تقوم بإصلاحات تسير وضعيتها الاقتصادية فجاءت هذه الإصلاحات في إطار المخطط الرباعي الأول (1970-1973) بهدف إزالة الإختلال و تخفيف الضغط على الخزينة في تمويلها للإستثمارات¹.

1.2 المبادئ و الأسس العامة للإصلاح

الإصلاح المالي الذي شرع فيه بداية السبعينات يخص جانب تنظيمي للوساطة المالية وإعادة النظر في قنوات تمويل، ولم يهتم بالجانب الهيكلي للنظام المصرفي حيث ظلت بنية هذا الأخير على حالها وقد تمثل هذا الإصلاح في إتخاذ عدة إجراءات و قوانين أطلق عليها التخطيط المالي و أركز هذا التخطيط على عدة أسس و مبادئ هي :

1.1.2 مبدأ مركزية الموارد المالية : لقد إعتمدت الجزائر نظام مخططا يستلزم عليها معرفة حجم الموارد المالية، و يتطلب ذلك حصر هذه الموارد في مكان واحد هي خزينة الدولة والبنوك التجارية للإستعمال الأمثل لها، فقد عملت الخزينة على جمع الموارد المالية من خلال السياسة الجبائية البترولية و الغير البترولية، وكانت الخزينة تجبر المؤسسات العامة على أن تساهم بنسبة معينة في ميزانية الدولة على أن تضع المؤسسات العامة فائضها المالي بإسمها الخاص في الخزينة العامة .

2.1.2 توزيع المخطط الإئتمان : إن نظام التخطيط يحدد الأهداف ويقوم بحصر الموارد المالية وتوجيهها إلى تحقيق الأهداف المتبعة في اللحظة، بحيث نجد بأن السلطات قامت بتنظيم الوساطة المالية عن طريق تخطيط و توزيع الإئتمان، فحددت مهام البنوك والخزينة العامة وقسمت الإستثمارات إلى إستثمارات عامة و إستثمارات منتجة .

3.1.2 مبدأ مراقبة إستعمال الموارد المالية : يعتمد هذا المبدأ على الأموال الممنوحة للمؤسسات العامة في شكل إعتمادات وقروض، حيث حاولت السلطات مراقبة إستعمال هذه الأموال وتوجيهها حسب الأهداف

¹ - بلعول بن علي، محاضرات في النظريات و السياسة النقدية، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 2006، ص: 125-126 .

المسطرة في الخطة وأسندت هذه الوصية إلى البنوك التجارية كونها تمثل قناة الخزينة العامة و البنك المركزي من جهة وبين المؤسسات العامة من جهة أخرى

2.2 الهيئات الاستثمارية الجديدة :

جاء إصلاح النظام المصرفي لسنة 1971 بهدف تحسين السياسات المالية والنقدية، حيث أدخلت تعديلات على هاتين الأخيرتين و ذلك أمام عجز البنوك عن تمويل الاستثمارات المخططة، وكذا لتخفيف الضغط على الخزينة في تمويلها للاستثمارات وبموجب هذا الإصلاح أنشئت هيئتين لتسيير البنوك هما :¹

1.2.2 مجلس القروض: أنشئ هذا المجلس بمقتضى الأمر رقم 47/71 المؤرخ في 1971/06/130 و الذي يحدث تحت سلطة وزير المالية ويقوم هذا المجلس بالأدوار التالية :²

1. تقديم الآراء و التوصيات و الملاحظات فيما يخص النقود و القروض .
2. يقوم مجلس القرض بكل دراسة ترتبط بسياسة القروض و برنامج الاقتصاد الوطني .
3. يبحث في المسائل الكفيلة بإثراء موارد البلاد المالية و القيام برصدها .
4. يقدم المجلس دورا إلى وزير المالية تقريرا عن وضع القرض والنقود و تطورهما المحتمل، و يجب أن يقدم في تقاريره التدابير الفعلية الكفيلة بمعالجة الأوضاع المرتقبة، وعلاوة على هذه التقارير يضع المجلس تقرير سنوي، يشمل وضع و توازن مجموع النظام المصرفي .

2.2.2 اللجنة التقنية للمؤسسات المصرفية : أنشئت هذه اللجنة أيضا بموجب أمر رقم 47/71 و المؤرخ في 71/06/30 و تحدث أيضا تحت سلطة وزير المالية وقد كلفت للقيام بالمهام التالية :

1. تقوم اللجنة بتقديم آرائها توصياتها بشأن جميع المسائل التي تخص المهنة المصرفية وجميع المهن المرتبطة بها.
2. تقترح بعض التدابير العملية الواجب تطبيقها لضمان تعجيل تنفيذ المخططات التنموية و الانتاج و تحقيق المراقبة على المؤسسات و عملياتها .
3. تقوم بالبحث على الوسائل الكفيلة لجعل أوضاع و حسابات و ميزانيات كل مؤسسة على حدى و تعرضها مصحوبة بملاحظات و توصياتها على مصادقة وزير المالية و الذي يرخص عند الاقتضاء في نشرها .

¹ - صالح مفتاح ، النقود و السياسة مع إشارة إلى حالة الجزائر في الفترة 1990 - 2000 ، المروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2002-2003، ص: 224-225.

² - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، القانون 1971 ، المتضمن تنظيم مؤسسات القرض .

3.2 طرق التمويل البنكي المستحدثة

قبل إصلاح 1971 كانت الشبكة البنكية تقوم بجمع الودائع وخصم السندات التجارية وإعادة خصمها لدى البنك المركزي، ولكن الأمور بدأت تتغير بتأميم البنوك الأجنبية و بامتلاك الدولة للبنوك التجارية فظهر البنك الوطني الجزائري وقد تخصص في تسيير حسابات القطاع الصناعي العمومية وقطاع التسيير الذاتي الزراعي، وتخصص القرض الشعبي في تسيير حسابات القطاع الحرفي و السياحي، أما البنك الخارجي فكانت مهمته تسيير العمليات مع الخارج، وكان الهدف من هذا التقييم هو تسجيل مراقبة القطاع العام.

4.2 الهيئات المتخصصة في عمليات التمويل

أعطى التخطيط المركزي والتأطير الإداري لتسيير البنوك طابعا خاصا، غير العلاقة بين البنوك والفاعلين الإقتصاديين في مجال تمويل الإقتصاد وجاءت إصلاحات 1971 تصبوا إلى إشترك البنوك في عملية تمويل الإستثمارات العمومية عن طريق اللجوء إلى قروض المتوسطة المدى، أما الخزينة فكانت تتكفل بالإستثمارات المخططة ذات المدى الطويل وقد أعطى إصلاح 1971 للبنك المركزي للتنمية دورا كبيرا في عملية التمويل وفي الجهة المقابلة همش دور البنك المركزي.

1.4.2 دور الخزينة العمومية : لم تعد الخزينة العمومية في الجزائر مكلفة فقط بحركة الأموال التي تساعد على تكييف إيرادات الدولة مع نفقاتها في الزمان والمكان بل أيضا لها وظيفة الإشراف على نشاطات المالية و تنسيق التدخل في الإقتصاد عن طريق القروض والضمانات و المساهمات، وباعتبار الخزينة العمومية وسيطا ماليا في الخريطة المالية الجزائرية فهي تقوم بالوظائف التالية :

- تسيير ميزانية الدولة و تنفيذ العمليات المتعلقة بالإيرادات و النفقات.
- منح القروض و التسييقات للاقتصاد و ضمان تمويل معظم الاستثمارات الوطنية .
- الإشراف على مؤسسة الإصدار بهدف الإستفادة من أي تسبيق يخول لها تمويل رصيد عملياتها عن طريق الخلق النقدي.

2.4.2 دور البنك المركزي الجزائري: لقد خصص الإصلاح المالي لسنة 1971 دورا ثانويا للبنك المركزي

- أمام تعاظم الخزينة العمومية في عمليات التمويل، إذ خصص البنك المركزي بالوظائف التالية:
- تمويل البنوك التجارية بقروض قصيرة الاجل تتعلق بتمويل الاستغلال للمؤسسات العمومية .
- إعادة خصم السندات العمومية والتي تم خصمها من طرف البنوك التجارية وذلك في حالة القروض متوسطة الآجل.

- تغطية إحتياجات الخزينة العمومية والتي يصل ميعاد إستحقاقه إلى ثلاث أشهر .
- التعامل باتفاقيات إعادة شراء السندات العمومية¹ .

3.4.2 دور البنوك التجارية في التمويل : لم تتمكن البنوك التجارية من التدخل في تمويل الإستثمارات المخططة وذلك بسبب ضعف مواردها المالية وتطور القطاع العمومي وتغيير طرق القرض نظرا لتزايد حاجات التمويل من طرف المؤسسات وذلك في إطار التخطيط المركزي وعلى العكس من ذلك فلقد لعب البنك الجزائري للتنمية ابتداء من 1971 دورا كبيرا في تمويل الإستثمارات المؤسسات العمومية ، فكان البنك الجزائري للتنمية يتلقى التمويل من طرف الخزينة العمومية ، وكان يقوم بتعبئة القروض الخارجية عن طريق الإقتراض المباشر طويل الأمد وذلك حتى يتمكن من تمويل إحتياجاته المالية، وعلى هذا الأساس أصبح بإمكان البنك الجزائري للتنمية الإضطلاع بالدور المتمثل في منح القروض طويلة الأجل والتي تتراوح ما بين 10 إلى 20 سنة لتمويل الإستثمارات ، والأشغال العمومية والنقل والتوزيع و بتمويل الإستثمارات التي تكون على عاتق دواوين الفلاحة ، بالإضافة الى تدخله في متابعة ومراقبة الشروط المرتبطة بتمويل وإنجاز الإستثمارات ، أما بالنسبة لتعبئة القروض الخارجية من طرف البنك فتتم عن طريق الإقتراض المباشر طويل الأمد وكذا الإقتراض من الأسواق المالية الخارجية حيث أن تدخل البنك في الأسواق المالية الخارجية هو جلب الموارد المالية ذات المصدر الأجنبي لتمويل معدات ووسائل التجهيز .

كما نجد بأن البنك الجزائري للتنمية إعتبر حلقة وصل ما بين الخزينة العمومية و البنوك التجارية من جهة وبين البنك المركزي و البنوك التجارية من جهة أخرى² .

3. تشخيص واقع النظام المصرفي بعد 1971

لقد أصفرت السياسات التمويلية و التي إنتهجتها الجزائر ضمن الإصلاح المالي 1971 عدة نتائج لذا سوف نقوم بتحليل وتقديم الآثار والنتائج التي تضمنت على نتائج وتطبيق هذه السياسة في محورين ، الأول نخصه لتقييم أداء النظام المصرفي الجزائري و الثاني نخص به النتائج المترتبة عن السياسة التمويلية المتبعة .

1.3 تقييم أداء النظام المصرفي : من خلال تمحس آليات أداء النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة الممتدة بعد الإصلاحات يمكن أن نستخلص أداء النظام المصرفي من خلال التطرق إلى العناصر التالية :

¹ - سوحاتم بحيب ، أهمية الإصلاحات الاقتصادية و المالية في تحسين أداء الاقتصاد ، ص: 116-117 .

² - طاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، طعة 2005 ، ص: 186 .

1.1.3 علاقة البنوك بالقطاع العام: منح القروض الذي كان يتم عن طريق البنوك للمؤسسات العمومية لا يضمنه سوى حسن النية أي لم تكن هناك ضمانات بالمعنى الكلاسيكي ، وهذا ما ولد بعض التراخي في دراسة و متابعة ومراقبة عملية القرض و النتيجة هي تراكم ديون البنوك على المؤسسات العمومية بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي لهذه البنوك وحتى على المؤسسات¹ .

إذ نجد أن البنك كان يجبر على تمويل المؤسسات العمومية مهما كانت قدرة الوفاء للمؤسسات العمومية ، فتوزيع القروض كان موجه بواسطة إجراءات إدارية خارج أي معايير للمردودية المالية² .

2.1.3 علاقة البنوك بالقطاع الخاص: وفي ما يخص تمويل البنوك للقطاع الخاص فكان يخضع إلى ما هو وارد في قانون الإستثمارات لسنة 1967 ولا يمكن للقطاع الخاص الحصول على قروض طويلة الاجل، أما القروض البنكية التي يتحصل عليها فلا يمكن أن تتجاوز نسبة 25 % إلى 30% من التكلفة الإجمالية للمشروع ، ضف إلى ذلك فإن القطاع الخاص يعاني من التمييز بحيث يخضع لشروط بنكية مكلفة ، من ذلك اعتماد البنوك على المعايير التقليدية في نسخ القروض لهذا القطاع والمطالبة بضمانات عينية أو شخصية مما يضيق الخناق على هذا الأخير .

3.1.3 تمويل الإستثمارات: لقد أظهر الأسلوب الذي إعتد به النظام البنكي في عملية التمويل لإستثمارات المخططة عدة نقائص منها :

- تحصيل البنوك تجميدا لمواردها و ذلك لأن أغلب المشاريع الإستثمارية العمومية غير قادرة على تحقيق رقم الأعمال الضروري لتسديد قروض هذه البنوك .

- تسجيل نقص في منح القروض الإستثمارية المخططة مما أثر سلبا على إتمام تنفيذ الإستثمارات المسطرة .

- أدى نظام الإقتطاعات والذي فرضته السلطات المالية على المؤسسات العمومية المحققة لنتيجة موجبة أو سلبية إلى الجري وراء طلب قروض إضافية للمساهمة في الميزانية ، ودفع المستحقات للخزينة العمومية هذا الشيء أدى إلى تضخم مديونية المؤسسات العمومية من جهة وعجزها في بعض الأحيان من جهة أخرى .

4.1.3 السياسة النقدية: إن حجم القروض و توزيعها كان معين مسبقا مما جعل دور الوسطاء الماليين ينحصر في توزيع الموارد المالية طبعا للتوجيهات والتعليمات المبنية في المخطط هذا الشيء الذي جعل النشاط الإقتصادي بعيد كل البعد عن السياسة النقدية .

¹ - طاهر لطروش ، مرجع سابق ، ص: 184 .

² - بوحاتم نجيب ، مرجع سابق ، ص: 90 .

2. نتائج السياسة التمويلية المتبعة

يمكن توضيح هذه السياسة وذلك بالتطرق إلى النقاط التالية :

1.2 دور النظام المصرفي: إن الهدف من الإصلاح المالي الذي عرفته الجزائر لسنة 1971 هو دمج الشبكة البنكية في تمويل الاقتصاد الوطني إلا أنه في إطار السياسة المتبعة كان هذا تسبيق الأولوية تمويل الاستثمارات المخططة على أولوية مصلحة البنوك، وهذا ما انعكس بالسلب على سلوك البنوك وتحديد سياستها الإقراضية وعلى المؤسسات العمومية¹.

2.2 الاقتصاد الكلي : لقد كان الدور المسند بنظام المصرفي من قبل نظام التخطيط المركزي مرتبطا بسياسة النقدية تتلاءم مع النظام المخطط ،وفي ظل تقييد البنوك عن مهامها الأساسية وغياب التنافس بينهما، كل هذه التصرفات السلبية أدت إلى ظهور الإختلالات على مستوى الاقتصاد الكلي تظهر كمايلي :

- الإفراط في السيولة المتداولة في الاقتصاد .
- التوسع في منح القروض زاد من حدة معدلات التضخم .
- سوء هيكلية المديونية الخارجية بسبب الإفراط في اللجوء إلى القروض الخارجية ذات أجل قصير .

3.2 الاقتصاد الجزئي :

لقد تأثر الاقتصاد الجزئي بمجموعة من العناصر تتمثل في :

- التأثير السلبي على المحفظة المالية للبنوك ،كون هذه المحافظ تحتوي على حقوق ضخمة غير مغطاة ،الأمر الذي يهدر سيولة البنوك ،وذلك لأن المؤونة المكونة غير كافية مقارنة بالمخاطر المرتبطة بهذه الحقوق .
- مشكلة التوطن البنكي و التي أدت إلى تركيز قوى للمخاطر في ميزانية البنوك والحد من المنافسة بين البنوك .
- تجميد و تعطيل الموارد المالية للبنوك في إعتمادات غير مجددة .

3. إعادة هيكلة المؤسسات المصرفية

لقد شهدت بداية الثمانينات إصلاحات هيكلية للقطاع الاقتصادي و لم تقتصر هذه الإصلاحات على القطاع الحقيقي وحسب بل تعدت إلى المجال البنكي ليتم إعادة هيكلة كل من البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي الجزائري ،فإنشئ بعدهما مصرفان على التوالي،البنك الفلاحي للتنمية الريفية (BADR)،و بنك التنمية المحلية(BDL)².

¹ - خير حديجة ، دور النظام المالي في تمويل التنمية الاقتصادية ،حالة البنوك التجارية ، واقع وآفاق ، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005، ص: 59 .

² - بلعروز بن علي، مرجع سبق ذكره ، ص: 175.

المطلب الثالث : النظام المصرفي الجزائري وإصلاحات الثمانينات

1. أسباب ودوافع الإصلاحات

➤ الإصلاح النقدي 1986: لقد أعطى هذا القانون صيغة جديدة للعلاقات الاقتصادية فصدور هذا القانون أدى إلى تطوير العلاقات بين البنوك و المؤسسات في إطار محدود ،فتحولت العلاقة ذات الطابع الإداري إلى علاقة ذات طابع تجاري ،وأصبحت القروض أداة فعالة لتنظيم الإقتصاد مما أدى إلى توسيع البنوك تدريجيا .

➤ الأسباب و العوامل الاقتصادية الدافعة للإصلاح النقدي

عرفت الجزائر منذ الإستقلال إلى غاية أزمة المحروقات سنة 1986 وضعية إقتصادية غير مستقرة وكان هذا نتيجة لمجموعة من الأسباب و العوامل نذكر منها :

-إعتماد الصناعة المصنعة كأحد أشكال النموذج وأهملت قواعد التسيير الإقتصادي الراشد.

-وفيما يخص سياسة التمويل الممتدة للجزائر على القطاع المصرفي بصفة كلية لتمويل إستثمارات المخطط الوطني وفق نمط التسيير المركزي كما إنخفضت أسعار المحروقات وارتفع حجم الواردات من السلع و الخدمات الضرورية ،الأمر الذي أدى إلى تراكم المديونية الخارجية حيث قدرت بحوالي 0.95 مليار دولار سنة 1970 إلى 17 مليار دولار سنة 1980، أما خدمات الدين إنتقلت من 0.05 مليار سنة 1970 إلى 3.9 سنة 1980.

ومع نهاية المخطط الرباعي الثاني 1974/1977 بلغت المديونية حوالي 12 مليار دولار لترتفع إلى 19.8 مليار دولار سنة 1985، وهذا ما يؤكد إرتباط مديونية الجزائر بالإستثمارات المندمجة ضمن هذا المخطط الذي أثرت سلبا على وضعية الإقتصاد الجزائري إتجاه المديونية الخارجية حيث أصبحت غير مناسبة للإستقلالية القرار الإقتصادي الداخلي والخارجي وأدى إنخفاض أسعار المحروقات 1986 إلى حدوث أزمة حقيقية تمثلت في إنخفاض أسعار الصرف وبالتالي إنخفضت إيرادات الصادرات من 12.7 مليار دولار إلى 7.9 مليار دولار و بذلك أصبح القرار الإقتصادي مرتبط بالذوائر الخارجية في التجارة العالمية للأسواق المالية النقدية ،ومن كل هذا نرى بأن النظام المصرفي كان مرتبط مباشرة بالسياسة الإقتصادية و المالية للدولة .

2. قانون البنك و القرض لسنة 1986

جاء قانون 12/86 الصادر في 19 أوت 1986 بعض قواعد من أجل توحيد الإطار القانوني الذي يسيّر النشاط الخاص بكل المؤسسات المالية مهما كانت طبيعتها القانونية ،وإدخال إصلاح جذري على الوضعية البنكية حيث يعتبر أول قانون يتطرق وبصفة خاصة للبنوك منذ الإستقلال .

فموجب هذا القانون تم الفصل بين التخطيط و الإستقلالية المتعلقة بالنظام المالي وظهر هذا جليا في 10 من القانون¹ أي جاء في محتواها مايلي : " تشكل المنظومة المصرفية في إطار المخطط الوطني للتنمية أداة تطبيق للسياسة التي تقررها الحكومة في مجال تجميع الموارد و ترقية الادخار و تمويل الاقتصاد تماشيا مع القواعد المحددة في المخطط الوطني للقرض ، تتمثل مهمة المنظومة المصرفية في الشهر على تطابق تخصيص الموارد المالية و النقدية في إطار إنجاز المخطط الوطني للقرض مع أهداف المخططات الوطنية للتنمية "

كما أنه بموجب القانون البنكي لسنة 1986 إستعاد البنك المركزي دوره كبنك للبنوك وأصبح يتمتع بالمهام التقليدية للبنوك المركزية و يتجلى ذلك من المادة 19 من القانون² والتي تنص على : " يتولى البنك المركزي في إطار المخطط الوطني للقرض المحدد في المادة أدناه و تطبيقه ومتابعته مايلي :

- يضبط ويراقب توزيع إتمادات الاقتصاد بالوسائل الملائمة من خلال إمتياز الإصدار .
- يساعد الخزينة العمومية وفق حدود معينة وذلك حسب المادة 26 من القانون³ التي نصت إلى ضرورة تحديد حجم القروض الممنوحة للخزينة تبعا للمخطط الوطني للقرض .
- يجمع إحتياطات الصرف في المستوى المركزي ويسيرها ويوظفها .
- المدخول الوحيد لجميع العمليات الخارجية الخاصة بالذهب و يفوض بإستيراد موارد الذهب و تصديرها و كل المعادن الثمينة و الموارد غير المدرجة في المنتوجات الصناعية .
- يتولى على الخصوص تسيير السياسة النقدية و تحديد الحدود القصوى لعمليات إعادة الخصم المخصصة لمؤسسات القرض "

كما إستعادت مؤسسات التمويل حق متابعة إستخدام القرض ورده و ذلك طبقا للمادة 11 من القانون⁴ التي ورد فيها : " يجب أن تتضمن المنظومة المصرفية متابعة استخدام القروض التي تمنحها ومتابعة الوضعية المالية في المؤسسات و تتخذ جميع التدبير الضرورية للتقليل من خطر عدم رد القرض " .

- إنشاء هيئة رقابية على النظام البنكي و هيئة إستشارية أخرى .

¹ - المادة 10 من القانون 12/86

² - المادة 19 من القانون 12/86

³ - المادة 26 من القانون 12/86

⁴ - المادة 11 من القانون 12/86

3. قانون إستقلالية البنوك لسنة 1988

جاء صدور قوانين 1986 قبل صدور الإصلاحات في عام 1988 و عليه فإن بعض الأحكام التي جاء بها لم تعد تتماشى مع هذه القوانين ، كما أنه لم يأخذ بعين الاعتبار المستندات التي طرأت على مستوى التنظيم الجديد للإقتصاد، أن القانون 06/88 الصادر في 12 جانفي 1988 هو معدل و متمم للقانون السابق 12/86 و مضمون قانون 1988 هو إعطاء الاستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للإقتصاد و المؤسسات. ومن أهم الأفكار الرئيسية التي جاء بها هذا القانون من أجل إصلاح الجهاز المصرفي مايلي :

- تطبيق القانون المكمل لسنة 1986 وهذا يوضح أجهزة إستشارية ورقابية مثل المجلس الوطني للقرض .
- وضع لجنة مراقبة البنوك المتعلقة بجهاز المخطط الوطني للقرض و ذلك بإعتبارهم هم المساهمين الأساسيين للسياسة النقدية والمالية .
- تنظيم وتطوير الأسواق المالية و النقدية بإعتبارها أجهزة لتوزيع الموارد وذلك بالعلاقة مع المخطط الوطني للقرض .

- التفرقة القانونية بين دور البنوك المركزية و نشاط القرض من قبل الأجهزة التجارية .
- وعلى المستوى الكلي تم دعم دور البنك المركزي في تسيير السياسة النقدية .
بصفة عامة نقول أن القانون 01/88 جعل نشاط المؤسسات العمومية الإقتصادية في دائرة المتاحرة مانعا إياها حق الإلتزام و التعاقد بكل إستقلالية .

وكون البنوك التجارية من المؤسسات العمومية فقد سمح لها القانون 01/88 وكذا 04/88 بالتمتع بالإستقلالية وإمكانية التدخل في السوق و للتأكد أكثر على مبدأ إستقلالية البنوك جاء قانون 06/88 الصادر في 12 جانفي 1988 حيث تضمن هذا القانون مايلي:

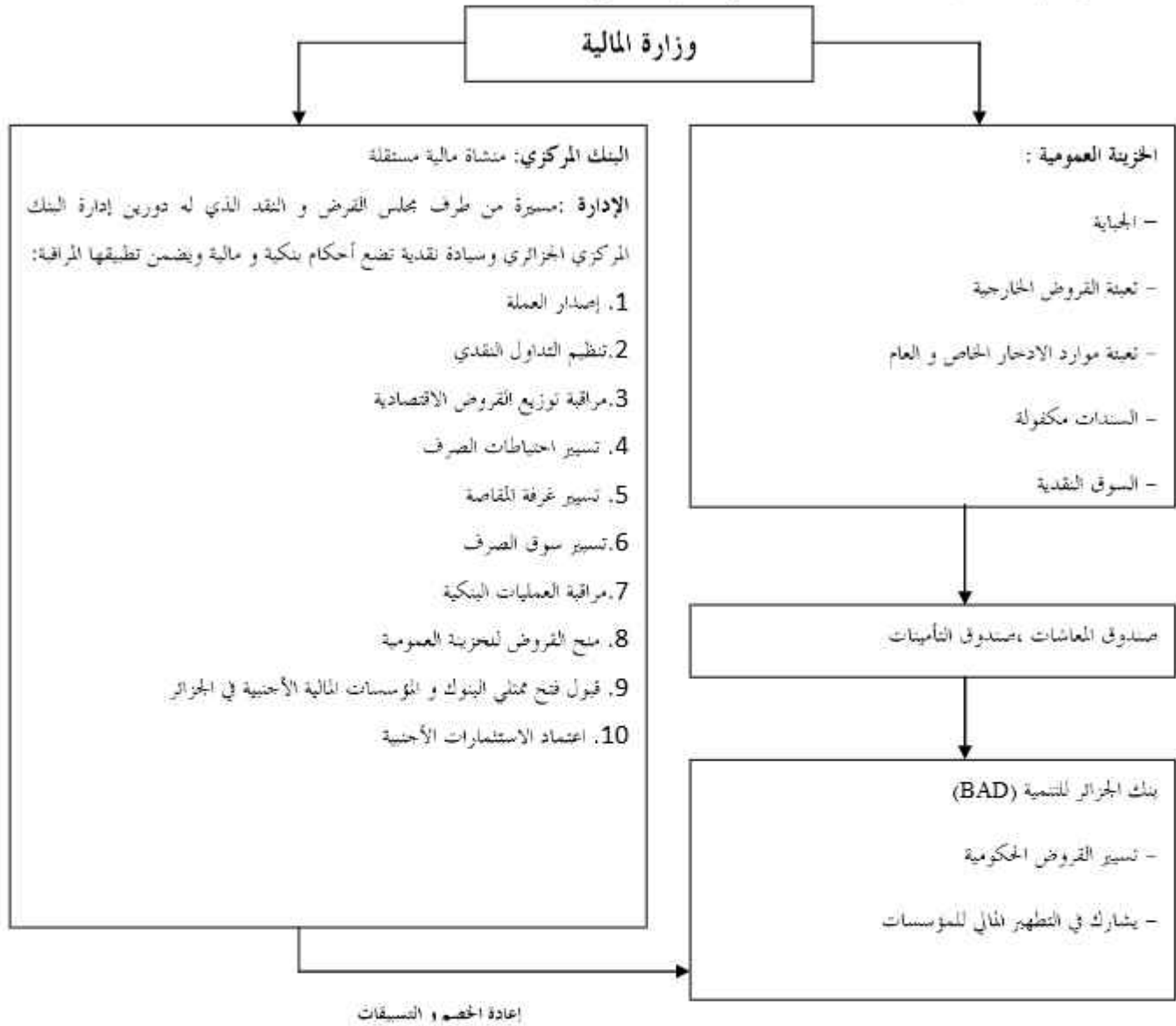
1. فوق هذا القانون يعتبر البنك شخصية معنوية تجارية يخضع¹ لمبدأ الاستقلالية المالية و التوازن المحاسبي وهذا يعني أن نشاط البنك يخضع ابتداء من هذا التاريخ إلى قواعد التجارة و يجب أن يأخذ أثناء نشاطه بمبدأ الربحية و المردودية و لكي يحقق ذلك يجب أن يكيف نشاطاته في هذا الإتجاه .
2. يمكن للمؤسسات المالية غير البنكية أن تمارس عمليات التوظيف المالي كالحصول على أسهم وسندات صادرة عن مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه .

² - مراسلي احمد ، مزين عبد الحق ومذكرة تخرج ومسار الإصلاحات النقدية و انارها على النظام المصرفي ، سنة 2003-2004 ، ص:20.

3. على المستوى الكلي تم دعم و تطوير دور البنك المركزي في تسيير السياسة النقدية .
4. كما أدرج القانون مواد جديدة تخص الأحكام التنظيمية لطبيعة أعمال البنك المركزي ومجال تلك الأعمال ،وكذا تمثيل المستخدمين في أجهزة الإدارة و التسيير بالبنك المركزي ومؤسسات الإقراض ،كما تطرق إلى صناديق المساهمة بإعتبارها شركات تسيير القيم المنقولة التي تعوز الدولة فيها كل الأسهم مقابل رأسمال المكتتب والمدفوع على شكل نقدي أو أسهم عينة حسب مفهوم الأحكام الواردة في القانون التجاري " المادة 25 بقانون 88-06 "، وإضافة إلى هذا تطرق القانون إلى إنشاء الشركات المالية فوق التراب الوطني أو خارجه، بحيث يكون هذا الإجراء موافق للشكل القانوني المتعارف عليه في المؤسسات الاقتصادية العمومية¹.

¹ - طاهر الطرش، مرجع سبق ذكره ، ص:195.

الشكل رقم (1.1) : الجهاز النقدي والمالي حتى إصلاح سنة 1988



البنوك التجارية (الأولية):

BDI - BADR - CPA- BEA-BNA

منشآت مستقلة حسب قانون 88/01/12 الدور الاساسي - نص 114 قانون القرض و النقد استقبال الأموال العامة، عمليات القروض، التسيير المتوسط الدفع.

الدفع القانوني (118 - 117 - 116) قانون القرض و النقد

إكتتاب الشراء: تسيير ، حفظ وبيع القيم المنقولة

توجيه ومساندة المؤسسات ، المساهمة في المؤسسات ،

المصدر: د محمود حميدات (النقود و السياسات النقدية) ديوان المطبوعات الجامعية ، 1996-1997 ص24.

المبحث الثاني : الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 10-90

لقد صدر قانون النقد والقرض 10-90 بتاريخ 14 أفريل 1990، تماشيا مع التوجه الجديد السياسي والاقتصادي للبلاد نحو الإنفتاح الكلي على الإقتصاد الرأسمالي خاصة أن القوانين السابقة أضحت لا تتلاءم مع التحولات الإقتصادية والإجتماعية مع زيادة عبء المديونية وظهور مشاكل الإجتماعية ودخول البلاد لأول مرة في تعددية حزبية .

المطلب الأول : الرؤية الجديدة للإصلاح

1. المبادئ العامة لقانون النقد والقرض

1.1 الفصل بين دائرة النقدية والدائرة الحقيقية : في ظل تبني التخطيط المركزي للإقتصاد كانت قرارات النقدية للنظام السابق تتخذ تبعا للقرارات الحقيقية، ولم تكن هناك أهداف نقدية بحتة، بل الهدف هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج المخططة، حتى جاء قانون النقد والقرض أين قام بهذا الفصل لتحقيق الأهداف التالية :

- إستعادة البنك المركزي لدوره في تسيير السياسة النقدية.

- بوضع حد للتمييز بين القطاع العام والقطاع الخاص .

- إعطاء حرية للبنوك التجارية في اتخاذ القرارات المرتبطة بالقروض .

2.1 الفصل بين الدائرة النقدية و دائرة ميزانية الدولة : كانت الخزينة في النظام السابق تلجأ إلى السلطة

النقدية إجبارها على الإصدار النقدي الجديد بدون مقابل، هذا الشيء الذي خلق دافع بين السلطة النقدية والخزينة العمومية وجاء قانون النقد والقرض ووضع حد لهذا التداخل بغية : إستقلال البنك المركزي وتقليص ديون الخزينة تجاه البنك المركزي والقيام بتسديد الديون السابقة المتراكمة .

3.1 وضع نظام بنكي على مستويين : يعني ذلك التميز بين نشاطات البنك المركزي كسلطة نقدية ونشاط

البنوك التجارية كموزعة للقروض وبذلك ترأس البنك المركزي النظام النقدي وأصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ للإقراض وان يحدد القواعد العامة للنشاط البنكي تماشيا مع أهدافه النقدية¹ .

2. الأهداف الأساسية لقانون النقد والقرض : لقد أحدث قانون النقد والقرض 10-90 تغييرات عميقة في

الجهاز المصرفي، وهذا من أجل تنظيم النشاط المصرفي وتمكن أهدافه في :

¹ - طاهر الطرش، مرجع سبق ذكره، ص: 199.

أ. إرساء قواعد الاقتصاد السوق في تسيير الاقتصاد الجزائري .

ب. إعادة للبنوك والمؤسسات المالية وظائفها التقليدية في تعبئة الإدخار ومنح القروض .

ت. إعطاء البنك المركزي مزيد من الاستقلالية في تطبيق السياسة النقدية والحد من معدلات التضخم المرتفعة .

ث. إعادة تقييم الدينار وهذا بالتنظيم العام لميكانيزمات الإصدار النقدي، بما يخدم مصلحة الاقتصاد الوطني

3. إصلاحات قانون النقد والقرض : تمثلت الإصلاحات فيما يلي :

1.3 البنك المركزي : بموجب القانون وحسب المادة 12 فإن البنك المركزي أصبح يسمى بنك الجزائر ، وهو

عبارة عن مؤسسة وطنية تتمتع بالضحية المعنوية والاستقلال المالي ¹.

ولا يخضع للأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة بالحاسبة العامة ولا بمراقبة مجلس الحاسبة، كما لا يخضع

للقواعد العادية التي تطبق في الحاسبة التجارية ، ويعتبر تاجرا في علاقته مع الغير ².

وقد حول قانون النقد والقرض للبنك المركزي خمسة مهام رئيسية هي :

1.1.3 مؤسسة إصدار : فالبنك المركزي يقوم بصك القطع النقدية والأوراق النقد بواسطة شبكة المتكونة من

الوكالات الرئيسية والجهوية يسهل تداولها والحفاظ عليها .

2.1.3 تسيير إحتياطيات الصرف : هذه الوظيفة تتمثل في الإحتفاظ بالذهب وتوظيف المداخيل من العملة

الصعبة في إستخدامات تجلب الفوائد لا لغرض المضاربة .

3.1.3 المشاركة في السياسة النقدية: في هذا المجال يضمن البنك المركزي هدفين هما جمع وتحليل الإحصائيات

النقدية والمالية الضرورية لتعريف ومراقبة السياسة النقدية .

4.1.3 تسيير معدل الصرف: البنك المركزي الجزائري يحدد يوميا معدل الصرف للدينار وينظم سوق

الصرف .

2.3 هيئات الرقابة المصرفية : لقد تم بموجب قانون النقد والقرض إنشاء هيئات تعمل على مراقبة النظام

المصرفي وذلك من أجل الحفاظ على السير الحسن وكذا الحفاظ على أموال الجمهور وتمكن هذه الهيئات فيما

يلي:

¹ - المادة 11 من قانون النقد والقرض 90-10

² - المادة 13 من قانون النقد والقرض 90-10

1.2.3 لجنة الرقابة المصرفية : تنشأ لجنة المصرفية مكلفة بمراقبة حسن تطبيق القوانين والأنظمة التي تخضع لها

البنوك والمؤسسات المالية ومراقبة المخالفات المثبتة وتمثل الأدوار المهمة للجنة المصرفية فيما يلي¹ :

أ. تلعب دورا وقائيا حيث لها الحق في التحري حول تسيير وتنظيم البنوك والمؤسسات المالية .

ب. القيام بالتحقيق الوقائي عن طريق متابعة الوثائق والمستندات أو التنقل إلى عين المكان .

د. تنظيم العمل بما يتماشى والتحويلات الهيكلية للنظام المالي .

ج. للجنة المصرفية الحق في التحري حول تسيير وتنظيم البنوك وتصحيح الأخطاء المرتكبة إذا ما وجدت .

2.2.3 مركزية المخاطر : في إطار الوضع الجديد الذي يتسم بحرية المبادرة وقواعد السوق في العمل

البنكي، تتزايد المخاطر المرتبطة بالقروض ويحاول البنك المركزي أن يجمع كل المعلومات بغية مساعدة النظام البنكي على التقليل من هذه المخاطرة.²

وبناء على ذلك أسس قانون النقد والقروض في مادته 160 مصلحة مركزية للمخاطر تدعى "مركز المخاطر" تتكفل بجمع أسماء المستفيدين من القروض وطبيعة وسقف القروض الممنوحة والمبالغ المسحوبة والضمانات المعطاة لكل قرض من جميع البنوك والمؤسسات المالية، وفي هذا الإطار لا يمكن لأية هيئة مالية أن تمنح قروضا مصرحا بها لدى مركزية المخاطر على أنها ذات مخاطر إلى زبون جديد إلا بعد إستشارتها، فهذا الإجراء من شأنه كشف ودراسة المخاطر المرتبطة بالقروض ومنع البنوك والمؤسسات المالية معلومات المرتبطة بالقروض والزبائن التي تشكل مخاطر محتملة.³

3.2.3 مركزية عوارض الدفع : لعدم الاستقرار والتغير المستمر في المحيط الاقتصادي ورغم إنشاء مركز

المخاطر قام البنك الجزائر بموجب النظام 02-92 المؤرخ في 22 مارس بإنشاء مركزية عوارض الدفع وقرض على كل الوسطاء الماليين (المصاريف، المؤسسات المالية، الخزينة العمومية، وكل المؤسسات الأخرى) الانضمام إلى مركزية عوارض الدفع بحيث كان إنشاؤها بغية تنظيم المعلومات المرتبطة بكل الحوادث والمشاكل على مستوى إسترجاع القروض الممنوحة .

¹ - فاروق هشام، أهمية الإصلاحات الاقتصادية و المالية في تغيير الاقتصاد، ص:115.

² - طاهر لطوش، مرجع سبق ذكره، ص: 206

³ - بوحاتم نجيب، مرجع سابق، ص: 110-111.

4. المصارف والمؤسسات المالية في إطار قانون النقد والقرض 90/10

أحدث قانون النقد والقرض إصلاحات كبيرة على مستوى المصارف التجارية والمؤسسات المالية حيث أتاح إنشاء البنوك والمؤسسات المالية شريطة أن تؤسس بشكل شركات مساهمة.¹

1.4 المصاريف التجارية : يعرف قانون النقد والقرض في مادته 114 البنوك التجارية على أنها أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات المحددة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون .

2.4 المؤسسات المالية : تعرف المادة 115 من قانون النقد والقرض المؤسسات المالية بأنها "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية القيام بالأعمال المصرفية ماعدا تلقي الأموال من الجمهور " وهذا يعني أن المؤسسات المالية تقوم بالقرض على غرار البنوك التجارية ولكن دون أن تستعمل في ذلك أموال الجمهور . وقد قسم قانون النقد والقرض هذه المؤسسات إلى مايلي:²

صناديق التوفير والاحتياط : هذه الصناديق تقوم بعمليات مشابهة لعمليات البنوك فإمكانها فتح الشيك لزبائنها ومنحهم قروض ولكن دورها الأساسي يكمن في جميع الإدخار السائل بواسطة دفاتر مثل (دفاتر التوفير الشعبي).
صناديق القرض البلدي: هي متخصصة في قرض الإستهلاك مواردها تأتي من قروض وهبات من الجماعات المحلية وتعتمد على التوظيفات في السندات الصندوق .

الشركات المالية: تنشأ عن طريق قرار البنك أو المؤسسات المتخصصة في التوسع حيث تسلم للشركات المالية أنواع من العمليات تكمن في القروض العقارية والائتمان التجاري وقروض الإستهلاك وفي بعض الأحيان يعاد ترتيب المؤسسات المالية المتخصصة في شركات مالية، مواردها تأتي من المؤسسات التي ساهمت في خلقها .
المؤسسات المالية المتخصصة: عموما توجد تحت وصاية الدولة لأنها تعمل للمصالح العام وهي بنوك غير تجارية يكون عملها الرئيسي التمويل العقاري، الزراعي، والصناعي.

3.4 المصارف التجارية والمؤسسات المالية الخاصة والأجنبية : سمح قانون 90-10 بإنشاء مصارف ومؤسسات مالية أجنبية شريطة خضوعها للقانون الجزائري وان تنشأ هذه الأخيرة في شكل شركات مساهمة وأن تحصل على ترخيص بمنح مجلس النقد والقرض مضى عليه من طرف بنك الجزائر، ومن أجل الحصول على هذا الترخيص يجب إستيفاء بعض الشروط لكي تحصل على هذا الإعتماد ومن بين هذه الشروط.³

¹ - المادة 118 من قانون النقد و القرض 90-10.

² - بحراز عبدل فريدة بالقبليات وصيغيات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية بالجزائر، 2005، ص: 76-77.

³ - Naas Abdelkrime ,le système bancaire Algérien ,maisonneuve larose ,France ,2003,P118

-500 مليون دينار بالنسبة للمصارف .

-100 مليون دينار بالنسبة للمؤسسات المالية .

-تحديد برنامج للنشاط خاصة في مجال الموارد، القروض، الخدمات المقترحة .

-المستوى التقديري لأهم نسب التيسير بصفة خاصة نسب السيولة وتغطية الخطر .

-إحترام نسبة الملائمة .

ويمنح الإعتماد لفروع البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية المرخص لها بعد أن تحقق نفس الشروط،¹ كما بينت المادة 133 من قانون بأنه يجب على البنوك والمؤسسات المالية الكائن مقرها الرئيسي في الخارج أن تخصص لفروعها في الجزائر مبلغا موازيا على الأقل للارآمال الأدنى المطلوب تأمينه لدى البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للقانون الجزائري، كما حد القانون الحالات التي يحق لمجلس النقد والقرض سحب الإعتماد من البنوك أو المؤسسات المالية وهي كالتالي:²

-بناءا على طلب من البنك أو المؤسسة .

-عندما لم تعد تتوفر الشروط التي منح على أساسها الإعتماد .

-إذا لم يتم استغلال الإعتماد لمدة اثني عشر شهرا .

-إذا توقف موضوع نشاط الإعتماد لمدة ستة أشهر .

-كما يجوز للجنة المصرفية سحب الإعتماد كعقوبة تأديبية³ .

المطلب الثاني : آليات العمل المصرفي في إطار قانون النقد والقرض

لقد إستعاد النظام البنكي ضمن قانون النقد والقرض المهام الرئيسية التي وضع لأجلها فزادت استقلالية البنوك واسترجع البنك المركزي دروه الرائد في قيام السياسة النقدية وهذا من خلال المهام التي أصبحت من صلاحياتهم.

¹ -المادة 137 من قانون النقد و القرض 90-10

² - المادة 140 من قانون النقد والقرض 90-10

³ - سليمان قاسي موسى رئيس البنك الوطني الجزائري، البنك الوطني الجزائري، فتح راس المال، مجلة الاقتصاد و الأعمال، عدد خاص، الجزائر، نوفمبر 1999، ص: 74.

1. مهام البنك المركزي

بالإضافة إلى مهام التقليدية التي كان يديرها البنك المركزي أصبح هذا الأخير ومن خلال قانون النقد والقرض يقوم بمهام أساسية تتمثل في الدفاع عن القدرة الشرائية لعملة الوطنية داخليا وخارجيا وذلك باستقرار الصرف خارجيا.

1.1 العمليات الداخلية للبنك المركزي : يقوم البنك المركزي بعدة عمليات داخلية تتمثل في :

1.1.1 إصدار النقود : لقد حدد قانون النقد والقرض آليات التي بموجبها يقوم البنك المركزي بإصدار النقود وتتمثل هذه الآليات ضمن المادة 59 من قانون النقد والقرض إذ تنص هذه المادة "على أنه لا يجوز أن يصدر النقد من قبل البنك المركزي إلا ضمن عناصر التغطية التالية : سبائك و عملات الذهب، عملات أجنبية حرة التداول ، سندات مصدرة من الخزينة العمومية ، سندات مقبولة تحت نظام الأمانة أو مرهونة".

2.1.1 تسير السوق النقدية : يمكن البنك المركزي ضمن الشروط التي يحددها مجلس النقد والقرض أن يتدخل في سوق النقد وأن يشتري ويبيع على الخصوص سندات عامة تستحق في أقل من 06 اشهر وسندات خاصة يمكن قبولها للخصم أم لمنح قروض ولا يجوز في أي حال من الأحوال أن تتم هذه العمليات لصالح الخزينة أو لصالح الجماعات المصدرة للسندات¹.

3.1.1 إعادة تمويل البنوك : قد تحتاج البنوك في بعض الأحيان إلى تمويل خارجي وذلك لنقص الأموال الخاصة بها وكذا نقص الودائع التي تحصل عليها من الجمهور.

2.1 العمليات الخارجية للبنك المركزي : تتمثل في نقطتين أساسيتين هما :²

1.2.1 تدخله على مستوى سوق الصرف : وذلك بغية تدعيم العملة الوطنية وضمان استقرارها وللوصول

إلى ذلك يقوم البنك المركزي بالعمليات التالية :

* شراء وبيع سندات الدفع بالعملات الأجنبية.

* الحق في إعادة الخصم لهذه السندات.

* إدارة احتياطات الصرف وتوظيفها.

* قبول سندات الدفع بالعملات الأجنبية كوديعة أو القيام بإيداعها لدى هيئات مالية أجنبية.

¹ - المادة 76 من قانون النقد والقرض 90-10.

² - طاهر الطرش، مرجع سبق ذكره، ص: 222.

* فتح حسابات بالعملة الأجنبية للشركات الخاضعة للقانون الجزائري والتي تقوم بعمليات تصدير، تتمتع بامتياز استثمار أموال الدولة المنجمية والطاقوية.

2.2.1 مراقبة الصرف: إن مراقبة الصرف وتنظيمه هي من اختصاصات البنك المركزي بحيث يرخص لمجلس النقد والقرض تنظيم سوق الصرف وحركة رؤوس الأموال بين الداخل والخارج ، وفي هذا الصدد حدد المادة 183 من قانون النقد والقرض بأن يرخص لغير المقيمين بتحويل رؤوس الأموال إلى الجزائر لتمويل أية نشاطات إقتصادية غير مخصصة صراحة للدولة أو المؤسسات المتنوعة عنها .

2. علاقة البنك المركزي بالخزينة :

لقد حدد قانون النقد والقرض العلاقة بين البنك المركزي والخزينة فجاءت قراراته بأن أبعد الخزينة عن طريق التمويل وإعادة البنك المركزي على قائمة النظام المصرفي وبهذا أصبح بمقدور البنك المركزي أن يمنح الخزينة مكشوف بالحساب الجاري لمدة أقصاها 240 يوم متتالية أو غير متتالية خلال السنة الواحدة على أن يتم ذلك على أساس تعاقدية وفي حد أقصاها 10 % من الإجراءات العادية للدولة المثبتة خلال السنة المالية السابقة ، كما يمكن للبنك المركزي أن يخصم السندات المكفولة المكتسبة لصالح محاسبي الخزينة تستحق خلال ثلاث أشهر.¹

3. علاقة البنك المركزي بالبنوك

لقد تحددت العلاقة بين البنك المركزي والبنوك التجارية في ظل قانون النقد والقرض من خلال مبدئين هما :
البنك المركزي هو بنك الملجأ الأخير للإقراض ، بحيث وضع القانون في مادته 92 بأن يضع البنك المركزي جميع المعايير التي يجب على كل بنك إحترامها بشكل دائم .

كما أصبح للبنك المركزي استعمال أداة احتياطي الزامي ضمن الحد أقصى لا يتحدى 28 % تفرض على البنوك ويحسب من مجموع ودائعها ، أو على بعض أنواع هذه الودائع أو على مجموع توظيفاتها أو على بعض أنواع توظيفاتها وذلك بالعملة الوطنية أو بالعملات الأجنبية وكل نقص الاحتياطي الاجباري تخضع البنوك التجارية لغرامة يومية تساوي 1% من المبلغ الناقض ويستوفي البنك المركزي هذه الغرامة.

4. مهام المؤسسات المالية والبنوك التجارية : بموجب الإصلاحات التي جاء بها قانون النقد والقرض إستعادت هذه الهيئات مهامها الرئيسية والتقليدية فقد اختلفت ظاهرة التخصص البنكي وأصبحت لها مرونة في تعبئة

¹ - المادة 78-79 من قانون النقد و القرض 90-10.

الموارد التي تراها مناسبة ومنح القروض وفق قواعد تجارية وذلك أمام إبعاد الخزينة عن نظام القرض وعلى مستوى النشاط البنكي.

المطلب الثالث : التطورات الجديدة للنظام المصرفي الجزائري بعد إصلاح 90-10

لقد عرف النظام المصرفي الجزائري خلال فترة التسعينات صدور قانون النقد والقرض والذي تزامن مع لجوء الجزائر إلى صندوق النقد الدولي والبنك العالمي قصد تعزيز الإصلاحات التي قامت بها السلطات في مجال الإصلاحات الاقتصادية والمالية، حيث تم اعتماد برنامج مدعم من طرف هذه الهيئات بهدف منح القروض ومساعدة تتضمن تنفيذ سياسة صارمة لتقليص الطلب وإعادة النظر في سعر الصرف وتحرير التجارة الخارجية.

1. النظام المصرفي خلال التسعينات

1.1 تطهير وإعادة هيكلة البنوك العمومية : بجهود معتبرة لتطهير وإعادة هيكلة القطاع العام والبنوك العمومية على وجه الخصوص، فمنذ سنة 1990 ظهرت ضرورة تقييم ملاءة البنوك العمومية طبقا لقواعد الخطة الدولية، وقد أظهر التقييم الأول الوضعية المالية للبنوك ظاهرة القروض الناجعة، وعدم كفاية الأموال الخاصة وبذلك بات من المؤكد وجوب تطهير وإعادة هيكلة البنوك العمومية على شاكلة المؤسسات العمومية الأخرى، بحيث أصبحت عملية لتطهير محافظ البنوك بالديون على شركات الأم التي قدرت بمبلغ 35,4 مليار دينار في نهاية ديسمبر 1990 وأعيدت شراء هذا المبلغ من طرف الخزينة في شكل سندات ذات قسيمة بدون فوائد (21,9 مليار دينار على مدى 20 سنة) والباقي بتسبة فائدة تقدر بـ 5 %.

2.1 تطور نشاط البنوك والمؤسسات المالية

يمكن تحديد تطور نشاط البنوك والمؤسسات المالية في النقاط التالية :

تنظيم المنافسة بين البنوك : للسماح بمرور خدمات بنكية نوعية ألغى قانون النقد والقرض الإحتكار في النشاط البنكي وفتح القطاع البنكي للمنافسة فحسب التعديل قانون الإستثمار في 1994 رخص للمساهمين الخارجين في رأسمال البنوك التجارية بسقف أعلاه بـ 49 % ونتيجة لذلك شهدت القوة الممتدة ما بين 97-98 دخول حوالي 09 مؤسسات معتمدة.

الإستثمار في القطاع البنكي: لم يعرف القطاع البنكي تحولا كبيرا حيث غلبت البنوك العمومية ونشاط البنوك الخاصة حتى محدودا برأس المال انطلقت بين 03 إلى 20 مليون دولار في نشاطات محدودة وهو ما يبين ضعف الإستثمار الخاص في المجال البنكي.

خصوصية البنوك العمومية: في ظل الظروف المتدهورة للمؤسسات العمومية الاقتصادية وجمود الاقتصاد الوطني برزت مساعي خصوصية المؤسسات العمومية (تعتبر البنوك العمومية مؤسسات عمومية) ، فقد صدر القانون 95-22 المؤرخ في 26 أوت 1995 ، المتعلق بالخصوصية ، وتم إنشاء مجلس الخصوصية في 21 سبتمبر 1996 ثم لجنة الخصوصية في 1997 ، ثم المرسوم 97-12 المؤرخ في 19 مارس 1997 لتغيير وتكميل القانون 95-22 وكذا تمشيا مع التحولات الجديدة بهدف تفعيل سير عمليات الخصوصية¹.

3.1 السياسة النقدية في ظل الاتفاق مع صندوق النقد الدولي والبنك العالمي

نظرا للظروف التي مر بها الاقتصاد الجزائري وعجزه عن توفير السيولة اللازمة لدفع أعباء الدين الخارجي حيث استمر التزايد الخطير لمعدلات خدمة الدين التي أصبحت تلتهم أكثر من 80 % من حصيللة الصادرات تطورت خدمة الديون من 0,3 مليار دولار سنة 1970 إلى 5 ملايين دولار سنة 1987 إلى 7 مليار دولار سنة 1989 إلى أكثر من 9 مليار دولار سنة 1992 وأكثر من 9,05 مليار دولار سنة 1993 مما تطلب لجوء الجزائر لكل من FMI و BM للحصول منهما على قروض ومساعدات ميسرة لسد العجز الخارجي في العملات الأجنبية وقد تعهدت الحكومة الجزائرية بتنفيذ برنامج التكيف والاستقرار في الإتفاقيات المبرمة من نفس السنة أمام ثاني اتفاق مع FMI و BM كان في جوان 1991 وعكس اتفاق جوان الذي أبرم في بداية 1994 والذي انبثق عن برنامج الاستقرار الاقتصادي القصير المدى الذي يغطي الفترة من 01 أبريل 1994 إلى 31 مارس 1995 ، واتفاق آخر سنة 1995 تم بموجبه الالتزام ببرنامج التكيف الهيكلي المتوسط المدى الذي يغطي الفترة 31 مارس 1995² إلى 01 أبريل 1998 كما تم في عام 1994 ثم نهاية شهر ماي 1996 امضاء اتفاق برنامج التعديل الهيكلي مع BM لمدة سنتين.

1. برنامج الإصلاحات الاقتصادية التي تبنتها الجزائر

1.1 برنامج الاستعداد للإتتماني الأول (1989 - 1991): دخلت الجزائر في مفاوضات مع مؤسسات

النقد الدولية للحصول على قروض ومساعدات فووقت إتفاقيتين :

الأولى : في 1989/05/31

الثانية : في 03 جوان 1991.

¹ - مصطفى عبد اللطيف ، بلعور سليمان ، النظام المصرفي بعد الإصلاحات ، الملتقى الوطني الأول حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الممارسة التسويقية 20-21 أبريل 2004 ، المركز الجامعي بشار ، ص: 58.

² - بطاهر علي ، سياسات التحرير و الإصلاح الاقتصادي في الجزائر ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد الأول ، جامعة الشلف ، الجزائر ، ص: 182-183.

وكان FMI و BM يمنح قروض ومساعدات ضمن شروط وأهمها:¹

- مراقبة توسع الكتلة النقدية بالحد من التدفق النقدي.
- تحرير الأسعار وتحميد الأجور وتطبيق أسعار فائدة موجبة.
- الحد من التضخم وتخفيض قيمة الدينار.
- تحرير التجارة الخارجية والسماح بتدفق رؤوس الأموال الأجنبية.
- إلغاء عجز الميزانية وإصلاح المنظومة الضريبية الجمركية.
- ومن بين الإجراءات العملية التي قامت بها السلطات آنذاك هي :
أ. القيام بالتطهير المالي للمؤسسات.
- ب. موافقة بنك الجزائر على تنظيم سوق نقدي لئلا يؤدي لجوء البنوك التجارية إعادة الخصم حيث تم رفع معدل إعادة الخصم من 10,5 % عام 1990 إلى مارس 1991.

2.1 برنامج التعديل الهيكلي 1994-1998

- لجأت السلطات الجزائرية مرة ثالثة إلى FMI و BM لإبرام اتفاقية في إطار برنامج الاتفاق الموسع أو ما يسمى ببرنامج التعديل الهيكلي يمتد على مرحلتين:
- مرحلة التثبيت الهيكلي من 22 ماي 1994 إلى 21 ماي 1995.
 - مرحلة برنامج التعديل من 22 ماي 1995 إلى 21 ماي 1998.

1.2.1 أهداف برنامج التثبيت 1994-1995

- الحد من توسع الكتلة النقدية بتخفيض حجمها من 21 % سنة 1993 إلى 14 % سنة 1994.
- تخفيض قيمة الدينار بنسبة 40,17 % في أفريل 1994 (1 دولار مقابل 36 دج).
- تحرير معدلات الفائدة المدينة للبنوك مع رفع معدلات الفائدة الدائنة على الادخار.
- جعل معدل تدخل البنك الجزائري في السوق النقدي عند مستوى 20 % .
- تحقيق استقرار مالي بتخفيض معدل التضخم إلى أقل من 10%.
- رفع احتياطات الصرف لغرض دعم القيمة الخارجية للعملة.

¹ - بلعوز بن علي، مرجع سبق ذكره، ص: 120

2.2.1 أهداف برنامج التعدي الهيكلي 1995-1998

- تحقيق نمو اقتصادي في إطار الاستقرار المالي.
- العمل على ارساء نظام الصرف واستقراره مع انشاء سوق ما بين البنوك وأحداث مكاتب الصرف ابتداء من 1996/01/01.
- يهدف البرنامج إلى التخفيض التدريجي لعجز الميزان التجاري الخارجي.

2.3 أثر الإصلاحات على الكتلة النقدية

كان من أهداف برنامج التثبيت والتعديل الهيكلي التحكم في نمو التوسع النقدي بما يخدم التوازنات الإقتصادية الكلية من خلال رفع أسعار الفائدة الإسمية بهدف تحقيق تخفيض معدل نمو الكتلة النقدية من 21 % إلى 14% خلال فترة البرنامج ، تم اعتماد سعر إعادة الخصم للبنوك التجارية دون المعدل المحدد دوليا لأجل السماح للبنوك التجارية القيام بعملية التوسع الائتماني ، ارتفاع الائتمان المحلي بنسبة 10% عام 1994 الإعلان فعليا عن سوق الصرف بين البنوك في 1995 أما معدل السيولة فقد سجل 38,6% سنة 1995 بدل 1998 ، لتصبح الكتلة النقدية 1287 مليار دينار في نهاية 1998 بعدما كانت 1081 مليار دينار في سنة 1997 ، كما نجد بأن القروض المقدمة للاقتصاد انخفضت بمبلغ 10 مليار دينار بينما لجوء البنوك لإعادة التمويل لدى البنك الجزائر فقد بلغ 226,2 مليار دينار في نهاية ديسمبر 1998 وهذا مقابل 157 مليار دينار فقط في نهاية 1997 كما ارتفع معامل السيولة إلى 46,3% في سنة 1998 مقابل 39,2% في سنة 1997.¹

4.1 النظام المصرفي الجزائري إتفاقية بازل

إن قطاع البنوك يحتل مكانا متميزا داخل القطاع المالي، ومن هنا كان الاهتمام العالمي بتنظيم وترشيد إدارة البنوك للمخاطر من أهم إهتمامات المجتمع الدولي، يمكن أن نعدد أهم هذه المخاطر التي تواجه البنوك بأنها تشمل مخاطر أسعار الفائدة ، مخاطر السيولة ، مخاطر أسعار الصرف الأجنبي ، مخاطر المعاملات ولذلك حرص المجتمع الدولي على توفير أكبر قدر من شروط السلامة لهذا القطاع الهام .

¹ - بن عبد الفتاح ، أداء السياسة النقدية في الجزائر في ضوء الإصلاحات الاقتصادية ، الملتقى العلمي الدولي حول الإصلاحات الاقتصادية في ظل العولمة ، واقع وتحديات ، يومي 11-12 جوان 2005، ص: 13-15.

ثم على المستوى العالمي تلعب لجنة بازل للرقابة المصرفية دورا رئيسيا في هذا الشأن.¹

أ. لجنة بازل واتفاقياتها

- **اتفاقية بازل 01** : بعد سلسلة من الجهود والاجتماعات قدمت اللجنة توصياتها الأولى بشأن كفاية رأس المال والذي عرف باتفاقية بازل 01 وذلك في جويلية 1988 ليصبح بعد ذلك اتفاقا عالميا بعد الأبحاث والتجارب ثم وضع نسبة عالمية لكفاية رأس المال قدرت بـ 8%.

اتفاقية بازل 02: في يوليو 1999 نشرت بازل اقتراحات أولية في إطار جديد لقياس الملاءة المصرفية ليحل محل اتفاقية عام 1988 ، وتدخل في هذا الإطار معايير تأخذ في الاعتبار وبشكل دقة وشمولية معالم المخاطرة في ميزانيات المصارف وهو الذي عرف باتفاقية بازل 02،² ويقوم الاتفاق الجديد على ثلاثة (03) دعائم رئيسية:

- الأولى تتعلق بكفاية رأس المال يتطلب مزيدا من الضبط والتطوير لاتفاق بازل 01.

- الثانية تنحى لعملية المراجعة الرقابية على البنوك.

- الثالثة تتعلق بانضباط الأسواق وما يرتبط بها من شفافية في نشر المعلومات.

تأثير اتفاقيات بازل على النظام المصرفي الجزائري: لقد حددت التعليمات رقم 47-49 الصادرة في 29 نوفمبر 1994 معظم المعدلات المتعلقة بقواعد الحيلة والحذر المعروفة عالميا ، وأهمها تلك المتعلقة بكفاية رأس المال، فقد فرضت هذه التعليمات على البنوك الإلتزام بنسبة الملاءة لرأس المال الأكبر أو تساوي 8% تطبق بشكل تدريجي مراعاة للمرحلة الانتقالية التي يمر بها الإقتصاد الجزائري نحو نظام إقتصاد السوق وحددت آخر أجل لذلك نهاية ديسمبر 1999 وذلك وفق المراحل التالية:³

- 4% مع نهاية شهر جوان 1995.

- 5% مع نهاية شهر ديسمبر 1996.

- 6% مع نهاية شهر ديسمبر 1997.

- 7% مع نهاية شهر ديسمبر 1998.

¹ - صندوق النقد العربي أبو غني ، الملاحم الأساسية لاتفاقية بازل و الدول النامية بدراسة قدمت الى الاجتماع السنوي الثامن و العشرين لمجلس محافظي المصارف المركزية ، مصر ، سبتمبر 2004 ، ص: 10 .

² - سليمان ناصر ، النظام المصرفي الجزائري و اتفاقية بازل ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، العدد 06 سنة 2006 ، سطيف ، الجزائر .

³ - المادة 03 من التعليمات 74-94 المؤرخة في 29 نوفمبر 1994 المتعلقة بتحديد قواعد الحيلة والحذر .

- 8% مع نهاية شهر ديسمبر 1999.

2. واقع التمويل المصرفي خلال الفترة 2000-2006

➤ **التمويل المصرفي للإقتصاد** : إن السياسة النقدية التي تتبعها الجزائر في ظل برنامج التعديل الهيكلي حملت معها

عدة تأثيرات على التمويل المصرفي للإقتصاد من طرف بنك الجزائر والمصارف التجارية.

الجدول رقم (1.1) : تمويل بنك الجزائر للخزينة والبنوك الجزائرية خلال فترة 2000-2006.

السنوات	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
تمويل بنك الجزائر	303,3	469,8	14,1	-276,3	-304,8	-464,1	-	-	-
تسيقات الخزينة	273,4	159,00	-156,4	-276,3	-304,8	-464,1	-915,8	-1936,5	-
قروض للبنوك	29,4	310,8	170,5	00	00	00	-	-	-

112 : Banque d'Algérie, rapport 2002-2003P الوحدة : مليار دينار جزائري

يعود نقص تمويل بنك الجزائر للدولة الممثلة في الخزينة العمومية إلى إرتفاع الجباية البترولية خلال فترة 2000-2006 فالخزينة العمومية ليست ملزمة باللجوء إلى مؤسسة الإصدار النقدي (بنك الجزائر) خلال هذه الفترة لتغطية إحتياجاتها المالية وبالعكس من ذلك لأول مرة منذ الاستقلال تظهر بوضعية عارض للأموال تجاه بنك الجزائر.

وفي مايلي بعض الإحصائيات عن الوضعية المالية خلال الفترة 2000-2006.¹

- الصلابة المميزة للوضعية المالية الخارجية حيث بلغت إحتياطيات الصرف الرسمية 43 مليار دولار في نهاية ديسمبر 2004 مقابل 32.9 مليار دولار في ديسمبر 2003 و مبلغ 4.4 مليار دولار فقط في نهاية سنة 1999 ونتيجة لذلك إرتفعت الأرصدة الخارجية من 1310,8 مليار في سنة 2000 إلى 5570,5 مليار دولار سنة 2006، بعدما قدرت في سنة 2005 بـ 4179,4 مليار دولار كان نصيب بنك الجزائر منها 4151,5 مليار مقابل 27,93 مليار دولار مقابل 27,93 مليار دولار للبنوك التجارية.

- قابلية الإستمرار للمديونية الخارجية بالنظر إلى الإدخارات المالية والتي تراكمت لدى الخزينة العمومية حيث بلغت ودائع الخزينة لدى بنك الجزائر في نهاية ديسمبر 2004 1029,3 مليار دولار مقابل 1,3 مليار دولار نهاية 1999 بعدما سجلت 519,4 مليار دولار في 2001 و 2083,3 مليار دولار في 2005.

¹ - مشروع تقرير طرف الإقتصادي و الإحصائي الثاني من سنة 2000 الدورة العامة السابعة عشر CNES ماي 2001، ص: 74.

- لقد تعزز حسن أداء الخزينة العمومية من السداسي الأول من السنة 2001 وعرفت ودائع الخزينة في بنك الجزائر زيادة هامة حيث انتقلت من 317,4 مليار دولار في 2000 إلى 564,3 مليار دولار 2001 وسجلت 2082,3 مليار دولار في 2006.

- الإستقرار النقدي حيث سجلت الكتلة النقدية (M2) مقدار 3738,1 مليار دولار بمعدل نمو وصل 11,4% سنة 2004 ، بينما كان التوسع النقدي قد بلغ 3354,4 مليار دولار بمعدل وصل 15,6% سنة 2003 ، في حين بلغ هذا المعدل 22,3% سنة 2001 كما يلاحظ التزايد البسيط للكتلة النقدية (M1) حيث بلغت 3098,6 مليار دولار سنة 2006 مقابل 2422,7 مليار دولار سنة 2005 وقد ساهم هذا التوسع النقدي على معدلات التضخم.

- إن هذه الأسباب جعلت القروض الصافية للدولة من طرف بنك الجزائر تتراجع ابتداء من سنة 2000 حيث بلغت في هذه السنة (-156,4) مليار دولار بينما في سنة 1999 كانت تمثل (159,0) مليار دولار بالمقابل لقد تضاعفت القروض الممنوحة للاقتصاد من طرف البنوك التجارية إذ بلغت هذه القروض سنة 2006 (1942,5) مليار دولار مقابل (1778,3) مليار دولار سنة 2005 كان نصيب البنوك التجارية منها 1777,5 مليار دولار مقابل 838 مليار دولار فقط لبنك الجزائر.

3. تدعيم الرقابة المصرفية

قصد التكفل بمحمل الأحكام القانونية لا سيما الواردة في الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقروض قام كل من بنك الجزائر ومجلس النقد والقروض بوضع إطار تنظيمي في مجال الرقابة المصرفية ويتماشى هذا الإطار التنظيمي مع القواعد الاحترازية ومعايير الرقابة العالمية.

تعتبر اللجنة المصرفية السلطة المكلفة بالرقابة المصرفية ويكلف بنك الجزائر لصالح اللجنة المصرفية السلطة المكلفة بالرقابة المصرفية ويكلف بنك الجزائر لصالح اللجنة المصرفية السلطة بالقيام بالمراقبة على المستندات في عين المكان عن طريق أعوانه ، ولقد تدعم القطاع المصرفي بإنشاء بنوك ومؤسسات مالية جديدة إذ بلغت بداية سنة 2005 (29) مؤسسة مصرفية خاضعة للرقابة المصرفية وقد تم خلال سنة 2004 وتطبيقا للأمر

03-11 تدعيم الإطار التنظيمي بإصدار أربعة (04) أنظمة تتضمن على التوالي:

1. الحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية.
2. شروط تكوين الاحتياطي الاجباري من قبل البنوك.
3. نظام ضمان الودائع المصرفية.

4. معامل الأموال الخاصة والموارد الدائمة الذي يجب على المؤسسات الخاضعة أن تحترمها.

لقد إهتمت الدولة بعصرنة القطاع البنكي وحسب التقرير الصادر عن FMI لسنة 2004 حول الوضعية المالية والبنكية للجزائر ، فقد بدأ القطاع المصرفي يتطور في الجزائر منذ 1999 بإنشاء 15 بنك خاص ، ولكن المشكل المطروح يتمثل في سيطرة القطاع العام على النشاط البنكي ، بالإضافة إلى عدم مساهمة البنوك العمومية في الإصلاحات الاقتصادية بسبب الدور التقليدي الذي تلعبه دون العمل بالتقنيات البنكية الحديثة.

المبحث الثالث: مشاكل و التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري

يعد النظام المصرفي العنصر الجوهري الذي يقوم عليه نظام الإقتصاد الوطني ، كما أن مشاكله تهم المجتمع بأكمله ، إذ أن حاضره و مستقبله مرهون بمعالجته ، وبالتالي فهناك مجموعة من الشركاء و المتعاملين الإقتصاديين معنيين بتطوير القطاع المصرفي .

المطلب الأول: المشاكل التي يعاني منها القطاع المصرفي حسب مختلف الأعوان الإقتصاديين

تعتبر الإشكالية المصرفية في مدلولها النظري بسيطة نوعا ما، إذ تتمثل في جعل المصرف أداة وساطة فعالة بين الإدخار والاستثمار ، خدمة للإقتصاد وحاجات تمويله النقدية وتوظيف الأموال والتسديد و الضمان . إن تحقيق هذا الهدف يقتضي إقامة علاقة فعالة بين المصرف والأعوان الإقتصاديين تنظم جمع الإدخار وتوزيع الموارد حسب مقاييس المردودية المالية و المنافسة الاقتصادية .

لذلك ارتأينا أن ندرج فيما يلي آراء مختلف الأعوان الإقتصاديين حول مشاكل النظام المصرفي:

1. رأي المستعمل

يؤكد مستعمل الخدمات المصرفية تأكيذا قاطعا على أن الجهاز المصرفي لا يلعب دوره كوسيط مالي من جراء عجز تنظيمه و تسييره .

1.1 التنظيم المصرفي: يشكو التنظيم المصرفي من نقائص ضمنية تتمثل في :

*وصاية الدولة .

*عدم استقرار الإطار المؤسساتي وتعدد القوانين الأساسية .

*خضوع المصارف لرقابة الوزارة مباشرة ، بالرغم من أنها كانت الأولى التي اعتمدت على الاستقلالية و القواعد التجارية .

إن إمتياز القروض الذي منح للمؤسسات العمومية العاجزة قد شكل ولوقت طويل السبب الرئيسي في ضعف النظام المصرفي الجزائري¹، وسعيًا من الدولة إلى التخفيض من تراكم القروض غير الجدية قامت بعملية التطهير المالي بإعادة شراء مكشوف المؤسسات العمومية بتقدم سندات الخزينة التي لا يخل إلا جزء من مشاكل المصارف، حيث يؤثر على سيولتها بتجميد أصولها بالنظر إلى أجل السندات وعدم قابليتها للتحويل في السوق المالي، أضف إلى ذلك كونها تذر معدل فائدة يقدر بـ 5% الذي لا يتناسب إطلاقًا مع تكلفة الموارد المالية التي تحملها معظم المصارف في إطار عملية إعادة التمويل عن طريق السحب على المكشوف عند بنك الجزائر و التي تقدر بـ 22%²، الأمر الذي يدفعها إلى بنك الجزائر لإعادة التمويل بالمكشوف من أجل تمويل حزينته بالسيولة اللازمة .

كما أن إستمرار المؤسسات العمومية في حصولها على التمويل اللازم لسد عجزها المزمع هو عكس ما كان يفترض أن تؤدي إليه الإستقلالية التي كان من المفروض أن تؤدي إلى إرتفاع معدلات الفائدة، وهو ما يجعل المؤسسات الاقتصادية تنحصر عن الإقتراض، فيميل بذلك مستوى تروانها³ .

ولم يكن لإعادة الرسملة أي تأثير على الدائرة الحقيقية، ونتج عنها فائض في سيولة المصارف غير أن أكبر المؤسسات التي بإمكانها أن تستفيد من هذه الوسائل المالية الجديدة لديها مكشو مصرفي و بالتالي فهي غير مؤهلة للحصول على القروض، وهذا ما يؤدي حتما إلى جمود القطاع العمومي⁴ .

2.1 النشاط المصرفي: إن الخدمات المصرفية الخاصة بالشيك أو الصندوق أو الحساب أو الخزينة أو الإعلام أو الدفع بواسطة الصكوك أو النقل إلى الحساب تشكو عجزا و تعتبر أجال معالجة الصكوك ونقل الأموال بين المصارف جد مفرطة .

وتوجه عدة إنتقادات إلى النظام المصرفي الجزائري بسبب توزيعه للقروض المتميز بمالي:

*التقسيم النسبي و التمييز

*الآجال الطويلة للرد على طلبات التمويل: فحسب دراسة أجريت على 750 مؤسسة وعلاقتها مع المصارف قدرت مدة الرد على طلبات القروض من تاريخ إعداد الوثائق إلى الحصول على الرد بحوالي أربعة أشهر في

¹ - Algérie: qui bloque la réforme bancaire ?

<http://www.Financesmediterranee.com/paysalgérie.htm> 04/2005.

² - Nassou Madjid ; La banque et les principales contraintes de l'environnement institutionnel; Ouvrage collectif; O.P.U1994

³ - مميطة مسعود، التحولات الاقتصادية الجزائرية ورهانات المستقبل، الجزائر، 05 جانفي 2003، ص: 09 .

⁴ - مشروع تقرير حول الظروف الإقتصادية و الإجتماعي، المجلس الوطني الإقتصادي و الإجتماعي، جوان 2002، ص: 95 .

المتوسط للحصول على رد قرض الإستغلال و ستة أشهر تقريبا لقرض الاستثمار¹، هذا ما أدى في معظم الأحيان إلى اضطرابات في مراحل المشروع مما يتسبب في أوضاع متشابكة ومعقدة منها:

- تأجيل انطلاق الإنتاج.

- تكاليف إضافية ناتجة عن التأخير ومراجعة الأسعار و الفوائد في مدة أطول .

*القرارات التي تستند أكثر على الضمانات أو على قدم العلاقات منها إلى دراسة الأخطار الباطنية للمشاريع .

*ضالة الحصة المخصصة للقطاع الخاص .

*قلة القروض على المدين المتوسط و الطويل وحجمها المحدود .

*عدم وجود صيغ قروض ملائمة للمناطق و القطاعات (فلاحة، عقار، تجارة خارجية،.....).

*مقاييس غير شفافة في تخصيص خطوط القروض الخارجية .

* كلفة تمويل بأسعار فائدة مصرفية تعتبر ربوية .

* تطبيق أسعار فائدة بدون تمييز بين المدى الطويل و المدى القصير .

* التكاليف المفرطة الناجمة عن عدم إحترام تواريخ إستحقاق القيمة .

*فيما يخص التمويل فإن المصارف ترفض الاستثمار طويل المدى وتشجع العمليات التجارية الكبرى ذات الطابع السهل و السريع .

*فيما يخص تعبئة الإدخار فإن المصارف لها دور سلبي رغم التطور الذي عرفته في السنوات الأخيرة، فهي لا تقدم متنوعات متنوعة وجذابة لتلبية حاجات تنظيم حافظات الإدخار من المكونات النقدية ومكونات التوظيف المالي، بحيث تعتبر تعبئة الإدخار غير كافية ولا تستطيع المصارف أن تنافس الإغراءات فيما يخص توظيف الأموال في الأصول المادية أو في الشبكات غير الرسمية .

3.1 عدم فعالية السوق النقدية : تثير السياسة النقدية تساؤلات لاسيما بالنسبة للمقاييس التي أدت إلى

التخفيضات الكبيرة و المتتالية لأسعار الفائدة، إن السوق النقدية لاتقوم بمهمتها المتمثلة في إحداث التوازن بين العرض و الطلب المتعلقين بالسيولة على المدى القريب وذلك للأسباب التالية :

* عدم نجاعة المصارف في تسيير خزينتها وقلة الحوافز المالية لتنظيم سيولتها .

* الفوائد الناجمة عن توظيف الأموال على المدى القصير .

¹ - خمر حديجة، مرجع سبق ذكره، ص: 110 .

*عدم وجود سوق ثانية موسعة إلى المؤسسات و الشركات القابضة .

2. رأي الخبير

إن خطة مكافحة المصارف تركز على عنصرين رئيسيين منبثقين عن خطة التمويل والإستثمار للنمط المخطط وهما :نشاط منح القروض ،تقديم خدمات للمؤسسات العمومية فقط .
إن أزمة الإستدانة و عملية الإصلاح عن طريق تحرير النظام المصرفي يؤديان إلى إعادة النظر في هذين العنصرين السالفين الذكر المتعلقين بالمردودية المصرفية .

ويقلص التنظيم الاحترازي من قدرات المصارف على توزيع القروض ،إن التحرير المقيد لأسعار الفائدة المدنية و الدائنة لايسمح بالتحديد الدقيق لهوامش الربح ،وتزيد هذه مصاعب المؤسسات العمومية باعتبارها العميل الوحيد من أضعاف نسبة المردودية ،وتبين حاليا أن المصارف غائبة عن كل نشاط خارج القرض .

- إن أزمة المخطط المصرفي للمردودية تكمن أصلا في :

*إحتكار المصارف العمومية يفرض قواعده على العملاء مقيدين حيث يقطع نسب من الأرباح بمجرد أن يقوم العميل بسحب مبلغ مالي من حسابه مباشرة من الحسابات .

*لا يمكن لهامش المكافئة وحده أن يمولها بكافة ،ويشكو النظام المصرفي من عدم وجود أي إستراتيجية للمصارف وأنشطة الخدمات المصرفية المولدة للعمولة وعدم وجود أي نشاط تجاري مولد لفائض القيمة .

*إن التحديد الإحترازي للقروض يفرض عليها إعادة الرسملة،والإحتياطات التي لا يمكن لهامش المكافئة وحده أن يمولها بكفاية ،ويشكو النظام المصرفي من عدم وجود أي إستراتيجية للمصارف وأنشطة الخدمات المصرفية المولدة للعمولة .

*إن الإستراتيجيات الرامية إلى حل أزمة المردودية تصطدم بتصلب هيكل التنظيم المعتمد من طرف سائر المصارف وعدم مرونته .

*تعتبر السلسلة المصرفية منفصلة عن قيود إعادة التمويل القبلية ومتطلبات التوزيع البعدية .

إن النظام المصرفي الذي يركز على المهمة الرئيسية المتمثلة في تحويل النقود إلى قروض إقتصاد الإستدانة ،يخضع مباشرة إلى التنظيم القبلي المتعلق بالحصول تلقائيا على القرض من قبل بنك الجزائر و إلى عملية نزع الوساطة البعدية الرامية إلى إحلال العلاقة العصرية .

الإدخار - المصرف - المؤسسة

- إن نظام التخطيط المالي جعل دور المصارف ينحصر في كونها مجرد أمين صندوق بالنسبة للمؤسسات العمومية و تنوب عن الخزينة العمومية مما جعل مساهمتها في تمويل عمليات التنمية الاقتصادية ضعيفة جدا.

- إن العلاقة بين المصرف و المؤسسة قائمة على الحمول الناتج عن الاحتكار المصرفي والرفاهية الناجمة لوجود عملاء عموميين مقيدين، وتقتصر هذه العلاقة على القرض و المكشوف وإن إستمرارها المكرس بموجب الجهاز الخاص بالمصارف والمؤسسات العمومية يتناقض مع كل مسعى الإصلاح الاقتصادي و المالي .

المطلب الثاني : عراقيل إصلاح النظام المصرفي الجزائري ومشكل نظام الدفع

إن النظام المصرفي ساهم في النتائج السيئة التي حققها الاقتصاد الوطني، إذ عرقل كل الجهود الرامية إلى تحسين فعاليته و بالتالي فإنه لا يمكن تطوير الإقتصاد الوطني دون إحداث إصلاح وإعادة هيكلة شاملة للنظام المصرفي ونظام الدفع خاصة .

1. عراقيل إصلاح النظام المصرفي الجزائري¹

من حملة العراقيل والتقلبات التي لا تزال تؤثر على الإصلاحات وتعيق عملية الدخول النهائي إلى إقتصاد السوق نجد :

* معاناة الجزائر من أزمة رؤوس الأموال والسيولة أدت إلى إقصاء الطبقة المتوسطة وتهميش هيكلها التقني والتهرب الجبائي ، وتكريس العملة الصعبة وهجرة الأدمغة ، ونقص كفاءة العمال، وقدم الجهاز الإداري، وعجز نظامها الإعلامي .

* نظام العرض يعاني من نقص في خدمات الدعم، بحيث تبقى مداخل البترول وحدها تشكل الدعم الرئيسي لنظام العرض .

* مصالح الدعم تعاني تأخرا في مجال التجهيز والصرامة المنهجية .

* عدم استقرار هيئات التنظيم العمومية مما يؤدي إلى عرقلة نظام العرض ومصالح الدعم المصرفية والمالية في سعيهما نحو إنسجام عقلائي في الإصلاحات .

* القطاعات الإنتاجية لا تستفيد من أي دعم من القطاعات المالية لتنويع نظام العرض وتركيزه على نشاطات التصدير، أو تعويض الإستيراد .

¹ - جعوف نوال ، دور التمويل المصرفي في التنمية الاقتصادية - حالة الجزائر ، مذكرة شهادة ماجستير في علوم التسويق ، جامعة الجزائر ، 2004-2005، ص: 137

* النظام الخاص بالمصارف والمؤسسات أدى إلى إحتلال أموال المصارف على المدى البعيد وتجميد هياكلها.
* الإستراتيجية المعتمدة لإلغاء الديون عن طريق الخوصصة تستهدف مشترين لهم حجم مؤسسات صغرى ومتوسطة أكثر مما تستهدف المستثمرين الصناعيين .
* تزامن عرض بيع المؤسسات مع ندرة مالية كبيرة وإنعدام أي منهجية أو أساليب التمويل العصرية في مجال الخوصصة .

إن المؤسسات الإقتصادية العمومية لم تسترجع بعد قدرات التمويل الذاتي الكافية، ولم توفر الشروط المواتية لتأهيلها إلى البورصة وقدراتها على الإستقطاب في مجال الشراكة، ولا يزال القطاع العمومي الإقتصادي يعاني من غياب ثقافة حقيقية في مجال الترشيد الإقتصادي المالي .

2. مشكل نظام الدفع في الجزائر

أن الإصلاحات الإقتصادية المتخذة منذ الثمانينات أولت أهمية كبرى للنظام المصرفي والمالي، على أن يعرف هذا النظام تطورا في قطاعاته، ولقد حرصت الجزائر على تطوير نظام الدفع، سواء من ناحية الوسائل أو من ناحية طرق تغطية التسديدات كتابية كانت أو الكترونية، والعمل على تسيير خطر سعر الصرف، وبالرغم من هذا الحرص فقد بقي هذا النظام على هامش هذه الإصلاحات في الوقت الذي يعتبر فيه مؤشرا لمدى فعالية الإقتصاد خاصة إذا ما تعلق الأمر بإقتصاد السوق، لأن المعاملات الإقتصادية الكبرى تتطلب طرق تسديد مصرفية متطورة وأكثر نجاعة، ويمكن تلخيص الاهداف من تطوير نظام الدفع في النقاط التالية¹ :

- تكييف نظام الدفع مع متطلبات الأشخاص سواء طبيعية أو معنوية ، وكذلك تكييفه مع متطلبات الإقتصاد الراهن وبالتالي الحرص على إستعمال الوسائل الإلكترونية .

- ترقية إستعمال وسائل الدفع الورقية بدلا من استعمال النقود ، وذلك بالتقليل من المدة الزمنية للتحويلات .
- تطوير وسائل الدفع الالكترونية .
- التحسين من تسيير مخاطر السيولة، وكذلك الحماية من مخطر الصرف الخاص بالمبادلات الخارجية .
- تدعيم فعالية عمليات البورصة .
- تحسين فعالية السياسة النقدية .
- التقليل من مدة المقاصة .

¹ - Banque d'Algérie ;le système de paiement en Algérie ;Algérie; décembre 2001.p5

عند الحديث عن نظام الدفع في الجزائر يجب ذكر وسائل الدفع المتعامل بها في المصارف الجزائرية، فحاليا يتم الدفع بالأخص باستعمال النقود الائتمانية والنقود الورقية.

إن نظام الدفع في الجزائر يعاني من مشكلتين أساسيتين هما :

1.2 إشكالية الرقابة المصرفية

تنبأ المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي في تقريره للسداسي الثاني لسنة 2001، بحدوث أزمة على مستوى مصرف الخليفة بسبب غياب الرقابة الدائمة على النشاط المصرفي، علما أن قانون النقد و القرض نص في مواده على حماية العملاء، كما تم إنشاء لجنة المراقبة المصرفية بالإضافة إلى مركزية المخاطر. -وعليه فمن أجل تأطير أحسن للأنشطة المصرفية ولتنفاذي وقوع المصارف في خطر الإفلاس قرر المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي مايلي :

*تعزيز الهياكل والسهر على الحفاظ من خطر الإفلاس وحماية الادخار .

*السهر على إعداد تقارير حول الوصفية المالية للمصارف ومدى تطبيق قواعد المهنة المصرفية .

2.2 إشكالية استعمال وسائل الدفع الكلاسيكية

إن استعمال الشيك في المعاملات الإقتصادية أو في الحياة اليومية أصبح جد محدود، ليس فقط في الجزائر وإنما في مختلف الدول النامية التي تعاني من نقص الوعي الاقتصادي، الثقافي، السياسي والاجتماعي . إن هذا التخلف الذي يتميز به نظام الدفع، ليس إلا نتيجة لعدم كفاءة النموذج التنظيمي للجهاز المصرفي المتميز بعدم توفر المعلومات، عدم المرونة مع المستحقات الإقتصادية، وكذا الشروط المهنية، مما يجعل أجال معالجة الشيكات وتحويلات الأموال على مستوى الشبكة المصرفية، وعمليات المقاصة بطيئة، وهذا يؤثر بدوره على فعالية أداء الخدمات المصرفية الأخرى وكذا نوعيتها .

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري

إن أهم التحديات التي تواجه القطاع المصرفي في الجزائر في نوعين أساسيين هما : التحديات الداخلية و التحديات الخارجية¹.

1. التحديات الداخلية (الجانب التشريعي)² : ومن أهمها مايلي :

صغر حجم البنوك :على الرغم من التطور الذي شهدته البنوك الجزائرية من حيث زيادة أصولها و رؤوس أموالها ، إلا أنها لا تزال تعاني من صغر أحجامها مقارنة مع البنوك العربية والأجنبية حيث أن الاتجاه السائد الآن هو اندماج البنوك فيما بينها من أجل تقوية مكانتها و تعزيز كفاءتها .

التركيز في نصيب البنوك :يتمثل إرتفاع درجة التركيز في إستحواذ نصيب عدد قليل من البنوك على مجمل الأصول البنكية، حيث تمتلك البنوك التجارية العمومية أكثر من 95% من إجمالي الأصول، الأمر الذي يحد من المنافسة، لأنه في مثل هذه الحالات يكون لممارسات بعض البنوك انعكاسات هامة على أداء البنوك الأخرى وتطور الصناعة البنكية مما يؤثر بدرجة جوهرية على أداء السوق.

تجزئة النشاط البنكي :لقد أدت السياسة التنموية المتبعة في الجزائر والمرتكزة على تخصيص الموارد المالية بطريقة مخططة لتشمل مختلف أوجه النشاط الاقتصادي لتحقيق التنمية الشاملة إلى خلق نوع من التخصص في النشاط البنكي وهذا بإتاحة القروض لقطاع معين بذاته ،وانعكس ذلك على تجزئة النشاط البنكي وما ترتب عنه من كبت العمل بالية أساسية تعتبر بمثابة محرك النشاط البنكي بشكل عام إلا وهي المنافسة في السوق البنكي وكذا تقليل الحوافز أمام تلك المؤسسات لتنويع محافظها المالية وتسيير الأخطار المترتبة عنها.

هيكل ملكية البنوك : يتسم هيكل ملكية الجهاز المصرفي الجزائري بالمساهمة الكبيرة للقطاع العمومي تصاحبه سيطرة كاملة لهذا القطاع على إدارة و عمليات البنوك ،على الرغم من سياسة التقليل من نسبة ملكية القطاع العمومي في البنوك وتخفيف قيود الدخول إلى القطاع المصرفي، إلا أن القطاع العمومي ما زال يمتلك حصة الأسد في الجهاز المصرفي حيث أنه من بين 13 مصرف مرخص تمتلك السلطات العمومية 8 بنوك وهي الأكبر حجما .

¹ - بوراس احمد، "الجهاز المالي و المصرفي وقدرته على التأقلم مع التغيرات المستجدة " ، مجلة العلوم الإنسانية ،عدد 20 ،جامعة منتوري الحراير ، 2003 ،ص : 195 -

205

² - نجار حياة ، زعيب ميكة " النظام البنكي الجزائري : تشخيص الواقع و تحديات المستقبل "، مقلق المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - الواقع و التحديات ، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير ، جامعة سكيكدة ،ص : 402.

ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات: تعاني أنظمة تسوية المدفوعات من ضعف كبير للأسلوب التقليدي المعمول به في إتمام عمليات المقاصة و المعتمد على الأسلوب اليدوي غالبا في فحص ومعالجة أدوات الدين.

القروض المتعثرة: أدت ممارسات الإقراض السابقة في الجزائر إلى تدهور ملحوظ في نوعية محافظ قروض البنوك، وهو الأمر الذي تفاقم لاحقا بسبب الأوضاع الاقتصادية العامة غير المواتية الشيء الذي حد من مقدرة البنوك على أداء مهام الوساطة من خلال تقليص السيولة المتوفرة لديها وزيادة تكلفة عملياتها.

ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة: يحتاج الجهاز المصرفي في الجزائر إلى زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيا البنكية الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية، وذلك حتى يكون قادرا على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية و الخارجية .

ضيق السوق النقدي الأولي و الثانوي: يحتاج الجهاز البنكي إلى وجود سوق نقدية منظمة و متطورة لما لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها، حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، ومن خلال ذلك تستطيع هذه البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته و تتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة الائتمان و النقود في الاقتصاد .

قيود مالية، محاسبية و تنظيمية: ومنها عدم ملائمة المخطط المحاسبي القطاعي الخاص بالبنوك في تغطية الحسابات و طرق معالجة العمليات البنكية و كذلك غياب محاسبة تحليلية بنكية دقيقة مكيفة مع واقع هذه البنوك .

قيود قانونية: وهي مجموع النصوص القانونية التشريعية، و التعليمات التنظيمية التي تؤطر النشاط البنكي، حيث أننا لا نلمس في الواقع الإستقلالية و التعامل على أساس المردودية التي نص عليها قانون 88-06 المعدل والمتمم لقانون 86-12، بل نجد في الواقع العملي التدخل الدائم للدولة في توجيه سياسات البنوك التجارية .

2. التحديات الخارجية: تتمثل التحديات التي يواجهها النظام البنكي الجزائري في التغيرات السريعة في المحيط الدولي الذي يتعامل معه، و الذي من شأنه أن يؤثر بصورة عميقة حاضرا و مستقبلا على البنوك التجارية وقدرة على دعم التنمية في البلاد، ومن أبرز هذه التحديات نذكر¹:

¹ - تجار حياة، زغيب مليكة، مرجع سابق، ص: 404-405.

ظاهرة العولمة: ونعني بالأخص عولمة الخدمات البنكية والتي ستؤثر بصورة مباشرة على أداء البنوك التجارية الجزائرية، ولهذا الظاهرة إيجابيات تتمثل أساسا في المساهمة في رفع حدة المنافسة في ظل سوق بنكية مفتوحة تؤدي إلى تحسين الخدمات وتنويعها ورفع كفاءة أداء البنوك للوصول إلى المستويات العالمية.

ظاهرة اندماج الأسواق الدولية: إنتشرت هذه الظاهرة إثر إزالة القيود الدولية أمام توريد الخدمات البنكية والمالية بسبب تزايد التدفقات الرأسمالية التي فاق حجمها التجارة العالمية للسلع، مما أدى إلى إرتفاع عدد فروع البنوك ومن ثم إرتفاع حصة البنوك التجارية الأجنبية في الأسواق البنكية المحلية في العديد من دول العالم .

ظاهرة اندماج البنوك: من التحديات الخارجية التي تواجهها البنوك التجارية الجزائرية في شكل بنوك عملاقة

ظاهرة البنوك الإلكترونية: تعد هذه البنوك تحديا من الدرجة الأولى لنظامنا البنكي و الذي عليه مواجهته بكل

حزم وجدية، بحيث تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها الفائقة و السريعة جدا على تقديم الخدمات البنكية في أي وقت وبدون انقطاع (24/24 ساعة) .

خلاصة الفصل:

إن مفهوم الإصلاح في الإطار الاقتصادي يعتبر أولى الخطوات من أجل تحقيق الاستقرار، خاصة الإصلاح المصرفي الذي يلعب دور القاطرة التي تتمثل مهمتها في جر الإصلاح المالي نحو الأفضل بشكل عام، فنجد أن كل الإصلاحات جاءت من أجل تحقيق هدف واحد وهو الرفع من مستوى النظام المصرفي وجعله نظام مستقل عن الدولة.

لكن رغم جميع هذه الجهود إلا أنه بالأحرى عدم تجسيدها على أرض الواقع ، فعلى الجزائر بذل الكثير من الجهود للوصول إلى المستوى العالمي ولتصبح في حظيرة الدول المتطورة.

الفصل الثاني

تمهيد:

شهدت الساحة المصرفية العالمية في تسعينات القرن الماضي العديد من المستجدات وعرفت الكثير من التطورات، إذ أصبحت البنوك بموجبهـا أمام تحديات عديدة تحكمها القوانين والأنظمة العالمية والتي إنعكست بدورها على إعادة صياغة النظام المصرفي العالمي وأدت إلى تغيرات واضحة في المناخ العام للصناعة المصرفية، حيث عرفت النظم المالية والمصرفية موجة من التحرر، أعقبها اتجاه البنوك إلى ميادين وأنشطة غير مسبقة، وما صاحبه من تقدم تكنولوجي على نحو إستفادت منه البنوك في نظم الإتصال والدفع والتعامل، الأمر الذي ترتب عنه تيارا من المنافسة والتوسع في أنشطة البنوك العالمية .

وفي خضم هذه التطورات والتحولات التي إكتنفت العمل المصرفي وماتركته من أثار كان لزاما على البنوك أن تسعى إلى مواكبة هذه التطورات وتتكيف معها بقوة و إقتدار، وأن تأخذ بأسباب التقدم المصرفي الذي بات مرهون بمدى قدرة البنوك على الإستغلال الإيجابي من هذه التطورات ومواجهة ما هو سلمي منها.

المبحث الأول : الإطار النظري للصناعة المصرفية

وجدت البنوك بوجود النقود ، حيث قامت صناعة على أساس خزن القيمة وتحويلها، ونظرا للتطورات والتحولات الاقتصادية أصبحت هذه الصناعة أكثر تعقيدا، فالإنفتاح الإقتصادي والعولمة والتحرر من القيود كل هذه العوامل مقرونة بالتقدم التكنولوجي أدت في مجملها إلى موجة كاسحة من الإبداع والإبتكار في الميدان المصرفي، وفي الوقت نفسه أدت إلى تراجع عدد الوحدات المصرفية العاملة وأصبح أداء البنوك مرهون بمدى قدرتها على الإستثمار المصرفي والرقى بهذه الصناعة التي أصبحت شديدة التنافسية.

المطلب الأول : مفهوم الصناعة المصرفية و محددات الدخول فيها

1. مفهوم الصناعة المصرفية : يمكن تعريف الصناعة على أنها " هي مجموعة من المتنافسين النشطين في نفس السياق الإستراتيجي، أي الموجودين في نفس ميدان المواجهة قبلها وبعديا والنشطين في نفس السوق والمقيدين بنفس المحيط. بمختلف أبعاده القانونية، السياسية، الإجتماعية والتكنولوجية، هؤلاء المنافسون يمارسون المهنة نفسها و ينشطون في إطار قواعد لعبة متشابهة"¹.

2. الصناعة المصرفية محددات الدخول إليها والعوامل المؤثرة على المنافسة فيها

لقد قدمت البنوك العديد من الخدمات والتي أصبحت من أهم دعائم التنمية ومراكزها الأساسية، حتى أصبحت توصف بكونها نشاط صناعي ذو تنظيم عالي وأطلق على هذه الخدمات الصناعة المصرفية، وما زاد من هذا الإتجاه هو إقحام التكنولوجيا في الميدان المصرفي لتساهم في تقدم هذه الصناعة وتحديثها .

1.2 محددات الدخول إلى الصناعة المصرفية²

تتمثل محددات الدخول إلى الصناعة المصرفية في العوائق الموجودة أمام تحول المنافسين المحتملين إلى منافسين فعليين، وتنقسم إلى نوعين هما :

1.1.2 عوائق خارجية : وتتمثل في الخصائص الأساسية للصناعة المصرفية و التي تعبر عن حجم التكاليف التي يتحملها المنافسون الجدد عند الدخول إلى الصناعة المصرفية ومن هذه الخصائص:

¹ - عبد المليك مرهودة ، "أدروس في إستراتيجية المؤسسة" ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الموسم الجامعي 2004/2005 ، ص: 58

² - عيسى عبد الرحمن محروس ، تأثير الحصة السوقية ودرجة التركيز في الصناعة المصرفية على أداء البنوك التجارية في مصر ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 1998، ص: 14-15.

الوفورات الاقتصادية: وتمثل في كل من وفورات الحجم ووفورات النطاق فالأولى يقصد بها تلك الأرباح الناتجة عن الإنخفاض في التكلفة المتوسطة مع زيادة حجم البنك ،أما الثانية فتتحقق عندما يكون البنك قد حقق إدخار على مستوى التكاليف من خلال عملية التنويع في المنتجات والخدمات المقدمة¹.

- الحجم الكبير للمصارف .

-نوعية التكنولوجيا المستخدمة ودرجتها .

-الإعلان المكثف و اللوائح التنظيمية للبنوك .

2.1.2 عوائق داخلية: وتشير إلى الصعوبات التي يصنعها المنافسون الحاليون للحد من دخول منافسين جدد

إلى الصناعة المصرفية منها:

* تخفيض الأسعار (عامل السعر و تكلفة إنجاز الخدمة).

* درجة التكنولوجيا و الثقافة المستخدمة .

* الخبرة و الكفاءة المتوافرة لدى موظفي البنك .

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على المنافسة في الصناعة المصرفية²

تعيش الأنظمة المصرفية تحت تأثير ثلاث قوى رئيسية هي: العملاء، المنافسة، و التغيير:

1. العميل

أصبح العملاء برغبتهم وإحتياجهم محور إهتمام البنوك ،والتي بدورها كرسّت لهم كل مواردها مستعينة بتكنولوجيا الاتصالات على إحداث تحول جذري في طريقة ومكان وزمان تقديم الخدمة المصرفية ،وأضحى العميل هو المرتكز الرئيسي في الصناعة المصرفية وتصدر الأجندة الإستراتيجية لنشاط البنك،وأصبح جزءاً من عائلة البنك الكبرى³ ،الأمر الذي تطلب من البنوك إنتهاج إستراتيجيات متطورة تساعدها في فهم و إستيعاب توجهات وتحركات العملاء.

¹ - فريسي محمد الجموعي ،قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية ،دراسة نظرية و ميدانية خلال الفترة 1994 - 2003، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر ،2006، ص: 70 .

² - ملاح محمد عقل ، تانغنية القطاع المصرفي في الأردن ،ورقة عمل قدمت في المؤتمر الثاني لرجال الاعمال و المستثمرين الاردنيين ،المظم أيام 13-15 أوت 2001 الاردن ،ص: 2.

³ - ياسر مصطفي ، المهارات المطلوبة لمصري القرن الواحد و العشرين ،مجلة اتحاد المصارف العربية ، فيفري 2002 ، ص: 55 .

2. المنافسة

هذا ولقد عرفت المؤسسات المصرفية منافسة شديدة من داخل وخارج القطاع المصرفي، الأمر الذي دفعها إلى تطوير خدماتها القائمة وإبتكار خدمات أخرى إلى جانب تقديم المنتجات المصرفية التقليدية . ويعود تزايد التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية إلى التطورات التي تشهدها أسواق المال وقدرتها غير العادية على خلق الوسائل والأدوات اللازمة لتوفير التمويل، الأمر الذي زاد من أهمية سوق المال ونجاحها في تطوير أدوات مالية بديلة لما تقدمه البنوك بكلفة أقل وكفاءة أعلى، مما أدى إلى بروز تهديد للدور التقليدي للبنوك في الوساطة المالية، ووضعها أمام الحاجة الملحة لأن تكون قادرة على المنافسة بفعالية في سوق الوساطة المالية ورأس المال .

ونظراً لهذه التطورات بدأت البنوك بإعادة النظر في طرق المنافسة التقليدية وقامت بإعادة صياغة إستراتيجياتها وإصلاح نظمها الإدارية، كما شهدت موجة شديدة من التحالفات والإندماجات المصرفية بهدف خلق وحدات مصرفية عملاقة قادرة على التغلب على منافسيها .

3. التغيير¹

إن الثورة الهائلة في عمليات الاتصالات والمعلومات والتطور التكنولوجي المتسارع وتطور وسائل الإعلام والتجديد المستمر في الخدمات لكي تواكب متطلبات وإحتياجات العملاء ألقت على البنوك مهمة تغيير وتطوير الفكر الإداري والإقتصادي المصرفي وتكيف بيئة العمل المصرفي لتلائم مع هذه التغيرات، الأمر الذي يلقي على عاتق البنوك التحرك بإتجاهات عدة لكي تبقى حية وتعمل في السوق .

المطلب الثالث : مراحل تطور الصناعة المصرفية وعوامل التغيير فيها

منذ عقود من الزمن والصناعة المصرفية تعيش فترة تغيرات شاملة تركت آثار واضحة على طبيعة النشاط المصرفي، وهذا التغيير و التحول مرده إلى عوامل ساهمت في إحداث تغيير كاسح في هذه الصناعة .

1. مراحل تطور الصناعة المصرفية

من المنظور التاريخي مرت الصناعة المصرفية خلال القرن العشرين بثلاث مراحل هي²:

¹ - صلاح عبد الرحمن مصطفى الطالب ، أبحاث إدارات البنوك التجارية الأردنية نحو تأصيل العلاقة مع العميل (دراسة تحليلية ميدانية) ، ورقة بحثية قدمت في الملتقى الأول.

حول التوسيع في الوطن العربي ، الواقع وآفاق التطوير ، الملتزم بالشارقة ، الإمارات العربية المتحدة يومي 15 و 16 أكتوبر 2002، ص: 120 .

² - محمد حمو ، أثر اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية و المصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك التجارية ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الشلف ، دفعة 2009، ص:

1.1 مرحلة الستينات والسبعينات: تميزت هذه المرحلة بتحسين الصناعة المصرفية وبقائها خلف حدود جغرافية محمية بالأنظمة والقوانين التي كانت تحد من المنافسة وتخلق مناخ شبه احتكاري، وفي هذه المرحلة حققت البنوك عوائد متزايدة نظرا لارتفاع هوامش الربحية، وارتفاع نسبة ودائع الطلب ذات التكلفة المنخفضة.

2.1 مرحلة الثمانينات: تميزت هذه الفترة بتراجع الوساطة المالية، وهي الفلسفة التي قامت عليها فكرة البنوك نتيجة موجة من التحرر المالي والمصرفي، التي أدت إلى دخول منافسين جدد إلى الساحة المصرفية، فمن جانب الطلب حدث الالتقاء المباشر بين المودعين وكبار المقترضين دون وساطة البنوك، وبسبب الكفاءة المالية التي أصبح يتمتع بها كبار المقترضين و بسبب الضعف الذي أصاب الهياكل المالية للبنوك نتيجة لأزمة المديونية التي مست الدول النامية، وقد تمخضت عن هذه الحقبة تغير في دور البنوك من المحتكر الفعلي لسوق الإقراض بجميع أحواله إلى دور القائم بالإقراض الأقصر أجلا و الإقراض الأكثر خطورة.

أما من جانب العرض فقد تأثر جوانب عديدة منها :

*تزايد عدد المنافسين بسبب دخول المؤسسات المالية المختلفة مجال الإقراض، الأمر الذي أثر على قدرة البنوك على تسعير قروضها بما يتناسب ودرجة مخاطر هذه القروض .

*تحول المودعين إلى مجالات استثمار مباشر بدلا من الإيداع في البنوك .

*زيادة في تكلفة مصادر التمويل بسبب منافسة المقترضين ، الأمر الذي أدى إلى تراجع في ربحية البنوك .

3.1 مرحلة التسعينات: تميزت هذه المرحلة بالانتشار التكنولوجي الذي أزال الحدود بين طرق تقديم البنوك لخدماتها وبين الدول مما أفقد الصناعة المصرفية مزاياها النسبية، وقد كان هذا أول تغير أساسي في طبيعة الصناعة المصرفية، حيث إنتقل أساس الحياة فيها من النقود إلى المعلومات، وانتقلت البنوك من أساس يقوم على العملية إلى ثقافة البيع والتسويق والتي اخذ ينظر فيها إلى البنك من حيث قدرته على إضافة قيمة لعملائه، ولم يكن هذا التغير الوحيد بل تعدى ذلك إلى صلب العملية المصرفية التقليدية ،وهي طريقة تقديم الخدمة من أي مكان في العالم وفي أي وقت، كما تميزت هذه المرحلة في بدايتها بالأرباح المرتفعة غير أنه يتوقع تراجعها نظرا لتراجع الائتمان المقدم من طرف البنوك نتيجة للمنافسة الشديدة من المؤسسات المالية الأخرى، ضف إلى ذلك تراجع قاعدة الودائع لدى البنوك .

2. عوامل التغير في الصناعة المصرفية¹

هناك مجموعتان من قوى التغير أثرت بشدة في الصناعة المصرفية من خارج الصناعة ودخلها، فمن الخارج كانت التطورات الاقتصادية و المالية العالمية والتي شكلت في مجملها ملامح النظام الإقتصادي والمالي العالمي الجديدة الأثر الكبير على الصناعة المصرفية، الأمر الذي أدى إلى تعرض هذه الصناعة إلى منافسة أكثر حدة وذلك بسبب موجة التحرر الذي شهدته القطاعات المالية و المصرفية .

أما من الداخل فقد كانت البداية عندما أطلقت فكرة حساب "إدارة النقد" عام 1975، وفي ذلك الوقت لم يكن لدى المصرفيين الرؤيا الكافية ليدركوا بأن الأمر كان بداية لفكرة الوساطة التي غيرت وجهة الصناعة المصرفية، ولم يقف الأمر عند هذا الحد، بل تلاها في بداية الثمانينات من القرن العشرين إطلاق فكرة التحرر من القيود، الأمر الذي أضاف أيضا لحدة المنافسة من مؤسسات مالية جديدة لم يكن يسمح لها بممارسة أنشطة ممارستها البنوك .

هذا المناخ أجبر الصناعة المصرفية على إدخال نظم المعلومات والإتصالات الجديدة كما أدى إلى خلق مؤسسات مالية تتصف بكمية الحجم وإتساع الأسواق، كما انتقلت البنوك العالمية الكبيرة من الأعمال التقليدية المتمثلة في قبول الودائع ومنح القروض إلى التداول في الأوراق المالية والقيام بدور بنوك الإستثمار وتوفير السيولة الإحتياطية وتعزيز المراكز الإئتمانية للآخرين.

وبالتالي أصبحت البنوك بحاجة إلى مواجهة متطلبات المنافسة في مجال المنتجات والأسواق، وإستوجب على البنوك أن تحظى بالقدرة على خلق القيمة لعملائها وأن تسعى إلى تحقيق مجموعة من الميزات التي تعزز مكانتها وهي:

*التوفير في تكاليف الخدمات .

*توظيف ميزة الحجم لغرض حضور فعال في الأسواق.

*إستعادة القدرة على التسعير المربح للخدمات .

*زيادة الحصة السوقية دون الخوض في تجربة الأسواق الجديدة .

*تعزيز القدرة على تقديم خدمات متكاملة للعملاء دفعة واحدة .

*تركيز شديد على الدخل من العمليات .

¹ - محمد حمو ، مرجع سابق، ص: 40

المبحث الثاني: عموميات حول تسويق الخدمة المصرفية

لقد أصبح التسويق ضروريا جدا في محيط المصرف التنافسي، وقد تبدو الحاجة إليه ملحة نظرا للمنافسة الحادة التي يشهدها المصرف ليس فحسب من طرف المصارف الأخرى، وإنما من طرف المؤسسات المالية المختلفة، وهذا التنافس المكثف قد يفرض على المصرف إعادة التفكير الجدي في إمكانيته على المنافسة الفعالة.

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية و خصائصها

1. تعريف الخدمة المصرفية : يعرف عوض بدير الحداد الخدمات المصرفية بأنها: عبارة عن تصرفات وأنشطة وأداءات تقدم من طرف الآخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولا عند تقديمها بمنتج مادي ملموس¹.

ويعتبر ناجي معلا: أن الخدمة المصرفية مصدرا لإشباع الذي يسعى إلى تحقيق العميل لحاجياته ورغباته، أما من منظور المصرف فإنها تمثل مصدرا للربح².

2. الخصائص المميزة للخدمة المصرفية : إن الخدمات المصرفية باعتبارها خدمة في حد ذاتها فهي تتصف بنفس خصائص الخدمات³.

***اللاملموسية:** ونعني بذلك أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها، وتدوقها أو الإحساس بها، أو سماعها قبل شرائها لذلك فإن مهمة المقدم للخدمة هي جعلها ملموسة بطريقة أو أخرى، وأن عدم ملموسية الخدمة المصرفية، تجعل منها غير قابلة لعملية الجرد أو التخزين بغرض مواجهة فترات إرتفاع الطلب، لذا فمن الناحية العملية أن إشباع وإستهلاك الخدمة تحدث في نفس الأونة، لذلك يصعب عليه معاينتها.

***عدم إمكانية فصل الخدمة التلازمية:** إن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد، فإن إهتمام المصرف ينصب عادة خلق وتكوين المنفعة المكانية والزمانية بمعنى توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين.

***تباين الخدمة:** إن نوعية الخدمة تعتمد على المهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها فموظف المصرف يختلف أسلوب تعامله

¹ - د.عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة 1999، ص: 48.

² - نادية عبد راجيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة ماجستير في علوم مالية وبنوك كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011، ص: 6.

³ - محمود حاسم الضميدى، ردة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، مدخل إستراتيجي، تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2005، ص: 28.

مع مستفيدين وفقا لظروف النفسية والاجتماعية... إلخ كما أن وجود عشرة أفراد داخل المصرف باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة والمستوى الإشباع المتحقق منه .
* سرعة التلف والهلاك: يعني عدم إمكانية تخزينها أو إستخدامها لاحق.

3. التصنيف العام للخدمة المصرفية

إن نوعية الخدمات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن خدمات حتى وإن كثر الكلام في أيامنا هذه عن الصناعة المصرفية، ونجد أن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها .¹
* **الخدمات المختلطة:** وهي الخدمات التي تجمع بين أداء عملي خدمي ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، إذ ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، ونجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى، كأنظمة الخبرة وأنظمة الإعلام الآلي المساعدة على إتخاذ القرارات، وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحتل في طياتها قدرا من التكنولوجيا.

* **الخدمات الرأسمالية:** رأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، ويعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية .

المطلب الثاني: التسويق المصرفي

لقد توسع مفهوم التسويق المصرفي وازدادت أهميته، حيث أصبحت وظيفة التسويق تمثل أهم الوظائف في أي مؤسسة، والمصارف هي من بين القطاعات التي يساهم فيها التسويق في تلبية حاجات ورغبات عملائه والحفاظة عليه .

1. تعريف التسويق المصرفي - الأهمية و الخصائص

1.1. **تعريف التسويق المصرفي:** يعرفه واير: النشاط الذي ينطوي على تحديد أكثر الأسواق ربحية في الوقت الحاضر والمستقبل، وتقييم الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء، فهو يتكفل بوضع أهداف المؤسسة وإعداد

² - نادية عند الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص: 13-14.

وتصميم الخطط التي يمكن بواسطتها تنفيذ تلك الأهداف وإدارة الخدمات المصرفية بالطريقة التي يمكن بواسطتها تنفيذ تلك الخطط، كما أنه يتضمن عملية التكيف والتأقلم الذين يتطلبها التغير البيئي¹. ويعرفه مارشعلي: الطريقة التي من خلالها تستطيع المصارف تحقيق أهدافه وتلبية حاجات السوق وتحويل هذه الحاجات إلى طلب حقيقي².

2.1 أهمية التسويق المصرفي : يمكن ذكر أهمية للتسويق المصرفي من نظر ناجي معلا كالآتي³:

- * التسويق المصرفي هو الحافز على خلق وإبتكار خدمات جديدة .
- * إشباع رغبات الزبائن وتحقيق رضاهم .
- * رسم صورة إيجابية في أذهان الزبائن.
- * الرفع من مكانة المصرف في السوق العالمي بالتحسين والتطوير والإبتكار.
- * توليد إنطباعات أكثر إيجابية عن القدرة الكيفية للمصرف، والمرونة العالية في الإستجابة لمتغيرات السوق البنكية.
- * ترويج الخدمات المصرفية ومتابعة النشاط المصرفي .

3.1 خصائص التسويق المصرفي: إن التقنيات المستعملة في التسويق المصرفي هي تقنيات التسويق بصفة عامة

لكن يوجد بعض خصائص التي تميزه عن تسويق المؤسسات التجارية وأهمها⁴:

- * النقود تعتبر المادة الأولية للتسويق المصرفي.
- * إحتكار كل مؤسسة مصرفية لشبكة خاصة بها .
- * تؤثر اللوائح والقوانين والتشريعات الحكومية في المؤسسات المالية والمصرفية في تقديم عروضها وتحديد أسعارها.
- * تعدد أنواع الأفراد الذين يتعاملون مع المصرف من الموردين ، الزبائن ، مستهلكين .
- * الدورة التوزيعية للخدمات المصرفية تكون من المستثمر إلى المستهلك إلى المصرف .
- * الوكالات المصرفية تكون فريدة من الزبائن أما مراكز القارات المصرفية تكون بعيدة عن إنشغالهم وتطلعاتهم.
- * المنفعة غير كاملة لوجود قوانين تحدد القدرات المختلفة .

¹ - ناجي معلا ، أصول تسويق المصرفي ، الطبعة الأولى ، مطابع الصفوة ، الأردن ، 1993 ، ص: 120.

² - محمود حاسم الصبيدي ، زينة عثمان يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص: 48 .

³ - نادية عبد الرحيم ، مرجع سبق ذكره ، ص: 26-27 .

⁴ - محمد أحمد الحضري ، التسويق المصرفي ، مدخل متكامل لحل المشكلات البنكية ، مكتبة الانجلو المصرية ، 1992 ، ص: 16-17 .

* وجود تعامل دائم مع الزبون والعلاقة مستمرة بينه وبين المصرف .

* أماكن الإنتاج هي نفسها أماكن التوزيع التي تتمثل في نقاط توزيع الخدمة المصرفية .

* أهمية عملية لتقسيم السوق المصرفي مؤسسة كبيرة ، متوسطة ، صغيرة .

2. المزيج التسويقي للخدمات المصرفية

ولقد تم تعريف المزيج التسويقي من خلال أشكال مختلفة طبقاً لأراء منظرين ومفكرين مختلفين في مجال التسويق ، فمنهم من يتكلم عن المزيج التسويقي في مقارنته التقليدية (أي المنتج ، السعر ، البيع ، التوزيع والترويج) ، ومنهم من يتكلم عنه من خلال مقاربة Mc carthy (the four P) أي (المنتج ، السعر ، المكان ، والترويج) ، في حين يتكلم ¹ Booms & bitner (1984) عن مقاربة seven P أي (المنتج ، السعر ، التوزيع ، الترويج ، المدلول المادي ، الأشخاص ، الإجراءات)

فالعناصر الأساسية المكونة للمزيج التسويقي المصرفي من خلال مقاربة Booms & bitner المعروفة بمقاربة seven P ، بغرض تحقيق أهداف كل من المؤسسة المصرفية و الزبون المصرفي ، المتمثلة في :

الخدمة المصرفية : تعتبر الخدمة المصرفية أحد أهم العناصر في المزيج التسويقي المصرفي ، فهي تؤثر على عناصر المزيج الأخرى نظراً للخصائص التي تميزها ، فكون الخدمة المصرفية غير ملموسة مثلها في ذلك مثل كافة الخدمات الأخرى ، هذا ما يجعل طريقة توزيعها وترويجها تختلف عن السلع المادية ، كما أن البعد الشخصي الذي تتميز به الخدمة المصرفية قد يساعد على ترويج الخدمة ، حيث أن إختلاف أسلوب بيعها من شأنه أن يسمح بالتمييز وهو ما يجعل معايير تقديمها تختلف من مصرف إلى آخر .

السعر : يعتبر السعر أحد أهم العوامل المؤثرة على إتخاذ العميل قرار شراء سلعة أو خدمة ، وبالتسبة للمصرف تعتبر عملية تحديد الأسعار من العناصر الهامة في المزيج التسويقي أكثرها مرونة ، حيث أن هناك علاقة تربط بين السعر وجودة الخدمة المصرفية ، بمعنى أن هناك الكثير من العملاء يعتبرون السعر مؤشراً للجودة وبهذا الشكل فإنها تحدد قيمة الخدمة التبادلية .

التوزيع : هو النشاط الذي يضمن على الخدمة المصرفية منفعتها المكانية والزمانية ، ولهذا فقد كان نشاط توزيع الخدمات المصرفية ولا يزال من أكثر المجالات التي تأثرت بالتطور والإبتكار التكنولوجي في الإعلام الآلي

Booms B.H & M.J Bitner "Marketing Strategy and organization structures for service firms " , in Donnelly J & W.R George "Marketing of Services " A.M.A Chicago. 1984

وتكنولوجيا المعلومات وشبكات الإنترنت مما يمكن من ربط المصارف في شكل شبكات وهذا ما أسفر على تقديم خدمة أحسن في المكان المناسب وبسرعة أكبر خاصة بالنسبة للمعاملات الدولية.

الترويج: يمثل الترويج نظام الإتصال في عملية التسويق المصرفي ، فمن خلال النشاط الترويجي تتدفق المعلومات بين الأطراف ذات المصلحة، فالمصرف في حاجة إلى التعريف بخدماته الحالية أو المحتملة وتوضيح خصائصها ومحالات التميز فيها بالإضافة الى تعريف الجمهور بالطرق والوسائل التي تمكن أفرادها من الحصول على هذه الخدمات ،ولا بد أن يعتمد نظام الترويج في المصرف على عمليات التغذية العكسية الواردة من السوق ويوظفها لأغراض تكيف وتعديل الخطط والبرامج الترويجية وصولاً إلى الهدف الذي تسعى الرسالة الترويجية إلى تحقيقه.

الأفراد: يحكم أنه لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمتها ،قد يمثل الأشخاص العنصر الأساسي الذي تقوم عليه الخدمة المصرفية سواء كانوا الأشخاص المقدمين لها أو الزبائن والعملاء ،والأشخاص المقدمين للخدمة يمثل دورهم في إظهار نوعية الخدمة المصرفية ، صورة عن المؤسسة للعملاء وإنطباع جيد حولها أما العملاء فيمكن دورهم في القيام بالدعاية للخدمة المصرفية إذا تأثروا أو أعجبوا بها.¹

الدليل المادي: إن تركيب محيط مادي داخل المؤسسة المصرفية له دور هام في جلب العملاء والتأثير على حكمهم على الخدمة المصرفية المقدمة لهم فالمحيط المادي ضروري للتعريف بالخدمة وإبراز نوعيتها وترسيخ صورتها في أذهان العملاء .

الطريقة والمنهج(العمليات): تعد سياسة مكتب الخدمات المصرفية طوال فترة إنحاز الخدمة هامة جدا فيما يخص تسليم الخدمة المصرفية ،ولهذا فإن دراسة المزيج التسويقي المصرفي دلالة هامة خاصة بتصميم وتخطيط الإستراتيجيات التسويقية للمصرف،الذي يعتبر مدخلا تستطيع من خلاله إدارة المصرف أن تصل الى أنسب القرارات التي تمكنها من تحقيق التمييز النسبي الذي أصبح أساسا للتنافس في الأسواق المعاصرة .

3. إستراتيجيات التسويق المصرفي

1.3 الإستراتيجية التسويقية

1.1.3 مفهوم إستراتيجية التسويق المصرفي : إن كلمة إستراتيجية تعج قديما في الفكر البشري حيث ترجع جذورها إلى الحضارة اليونانية منسقة من كلمة² ، إذ ارتبط مفهومها بشكل واضح بإعداد الخط المستخدمة

¹ - ساحل سيدي محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص: 18.

² - جمال الدين محمد المراسي ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 ، ص: 92.

الإدارة العمليات الحرة لكن في الوقت الراهن نجد أن هذا المصطلح قد شاع استخدامه داخل منظمات الأعمال خاصة التي تتمتع بالزيادة في سوقها وفي مجال نشاطها.

2.1.3 أنواع إستراتيجيات التسويق المصرفي

إستراتيجية المهاجم في السوق: إن المؤسسات المصرفية تهتم من خلال هذه الإستراتيجيات بإبراز عناصر قوتها لتخلق صورة ذهنية جيدة لدى العملاء ، وهي في نفس الوقت تعمل على تقليل عناصر الضعف لديها ومحاولة التغلب عليها بما يكسبها القوة أمام منافسيها¹.

إستراتيجية المدافع في السوق: تستعمل هذه الإستراتيجية من طرف المؤسسة المصرفية سواء كانت فائدة في سوقها أم لا وذلك من أجل صد هجمات المصارف أو أي احتمال للهجوم وبالتالي فيها تعمل على المحافظة على حصتها المصرفية ومركزها في السوق المصرفي².

الإستراتيجيات التسويقية للإلتحاق: تستخدم هذه الإستراتيجية من طرف المؤسسات المصرفية الصغيرة لقلّة إمكانياتها ، وعدم توفرها على موارد بشرية بالبحث عن خدمات جديدة أو تعمل على تطوير الخدمات الحالية لذلك فإن المبادرة في ذات ظروف مثل هذه ستكون على درجة عالية من المخاطرة ويمكن أن تخرجها من السوق لهاثيا ، ولأجل ذلك نجد الكثير من المؤسسات المصرفية الرائدة في السوق المصرفي بإتباع خططها وسياستها في جذب العملاء وبالتركيز على جزء واحد أو قطاعات صغيرة ومحدودة تتميز حدة المنافسة.

إستراتيجية الرشد التسويقية: تطبق هذه الإستراتيجية خاصة في ظل ظروف متغيرة باستمرار سواء كان هذا على مستوى الأوضاع الاقتصادية بصفة عامة أو على مستوى الأوضاع الاقتصادية الخاصة بدورة الأعمال من طرف المؤسسات المصرفية صغيرة الحجم.

المطلب الثالث : جودة الخدمة المصرفية

نظرا لما للخدمة من خصائص مميزة مما فيها الخدمات المصرفية ، فإنها تعتبر صعبة الإنتاج مما يضمن دائما الإشباع الأمثل للمستهلك ، لما تختص به من تلازم الإنتاج والإستهلاك إلى جانب إستحالة تحقيق التحانس في الخدمة ، بكونها شيء غير ملموس ينظر إليه على أنه أداء وليس شيء مادي.

¹ - جمال بوعنروس ، مرجع سبق ذكره ، ص 57.

² - P.Kotler B.DUBOIS Mareketing management 12 eme Edition Op cité pp. 406-408

1. مفهوم جودة الخدمة المصرفية -رضا العميل و الولاء

1.1 مفهوم جودة الخدمة المصرفية: تركزت الجهود الخاص بتعريف وقياس الجودة عبر التاريخ على قطاع السلع المادية، غير أن توافر المعرفة عن مفهوم الجودة بالنسبة للسلع المادية يعتبر غير كافٍ لتحقيق الفهم الواضح لمفهوم الجودة في صناعة الخدمات والخدمات المصرفية تحديداً، وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً على السلع المادية .

إن فهم خصائص الخدمات يساعد في فهم جودة الخدمة على النحو التالي:

أ. نظراً لأن الخدمات المصرفية غير ملموسة فعالياً ما ينظر إلى الخدمة على أنها أداء، وليست أشياء مادية ملموسة لذلك لا توجد مواصفات قياسية لإنتاج الخدمة ولا يمكن قياس الأداء مقدماً أو إختباره للحكم على جودته من جانب العميل، لذلك و بسبب عدم الملموسية أيضاً تجد المنظمات الخدمية صعوبة في فهم كيف يدرك العميل الخدمة التي تقدم له وكيف يقيم جودتها .

ب. نظراً لإستحالة تحقيق التجانس أو تميّط الخدمات الخاصة وأن الخدمات تعتمد في ادائها بدرجة كبيرة على العنصر البشري أكثر من الآلات ومنها الخدمات المصرفية، فيختلف أداء الخدمة وبالتالي جودتها من مصرف لآخر، ومن شخص لآخر، ومن وقت لآخر، لذلك فإن ثبات أداء مقدمي الخدمة أو تميّط الجودة أمر صعب تحقيقه.

ج- نظراً لتلازم إنتاج وإستهلاك كثير من الخدمات وخاصة الخدمات المصرفية، حيث تنتج وتستهلك في آن واحد فإن جودة الخدمة تتحقق أثناء أداء الخدمة أي أثناء التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، فإن المنظمة الخدمية يكون لها سيطرة إدارية أقل على جودة الخدمة لأن العميل يؤثر في إنتاج الخدمة، لذلك تمثل مدخلات العميل وما يقدمه من معلومات وما يطلبه من خصائص في جودة الخدمة تعتبر عاملاً هاماً وأساسياً في تحقيق جودة الخدمة¹.

¹ - جدو على، إيمكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المصرفية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية لفحص مالية، 2011-2012

2.1 رضا العميل و الولاء

رضا العميل: هناك العديد من التعاريف التي وضعها الباحثون لرضا العميل نقدم بعضها فيما يلي:

*تعريف (Westbrook, 1980): "رضا العميل هو تقييم ذاتي تفضيلي يقوم به الافراد"¹.

*تعريف (Kotler et al.; 2006): "رضا العميل هو ذلك الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به عميل

ما إنجاء تجربة شراء و/أو استهلاك، وهو ناتج عن مقارنة بين توقعاته (العميل) اتجاه منتج ما وأدائه المدرك"².

ولاء العميل: يعرف (fornell et al, 1996) ولاء العميل كما يلي: "هو استعداد العميل للشراء مرة أخرى

من مورد الخدمة أو المنتج (نية سلوكية)، والذي يلعب دورا في الاحتفاظ بالعملاء وتحقيق الربح"³.

ويرى كل من (Gremler and Brown, 1996)⁴ بأن مفهوم الولاء هو مفهوم متعدد الأبعاد، فهناك

الولاء السلوكي، الولاء الموقفي والولاء الإدراكي، وعلى هذا الأساس فقد قدم الباحثان التعريف للوفاء: "الولاء

هو درجة معاودة الزبون لسلوك الشراء من مورد خدمة معين، وإتخاذ موقف إيجابي إتجاهه، وإعتباره المصدر

الوحيد في تلبية حاجاته عند بروز رغبة لهذه الخدمة"

2. العلاقة ما بين جودة الخدمة - رضا العميل والولاء

من أجل توضيح العلاقة بين كل من جودة الخدمة، رضا العميل والولاء قام العديد من الباحثين في هذا المجال

بالعديد من الأبحاث، غير أنهم لم يتفقوا على نوع وطبيعة هذه العلاقة.

ففي مجال العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل يرى بعض الباحثين بأنه لا يوجد فرق بينهما، من بينهم

⁵(Spreng and Singh . 1993)، حيث توصل هذان الباحثان في دراسة لعملاء البنوك بأنه لا يوجد

صديق تمييزي بين هذين المفهومين.

حيث يرى (Cronin and Taylor, 1992) أن رضا العميل يسبق جودة الخدمة، وأن الرضا يؤدي إلى

تقديم خدمات ذات جودة، غير أنهما توصلا في دراستهما إلى العكس، أي أن جودة الخدمة تسبق الرضا.

1- Wallin, Tor Andreassen, and Lervik, Line (1999), Perceived Relative Attractiveness Today and Tomorrow as Predictors of Future Repurchase Intention, Journal of Service Research, Vol.2, N2, p165

2- Kotler, p, Keler, K.I, Manceau, D, Dubois, B, Op, Cit, P.172

3- Gustafsson, Anders, and Johnson, Michael D. (2004), Determining Attribute Importance in A Service Satisfaction Model, Journal Of Service Research, Vol. 7, N.2, P.125

4- Gremler, D. Dwayne, and Brown, w. Stephen (1996), Service Loyalty : its Nature, Importance, and Importance, and Implications, in Advancing Service Quality : a Global Perspective , Bo Edvardson , Stephen W. Brown, Robert Johnson, and Eberhard E. Scheuing , eds. NEW York : St. John 's University , International Service Quality Association . Association, pp.127-173

5- Namkung, Young, and Jang, SooCheong (Shawn) (2007), Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioural Intentions, Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol.31, N° 3, p.391.

أما (Gremier and Brown,1996) فقد توصلوا إلى أن العناصر التي تسبق ولاء العميل في الخدمات وتؤثر عليه هي: الرضا، تكلفة التحول، والتي تشمل الوقت، المال والجهد الذي يتحمله الزبون عند التحول من استعمال منتج، أو مورد إلى آخر، وعهد العلاقة الشخصية المتبادلة¹ (Interpersonal Bonds) والتي تمثل العلاقات التي تنشأ من تفاعل الزبائن مع الموظفين).

3. أبعاد جودة الخدمات المصرفية

في دراسة أجراها (parasuraman et al, 1985) في محاولة من أجل وضع مقياس لجودة الخدمة، وإعتماد على المقابلات التي أجروها مع أربعة أنواع مختلفة من مؤسسات تقدم الخدمة تمثلت في: خدمات التجزئة المصرفية، بطاقات الائتمان، السمسرة في الأوراق المالية وصيانة وإصلاح المنتجات، في شكل جماعات تركيز، توصلت الدراسة الى عشرة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

الإعتمادية: وتتمثل في ثبات الأداء وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الإعتماد عليها، بالإضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة، ويضم هذا البعد الدقة في الحسابات، الحفاظ على سجلات صحيحة، تقديم الخدمة في مواعيد محددة.

الاستجابة: وتتعلق بمدى رغبة وإستعداد مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء .

الكفاءة: وتعني إمتلاك المهارات والمعارف المطلوبة لتقديم الخدمة.

الوصول إلى الخدمة: ويتعلق الأمر بالقرب وسهولة الإتصال بمقدم الخدمة.

المجاملة: وتشمل أدب إحترام مراعاة وصداقة موظفي المكاتب الأمامية للعملاء .

الإتصال: ويقصد بهذا البعد أن يعمل موظفو المنظمة على جعل العملاء على علم دوماً بخصائص الخدمة وكيفية الحصول عليها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها، وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عميل وذلك بزيادة مستوى التعقيد مع الزبون المثقف والتحدث ببساطة ووضوح مع الأقل تثقيفاً، بالإضافة الى الانصات من أجل الحصول على معلومات المرتدة .

المصداقية: وتعبر عن الثقة، الصدق، الأمانة فهي تعني جعل خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة ويتضمن بعد المصداقية الثقة في إسم المنظمة، الثقة في سمعة المنظمة، الثقة في الخصائص الشخصية لموظفي المكاتب الأمامية، درجة الصعوبة في البيع أثناء التفاعل مع العملاء.

¹ - Gremier, D.Dwayne, and Brown, W.Stephen. Op.Cit.,P.174.

الأمان: ويعني الخلو من الخطر، المخاطرة والشك .

فهم معرفة العميل: ويتعلق هذا البعد ببذل جهد من أجل فهم حاجات العميل .

الجوانب المادية الملموسة: وتشير إلى الدلائل المادية التابعة لمنظمة الخدمة ، ويشمل هذا البعد التسهيلات المادية مظهر الموظفين في منظمة الخدمة، الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة، الصورة المادية للخدمة ، العملاء الآخرون في منظمة الخدمة.

وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين عام 1988، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشرة السابقة الذكر في خمسة أبعاد ، فلقد قام (PZB ; 1988) بضم كل من أبعاد الإتصال ، المصدقية، الأمن ، الكفاءة ، المجاملة في بعد واحد أطلقوا عليه إسم التعاطف ودمجوا بعدي فهم/معرفة العميل وإمكانية الحصول على الخدمة في بعد الأمان، فيما بقيت أبعاد الجوانب المادية الملموسة الإعتمادية والإستجابة على حالها.

المبحث الثالث : دور الصناعة المصرفية في تطوير الخدمة المصرفية

المطلب الأول : مبررات التركيز على الخدمة المصرفية

1. العولمة المالية و الصناعة المصرفية: يمكن تعريف العولمة على أنها اندماج أسواق العالم في حقول التجارة الإستثمارات المباشرة وإنتقال الأموال والقوى العاملة والثقافات ضمن إطار رأسمالية حرية الأسواق وتحرير العلاقات الإقتصادية القائمة بين الدول من السياسة القومية، والإنفاقات المنظمة لهاخضوعها الثقافي لقوى جديدة أفرزتها التطورات التقنية والإقتصادية¹.

والعولمة إصطلاحاً كلمة مقتبسة من كلمة العالمية أوالتكامل العالي بمعنى الشمولية والتعميم وهي نظام يهدف إلى تعميم تطبيق أمر على العالم كله فعبرة عولمة الإقتصاد بمعنى جعل الإقتصاد في جميع أنحاء العالم يتبع النظام نفسه ويطبق الأساليب والآليات ذاتها لصالح الشعوب دون تمايز بينها².

إن المتابع للشأن المالي يلاحظ أن إستفحال ظاهرة العولمة المالية جاءت بعد فك الارتباط بين الدولار الأمريكي بالأونصة الذهبية والذي قرره الرئيس الأمريكي ريتشارد نيكسونفي 15/08/1971 حيث دخل بعدها العالم في نظام التعويم الذي ضاع من عدم إستقرار سوق صرف العملات، وموازاة مع أزمة الطاقة التي شهدتها عقد السبعينات مع القرن الماضي تشكل فوائض مالية كبيرة لدى الدول المصدرة للنفط والتي راحت

¹ عبد الباق محمد الطيب حمد النيل ، العولمة وأثارها الاقتصادية على المعارف ، نظرة شمولية ، مجلة إقتصاديات ، شمال إفريقيا ، العدد 03 ديسمبر 2005 .

² نادية عبد الرحيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 37 .

تبحث لها عن توظيفات خارج الدوائر المصرفية ثم ظهور أزمة مديونية الدول النامية وقيام مع معظم دول العالم بإصلاحات مالية وإقتصادية جذرية كل هذه العوامل أدت إلى بروز ثلاثة عوامل أساسية شكلت في مجموعها الرافد لظاهرة العولمة الآلية وهي¹: اللامساواة المالية، اللانظامية، اللاحواجز.

وبذلك فرض على الصناعة المصرفية منافسة قوية من قبل الأسواق المالية أدت إلى زيادة الطلب من قبل الأعوان الإقتصاديين على الأدوات الآلية التي لم تكن معروفة في السابق كالخيارات والمبادلات والمستقبليات وهي كلها أدوات تهدف إلى تحويل المخاطر إلى الغير وزيادة السيولة وتسهيل عمليات الإصدار للأوراق (أسهم، سندات).

ولقد اتخذت العولمة المصرفية أبعاداً ومضامين جديدة جعلت المصاريف تتجه إلى الميادين وأنشطة غير مسبقة أدت إلى إنتقالها من مواقف وتصورات نشاطية ضيقة إلى أنشطة وتصورات واسعة ممتدة.

ومن أهم الآثار الإقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي مايلي :

- إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية محلياً أو دولياً.

- تنوع النشاط المصرفي والإتجاه نحو التعامل في المشتقات المالية.

- ضرورة الإلتزام بمقررات لجنة بازل لإحتياط من المخاطر التي أنتجتها العولمة.

2. المساءلة القانونية: إن إدارة البنك تكون مسؤولة أمام القانون عن أي خطأ قصور في تأدية الوظيفة البنكية هذا بالإضافة إلى مسؤوليتهم عن أي عمل لتمويل مشروعات تمس بالصالح العام للمجتمع وإزاء ذلك تعمل البنوك جادة على إحترام ماتنص عليه من تشريعات بنكية وكذا القيام بتطوير الخدمة لتكون أكثر دقة وأماناً وقبولاً لتجنب المساءلة القانونية .

3. تطور حاجات الزبون وتنوعها: وذلك لأن تحسين مستوى المعيشة والمستوى العام في المجتمع يؤدي إلى تغيير حاجات الفرد ونوعية الوسائل والمنتجات والخدمات المطلوبة إشباعها مما يفرض على البنوك متابعة هذه التغيرات في حاجات وأذواق وطلبات الزبائن والإستجابة السريعة لها من خلال تطوير وترقية منتجات المصرفية².

¹ نادية عبد الرحيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 38.

² - نجم عبود نجم ، إدارة الابتكار المفاهيم و الخصائص و التجارب الحديثة ، دار والى ، الطبعة الثانية ، الأردن ، 2015 ، ص : 258.

الطبيعة الديناميكية للأسواق و تغير أذواق الزبائن و العملاء و معايير اختيارهم و التطور في حقائقهم تتطلب من البنك المتابعة المستمرة في محاولة تلبية و اشباع هذه الحاجات عن طريق منتجات جديدة .

المطلب الثاني: الإتجاهات الحديثة في مجال العمل المصرفي

لقد إشتدت المنافسة في السوق المصرفية خاصة بعد موجة التحرر التي سادت إقتصاديات دول العالم لاسيما بعد نشوء إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية وثورة الإتصالات والتكنولوجيا المتطورة في الأنظمة المعلوماتية، وإستجابة لمثل هذه المتغيرات المتلاحقة والتي تمر بها الصناعة المصرفية وحب القيام بتحديث وتطوير للخدمات المصرفية الأمر الذي خلق بدوره تحديا كبيرا للبنوك والمؤسسات المالية أينما كانت من أجل البقاء في بيئة مصرفية ديناميكية، يجب أن ترسم لها خطوط عريضة وتوجهات من أجل الصمود ومن هذه التوجهات نجد:

1. البنوك الشاملة

1.1 مفهوم البنوك الشاملة: عرفت البنوك الشاملة "ألها الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل و تعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات ،و توظيف مواردها و تمنح الإئتمان المصرفي لجميع القطاعات ،كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمستجدة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي ، بحيث نجد أنه تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الإستثمار و الأعمال¹.

2.1 وظائف البنوك الشاملة : ترجع أهمية البنوك الشاملة إلى الوظائف التي تقوم بها سواء كانت وظائف تقدمها البنوك التجارية وبنوك الإستثمار والأعمال والبنوك المتخصصة وأنشطة أخرى متنوعة وواسعة التشكيلة ومن هذه الوظائف نجد :

*الوظائف التقليدية للبنوك مثل قبول الودائع و فتح الحسابات الجارية و عملية الخصم وفتح الإعتماد المستندي...إلخ.

*وظيفة الإسناد حيث تقوم المصارف الشاملة بتحمل مخاطر شراء الأسهم الصادرة حديثا من الشركات المصدرة مباشرة و الترويج لبيعها .

¹ - عبد المطلب عبد الحميد ،البنوك الشاملة و عملياتها إدارتها ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2008،ص:19.

*التسويق و التوزيع :حيث تقوم بتسويق الأوراق المالية لصالح الشركات المصدرة لها ،وذلك مقابل عمولة مناسبة وهذا كنتيجة لخبرة البنك في أحوال السوق و اتصالاته الواسعة .

*وظيفة التسديد و تتضمن هذه الوظيفة تحويل قروض البنك إلى سندات و بيعها في الأسواق المالي .

*التعامل بالمشتقات وهي من الأدوات المالية المستجدة و التي شاع إستخدامها مؤخراً من اجل اخذ الحيلة من المخاطر ومنها المستقبلات الخيارات المبادلات.

إضافة إلى هذه الوظائف السابقة نجد¹ :

*التمويل التأجيري:بمقتضى هذه العملية يقوم البنك بشراء الآلات و تأجيرها للمشروعات ،حيث أنهما من خلالها تساعد على قيام المشاريع الجديدة التي تعاني نقص في رأس المال .

*تقوم البنوك الشاملة بدراسات الجدوى الإقتصادية للمشروعات الجديدة وبتقديم المشورة الفنية لها بخصوص نوعية الأوراق المالية التي تصدرها هذه المشروعات .

*المشاركة في إنشاء المشروعات الجديدة أو القائمة منها عن طريق شراء الأسهم لهذه المشروعات ويستغل البنك في هذه الحالة خبرته في أحوال السوق .

3.1 دوافع التحول إلى البنوك الشاملة :

لقد كان الكثير من العوامل الفصل في ظهور الصيرفة الشاملة في البيئة المحلية والعالمية ولكن بدرجات متفاوتة و التي يمكن نوضحها كالآتي² :

*تزايد درجة المنافسة في السوق المصرفي والرغبة في تقليل المخاطر المصرفية ،حيث فقدت البنوك التجارية التقليدية الكثير من مهامها والتي سلبتها إياها أسواق المال والمؤسسات المالية وبفعل هذا عملت البنوك على تعظيم أرباحها وحتى إن كان خارج ميزانيتها .

*تحرير التجارة الخارجية وتزايد تيار قوة العولمة المالية والشركات متعددة الجنسيات ،مما أوجب على البنوك تنوع و تعديل خدماتها تكيفاً مع الأوضاع بغية الحفاظ على العملاء وإحتضان عملاء جدد.

*من أجل البقاء لجأت البنوك التقليدية إلى إستخدام مبدأ التنوع لإسترضاء الزبائن ،وتلبية إحتياجاتهم الإئتمانية المختلفة وفي مناطق جغرافية مختلفة .

¹ - عبد الله الطاهر و موفق علي الخليل ، النفوذ و البنوك و المؤسسات المالية ، مركز بيريد للنشر ،الأردن ، 2005-2006 ،ص: 252 .

² - عبد الله طاهر ، مرجع سابق ، ص: 250.

2. الحوكمة المصرفية

1.2 مفهوم الحوكمة المصرفية: برزت الحوكمة المصرفية بإعتبارها حجر الأساس لتنمية مصرفية شاملة ، وقد حازت هذه المسألة على قدر كبير من الإهتمام وكفاية السلطات الإشرافية والرقابية والمنظمات المالية والإقتصادية سواء على المستوى الإقليمي والدولي ،ومن بينها بنك التسويات الدولية الذي عرف الحوكمة المصرفية على " أنها الأساليب التي تدار بها البنوك من خلال مجلس الإدارة و الإدارة العليا ،والتي تحدد كيفية وضع أهداف البنك و التشغيل و حماية مصالح حملة الأسهم و أصحاب المصالح مع الإلتزام بالعمل وفق للقوانين والنظم السائدة بما يحقق حماية مصالح المودعين" ¹ .

2.2 أهمية حوكمة المصارف: إن تطبيقات الحوكمة تعتبر أكثر أهمية وتعقيدا في القطاع المصرفي من القطاعات الأخرى، حيث تحتوي المصارف على مجموعة من العناصر والعلاقات المتداخلة لا توجد في القطاعات الأخرى تؤثر بشكل كبير على طبيعة نظام الحوكمة ،و تدرج هذه الأهمية في النقاط التالية :²

* إن المصارف بوجه عام أكثر عرضة من غيرها من المؤسسات المالية إلى الصدمات المالية بسبب هيكل الميزانية العامة الذي يتميز بارتفاع نسبة الرافعة المالية.

* تلعب المصارف دورا مهما في الاقتصاد من خلال ممارسة وظيفة منح القروض ،و التسهيلات الائتمانية للمشروعات التجارية والصناعية وتقديم الخدمات المالية اللازمة لعدد كبير من الزبائن .

* تمارس المصارف دورا رقابيا على زبائنها من الشركات المفترضة وذلك لتأمين حماية قروضها وتسهيلاتها الائتمانية من المخاطر المالية، والإفلاس في الشركات المفترضة ولاشك أن هذا الدور لا يمكن أن تلعبه المصارف بصورة مناسبة ما لم تتمتع بحاكمية جيدة .

* خضوع الصناعة المصرفية وبخاصة في الإقتصاديات النامية بخصائص تجعله مهيما على الأنظمة المالية، فهو بذلك محرك حيوي و مهم جدا لنمو الإقتصادي .

* وعليه فإن حوكمة البنك تنطلق من أنها توفر لكل من المجلس والإدارة التنفيذية الحوافز المناسبة للوصول إلى الأهداف التي تصب في مصلحة البنك وتسهل إيجاد عملية مراقبة فعالة ،ومنه تمكن البنك بإستغلال موارده

¹ - محمد عبد الوهاب العزاوي و عبد السلام محمد حميس الأزمات المالية ، قديما و حديثا أساليبها و نتائجها و الدروس المستفادة ،دار إزاء ،عمان ،2010 ، ص:192 .

² - حاكم محسن الربيعي ،مرجع سبق ذكره ،ص: 46-50 .

بأحسن طريقة، ومن منطلق أهمية الحوكمة في البنك فإنها تسعى لتحقيق الأهداف التالية:¹

* تحقيق الشفافية و العدالة و منح حق مساءلة الإدارة .

* تحقيق الحماية لحقوق المساهمين .

* العمل على ضمان مراجع الأداء المالي للبنك .

* تحقيق رقابة مستقلة على جميع الأعمال داخل البنك .

* الحد من استقلال السلطة في غير المصلحة العامة للبنك .

3. التكنولوجيا المصرفية و مختلف أشكالها

التكنولوجيا المصرفية تضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو البطاقات الإلكترونية وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويل النقدية إلكترونيا وتهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين أولهما الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن وثانيها التخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة .

ومن أشكال التكنولوجيا المصرفية يوجد شكلان هما :

الشكل الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

لقد تزايدت أهمية وسائل الدفع مع بداية التحول إلى عصر المعلوماتية، وما أحدثته من تغيير في مجال العمل التجاري و بروز مصطلح التجارة الإلكترونية، وكما يقال الحاجة أم الاختراع ولذلك كان نظام الدفع الإلكتروني هو الوسيلة الأمثل في الاستجابة لمتطلبات التجارة الإلكترونية، تتماشى مع الطبيعة الافتراضية لها .

هناك مجموعة من العوامل المساعدة على بروز وتطور وسائل الإلكترونية، وتحوّلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني تؤدي نفس الوظيفة بطرق مختلفة و سهلة وسريعة منها:

* تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية .

* استخدام شبكة الإنترنت في المجال المصرفي .

* التوجه نحو ظاهرة التجارة الإلكترونية .

¹ - شريفي عمر، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملحق العشري الدولي حول الأزمة المالية و الاقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية، جامعة سطيف، أيام 20-21 أكتوبر 2009، ص: 06.

تفرد وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية :

* يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية.

* يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية .

* يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد .

* يلزم تواجد نظام مصرفي معد لذلك .

* يتم الدفع الإلكتروني بأسلوبين الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض ،الثانية :من خلال البطاقات البنكية العادية .

* يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات الأولى :شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد ،الثانية :شبه عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة .

أشكال وسائل الدفع الإلكترونية :وأهم الأشكال يُحد:

1. البطاقات البنكية : كما تعرف البطاقات البنكية على أنها " عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود" فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل إسم المؤسسة المصدرة لها ،وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، وإسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ إنتهاء صلاحيتها ،فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية ولذلك إنتشر إستعمالها عبر مختلف دول العالم .

1.1 البطاقات الذكية: هي بطاقة بلاستيكية ذات ميكروسوفت مدمج يحتوي على معلومات عن شخص ما- محفظة الكترونية - في الوقت الذي بطاقات الائتمان تخزن معلومات محدودة في شريط مغناطيسي ،وعلى خلاف البطاقة الذكية فإن بطاقات الائتمان لا تحوي نقدا فهي تحتوي فقط رقم حساب يمكن تحميله، فالبطاقة الذكية يمكن تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات¹، وهذه المعلومات تتعلق بالحقائق المالية ومفتاح الشفرة ومعلومات الحساب وأرقام بطاقة الائتمان.

¹ - طارق عبد العال حماد ،التجارة الإلكترونية - المفاهيم و التجارب و التحديات ،الدار الجامعية ،2007-2008 ، ص: 122-123.

2.1 النقود الإلكترونية: تمثل صورة متطورة من النقود والتي يترتب عليها استخدام الطرق الإلكترونية الحديثة، والتي تقوم على فكرة قيام البنك بتحويل جزء من حساب أحد عملائه إلى عملات إلكترونية ذات أرقام وعلامات خاصة و بوحداث عملة صغيرة، و يتم تحميلها بعد تشفيرها على الحاسب الخاص بالعميل¹. إضافة إلى هذه الأشكال نجد كذلك:²

3.1 المحافظ الإلكترونية: المحافظ الإلكترونية تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتُخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يُحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم المحافظ الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان.

4.1 الشيكات الإلكترونية: الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك وإسم المستفيد وإسم من إصدار الشيك و توقيع، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.

5.1 التحويلات المالية الإلكترونية: ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف، وسيكفل هذا النظام للمصارف المحلية قدرة تقديم خدمات أفضل للعملاء، إذ سيتيح لهذه المصارف إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى المصارف المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها، كما يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.

الشكل الثاني: البنوك الإلكترونية

يستخدم إصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون³.

¹ - محمد الصبري، التجارة الإلكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص: 215.

² - مير محمد الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص: 12-13-15.

³ - سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2011، ص: 232.

1. مفهوم البنوك الإلكترونية: المقصود بالبنوك الإلكترونية، هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام التكنولوجيا، الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالانتماء أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية وفي ظل هذا النمط من المصارف لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهذا ما يعني تجاوز بعدي المكان وبعدي الزمان، وقد استخدم إصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات، كمفهوم عن الخدمات المالية عن بعد أو البنك المترلي، أو البنك على الخط، وجميع هذه التعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب، وقد كان الزبون عادة تتصل بحساباته لدى البنك، ويمكنه الدخول إليها عن طريق خط خاص وقد تطور هذا المفهوم مع شيوع الانترنت إذ أصبح للزبون إمكانية الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت إلى البنوك الإلكترونية، والتي يقتصر صلاحيات الدخول إليها على المشاركين وفقاً لشروط العضوية، التي تحددها هذه الأخيرة.

2. مزايا البنوك الإلكترونية: تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية، لتلبية لإحتياجات العمل المصرفي، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية :

* **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:** تتميز هذا النوع من البنوك بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها¹.

* **تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة:** تميزت البنوك الإلكترونية بأدائها لعمليات مصرفية جديدة، لا يمكن لأي بنك أدائها إلا إذا كان إلكترونياً، لما تتميز به تلك العمليات المصرفية من سرعة في الأداء، وهذا إقتضت البنوك الإلكترونية كل العمليات المصرفية التقليدية وكذا الجديدة التي زادت بانتشار التجارة الإلكترونية².

¹ - سامر جلد، مرجع سبق ذكره، ص: 238.

² - منير محمد الجنبهي، و محمد دوح محمد الجنبهي، مرجع سبق ذكره، ص: 16.

***خفض التكاليف:** من أهم العوامل التي ساعدت على بروز البنوك الإلكترونية أن التكاليف تقدم الخدمات منخفضة بالمقارنة بالبنوك العادية، إذ تعتبر تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم الخدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية¹.

***زيادة كفاءة البنوك:** مع إتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، أصبح سهلاً على العميل الإتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي بوقت قصير جداً وكفاءة جد عالية.

***خدمات البطاقات:** توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق، وتشتمل هذه البطاقات على خدمات مجانية وخدمة مراكز الأعمال والإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية.

4. خوصصة البنوك

1.4 مفهوم خوصصة البنوك: تعرف خوصصة البنوك على أنها الاتجاه نحو تحويل البنوك سواء كلياً أو جزئياً ذات الملكية العامة إلى بنوك ذات ملكية خاصة (المحلي أو الأجنبي)²، بهدف تطوير قطاع الأعمال و نموه وإدارته، من خلال آليات متنوعة وفتح أسواق جديدة محلياً وخارجياً أمام الخدمات المقدمة .

2.4 أهداف الخوصصة: تعمل الدول على تسطير أهدافاً محددة في المجال المصرفي، تسعى لتحقيقها عن طريق خوصصة مصارفها العمومية، تتلخص أهم هذه الأهداف فيما يلي³:

-زيادة المنافسة المصرفية وتحسين الأداء الإقتصادي، من خلال زيادة ابتكار وإستحداث خدمات مصرفية جديدة أو في إمتلاك القدرات التنافسية التي تعني تقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة وبأحسن جودة و بأعلى إنتاجية و سعر تنافسي .

¹ - سامر خلدة، مرجع سبق ذكره، ص: 239.

² - طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص: 178.

³ - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص: 222-223.

-تنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة ملكية الأسهم، وهذا من خلال الأسهم المطروحة في السوق المالي من طرف المصارف العامة، وبالتالي زيادة المعروض من الأوراق المالية ومن ثم زيادة سعة السوق وتعميقها وتطويرها .

-تحديث الإدارة وزيادة كفاءة الخدمات المصرفية حيث البنوك المخصصة تستقطب أفضل العناصر البشرية المتاحة لدى البنوك العامة، وكل ذلك يتيح أداء الخدمات المصرفية بكفاءة أعلى .

-ترشيد الإنفاق العام وإدارة أفضل للسياسة النقدية من خلال تخفيض سيطرة الدولة على المصارف، بالإضافة أن خصوصية البنوك تتيح إدارة السياسة النقدية بطريق غير مباشر مثل إستخدام عمليات السوق المفتوحة و بكفاءة أكبر في ضل وجود سوق أوراق مالية متطورة .

-مشاركة الأجانب من خلال مشاركتهم في عملية الخصخصة، مما سوف يسمح بنقل التكنولوجيا و تقنيات العمل وتسمح أيضا بالاندماج والانفتاح على الإقتصاد العالمي .

5. الإندماج المصرفي

1.5 مفهوم الإندماج المصرفي: يعرف الإندماج المصرفي على "أنه اتفاق يؤدي إلى إتحاد بنكين أو أكثر وذوبانهما إداريا في كيان مصرفي واحد بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى و فعالية أكبر، على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية الكيان المصرفي الجديد"¹.

2.5 أنواع الإندماج المصرفي

الإندماج بالإبتلاع التدريجي: وهو إندماج قائم على الغزو المتتالي لأسواق مصرفية خارجية أو داخلية، حيث يتم شراء فرع أو عدة فروع لبنك معين بطرق إلى أن يتم شراء كافة الفروع الرئيسية.²

الإندماج بالحيازة و النقل للملكية: من خلال شراء أسهم البنك المراد إدماجه والسيطرة عليه، و يتم ذلك بشكل تدريجي أو فجائي وفقا للقدرة المالية المتوفرة لدى البنك الدامج، ومدى التخلص منها.

الإندماج بالمزج: ويقوم هذا النوع على إحداث مزيج متفاعل من بنكين أو أكثر يمتزجا يخرج إلى الوجود كيان مصرفي جديد، خليط من البنكين أو البنوك المدمجة ويحمل البنك الجديد إسم وشعار جديد وعلامة تجارية جديدة .

¹ - عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص: 153.

² - محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص: 321.

الاندماج الاختياري التعاقدي : هذا الاندماج قائم على حرية أصحاب رأسمال الكيانات المصرفية المندمجة في إتخاذ قرار الاندماج، والذي عادة ما يتم في ضوء دراسات متعمقة قائمة على حسابات دقيقة لكافة العملية الاندماجية.

الاندماج بالضم : ويقوم هذا النوع على ضم بنكين أو أكثر إلى بعضهما البعض يحمل إسمهما معا .

الاندماج القهري الفوري : وهو اندماج قائم على قرار سلطوي حكومي حيث يمثل الاندماج القهري أحيانا خلاصا أو حلا لمشكلة خطيرة يعاني منها البنك الذي تم إدماجه .

3.5 مزايا الاندماج المصرفي : أهم المزايا نجد:¹

* الحصول على مزايا إقتصاديات الحجم و السعة والنطاق المترتبة على كبر أعمال وأنشطة البنك وعمليات المختلفة .

* زيادة قدرة البنك بعد عملية الاندماج على إتفاق على البحوث والدراسات وإجراء عمليات التطوير و التحسين ، من خلال الإنفاق على إدخال التكنولوجيا المصرفية المتطورة.

* زيادة قدرة البنك على فتح فروع جديدة داخلية وخارجية وعلى توسيع حجم الفروع الحالية و الإرتفاع بدرجةها وصلاحياتها خدمة للزبون .

* تعزيز القدرة التنافسية بالإضافة إلى إمتلاك مزايا تنافسية أفضل فالكيان المندمج القدرة على تحقيق:

- مزيد من الدقة القائمة في عملياته .

- مزيد من السرعة القائمة في عملياته .

- مزيد من الفاعلية الإشباعية للمتعاملين معه.

المطلب الثالث:دوافع تطوير الخدمات المصرفية

إن توجه أي بنك نحو تطوير خدماته نابع من مجموعة من الدوافع التي تحفز له خوض هذه التجربة، ويتوقف نجاحها على جملة من المستلزمات يجب توافرها .

1.مستلزمات ودوافع التطوير

1.1 مستلزمات التطوير : لنجاح التطوير المنشود لابد من توافر مستلزمات محددة :

¹ - محسن أحمد الخطبزي ، مرجع سابق ، ص: 77-78.

*توافر البيانات و المعلومات اللازمة و خاصة فيما يتعلق بـ : معلومات عن الوضع الحالي للمصرف أي

تحديد الحالة الراهنة من حيث الخدمات المقدمة و إتجاهات العملاء حول هذه الخدمات .

-معلومات حول الخدمات المقدمة حالياً في المصرف ومدى تطابقها مع تلك المقدمة في مصارف مماثلة سواء في السوق المحلي أو في الدول المجاورة ،و التعرف على متطلباتها و اسعار تقديمها ونوعية الموظفين وقدرتهم على التعامل مع الخدمات المطورة ووسائل الترويج لها .

*وجود تخطيط للخدمات المقدمة :أي أن تنسيق الخدمات المصرفية يتطلب التنسيق بين الخدمات المقدمة حالياً والخدمات المطورة وبالتالي على إدارة المصرف وضع خطة واضحة حول الخدمات المصرفية وتوضيح إتجاهات التطور ضمن فترة محددة قادمة و الأسلوب و التوقيت والمزيج الترويجي المرافق.

*بناء تنظيمي سليم: وذلك من حيث التنسيق بين المستويات الإدارية في المصرف وتحديد الاختصاصات وتكافؤ السلطات مع المسؤوليات ووضوح الإجراءات والسياسات الإدارية بما يمهّد الطريق أمام التطوير المراد تطبيقه كما أنه ساعد على إكتشاف المعوقات الإدارية والعقبات التي تقف حائلاً أمام التطوير.

*مراعاة الظروف التي يعمل بها الجهاز المصرفي ككل :وذلك من الناحية الاقتصادية والاجتماعية و السياسية و الثقافية السائدة .

*متابعة التطوير :إن عملية التطوير هي عملية دائمة ومستمرة ولا تتوقف أو تنتهي عند فترة محددة أي ليست جامدة كما أنها لا بد من أن تأخذ بعين الإعتبار الظروف الطارئة وإعادة النظر بالعملية بشكل مستمر بتحديد النتائج التي وصلت إليها وإحداث التغييرات المطلوبة لاستمرار عملية التطوير والوصول الى النتائج المرغوبة .

*ترقية قدرات الموظفين مع تطوير الخدمات: أي رفع كفاءة الموظفين بما يتناسب مع مستوى الخدمات المقدمة وتنمية مهارتهم وقدراتهم مع التأكيد على أن عملية تطوير الخدمات المقدمة لا بد من أن تسير وبشكل موازي مع تطوير كفاءة القائمين على تقديمها .

2.1 دوافع استخدام تطوير الخدمات :إن دوافع التطوير من وجهة نظر المصرف جاءت كما يلي:¹

-تخفيض النفقات و السيطرة عليها وتقديم أفضل خدمة بأعلى إنتاجية .

-مواجهة إحتياجات المنافسة لمقابلة طلبات العملاء بأكبر قدر من الرخاء و القناعة .

-زيادة او المحافظة على الاقل على حصتها من عملاء البنوك.

² -مروان محمد ابو عزالى ،الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية و التقليدية ،دار نسيم ،الأردن ،2006 ،ص:79.

- الإلتحاق بالثورة الاقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية ومواكبة العصر.
- مواجهة إحتياجات العملاء التي أصبحت أكثر تعقيدا وأكثر حساسية بسبب تقديمهم العملي وارتفاع ثقافتهم.
- فالمصارف تتجه نحو العولمة المالية ولا يمكن لأي جهاز مصرفي أن يساير التطور العالمي دون تقديم منتجات مصرفية سريعة مرضية للزبائن، لذلك يجب على المصارف ان تراعي التالي:¹
- تعزيز الابتكارات المصرفية و تقديم خدمات مصرفية جديدة تنسجم مع فكر العولمة في تطوير الخدمات المصرفية .

- تطوير الخدمات المصرفية وإدخال المكننة فيها كونها أصبحت سمة مميزة للعمل المصرفي في حقل المعرفة .
- وضع الضوابط الكفيلة لرقابة الأداء المصرفي بصفة عامة و الأداء الإلتزامي بصفة خاصة .
- ربط المصارف المحلية بالمصارف العالمية بواسطة الشبكات العالمية وتطبيق المواصفات المصرفية الدولية .
- إعداد الموارد البشرية المصرفية (رأس المال البشري) للتعامل والتكيف مع متطلبات العولمة محليا وعالميا .

2. مصادر تطوير الخدمات المصرفية

إن تطوير الخدمات المصرفية يمثل محورا هاما في أية إستراتيجية يتبناها المصرف لمواجهة التحديات، و بمقتضيات التغيير وصولا إلى تدعيم بقاءها وإستمرارها في السوق ،ولذلك فإن قدرة المصرف على التكيف مع المستجدات تعتبر إحدى المؤثرات الرئيسية في بقاءه و من هنا فإن الإدارة المصرفية تجد نفسها أمام حتمية التطوير والإبتكار ومن بين العوامل المؤثرة في عملية تطوير الخدمة المصرفية نجد:

1.2 المصادر الخارجية

البحوث والدراسات الأكاديمية: المتخصصة التي تقدم الأفكار الجديدة والمبتكرة من خلال البحوث والدراسات والمؤتمرات واللقاءات المتخصصة، التي تنعقد بشكل دوري وهي غالبا ما تعتبر مصدرا غنيا للأفكار الجديدة المنتجات و الخدمات المصرفية .

المنافسون: إن تحليل المنافسون الذي يتم من خلاله تحديد نقاط الضعف والقوة للمصرف وعلى صوبها يتم تحديد الفرص لتمييزه ككل أو كخدمة مصرفية معينة، إذ المصرف يستطيع أن يتعلم من أخطاء ونجاحات التي يحققها المصارف المنافسة، ليتجنب الوقوع في نفس الأخطاء ويعزز النجاحات التي يحققها المنافسين لصالحه أيضا.

² - ثريا عبد الرحيم الخزرجي و شرين بدري البارودي، مرجع سبق ذكره ، ص:158

علاقات الزبون بتطوير الخدمة: من المهام الرئيسية الموكلة لتسويق الخدمات المصرفية تكمن في جذب الزبون وإستمرارية تعزيز العلاقات معه، و تهدف الى بناء علاقات الخدمة المتميزة المدى الطويل و تحصيل الرضا الكلي له.

عن الخدمات المصرفية ،فالزبون اصبح يطمح في تعاملاته وضع جوانب الخدمة في مقدمة الامور المطلوبة ،فالإبداع و السحب و التحويل مثلا كلها امور ترتبط بعنصر الجودة من حيث السرعة و الدقة و الكفاءة في العمل¹.

معرفة ما تحتاجه الحكومة أو المنظمات الحكومية :يعد إتساع وتطوير دور الدولة و قيامها بتعظيم دورها في تخطيط و الترويج وتقديم الخدمات والأنشطة الاقتصادية والإجتماعية أصبحت الدولة في حاجة إلى خدمات مصرفية ذات طبعة ومواصفات الخدمة هذا الدور²،ومن خلال تطلعات الدولة يمكن البنوك من إكتشاف مجموعة من الخدمات المصرفية التي يمكن إدخالها لأول مرة والقيام بتطوير الخدمات الحالية لتوافق مع إحتياجات الدولة في شكلها الجديد خصوصا مع تيار العولمة الذي أتى على كل شيء .

2.2 المصادر الداخلية

مديري البنك ورؤساء قطاعاته: يمكن لمدير البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذية الناتجة لمعايشتهم لواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك ومعرفتهم بها أول بأول التقدم بإقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك .

موظفي البنك و العاملين فيه :نتيجة لإحتكاك المباشر بين موظفي البنك وعماله ،ومن هذا المنطق يتعرف الموظفون على الإنطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة ومدى ملائمتها لإشباع إحتياجاته ورغباته وكل الملامح حول تطوير الخدمة المصرفية من نواحي هذا التطوير أو أوجه القصور .

إدارة التسويق بالبنك:من وظائف الإدارة التسويقية للبنك هو العمل على تحسين وتطوير الخدمات المصرفية وتقوم إدارة التسويق المصرفي بالبنك من خلال الدراسات التحليلية لكل من :

-السوق المصرفي المحلي والدولي والمستجدات والمتغيرات التي تطرأ في أي خدمة منها سواء من جانب المنافسين أو من جانب قوى السوق المنظمة له .

¹ - تيسير العجائمة ،التسويق المصرفي ،دار حاد للنشر و التوزيع ،الأردن ،2005 ،ص:35.

² - محسن أحمد الحضري ،التسويق المصرفي ،الفرقة للنشر و التوزيع ،مصر ،1999 ،ص:269.

-إحتياجات و رغبات العملاء في ظل تنامي السوق المصرفي وإتساعه يشمل كافة إتجاه العالم في إطار تيارات التحرير المالي و العولمة المصرفية .

-أساليب تقديم الخدمات المصرفية وما طرأ عليها من تحسينات و تطورات سواء بالإضافة أو الحذف أو الدمج أو التعديل من حيث النوعية و المضمون .

الإهتمام ببحوث التطوير و الابتكار: إذا كان سربقاء المصرف كاهنا في قدرته على التكيف مع معطيات البيئة والإستجابة لمتغيراتها فإن بحوث التطوير والابتكار و تخصيص الموازنات الكافية لذلك يصبح من الآليات التي يتم بها أحداث هذا التكيف .

برامج البحوث و التطوير يجب أن تستهدف تحقيق الغايات التالية :¹

*إنتاج خدمات جديدة قادرة على تلبية الحاجات و الرغبات المتجددة للعملاء.

*الوصول إلى إستخدامات جديدة لخدمات مصرفية حالية .

*تحسين مستوى الجودة للخدمات الحالية .

*تطوير أساليب البيع و الترويج بطريقة تقود إلى زيادة حجم التعامل و تحسين المركز التنافسي للمصرف .

3.أبعاد تطوير الخدمة المصرفية

إن تطوير الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف يمكن أن يتم :

-إضافة خدمات مصرفية جديدة إلى الخدمات الحالية و بعبارة أخرى عن طريق التنويع خطوط الخدمات المصرفية المقدمة أو التطوير بالإضافة و الابتكار.

-التطوير بالتعديل في الخدمات الحالية من حيث الشكل أو المضمون أو الخصائص أو عن طريق دمج أكثر من خدمة .

-التطوير بحذف أو إسقاط خدمات مصرفية جديدة .

3.1 التطوير بإبتكار خدمات جديدة

تعد عملية إبتكار الخدمات المصرفية الجديدة إحدى الإستراتيجيات التي يمكن لإدارة البنك أن ترد بها على التحديات التي تملها عليها ديناميكية الأسواق .

² - معلا ناخي ، الاصول العلمية للتسويق المصرفي ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر و التوزيع ، 2007، ص:109

ينطوي هذا المذخل على زيادة خطوط الخدمة التي يقدمها المصرف للعملاء فخط الخدمة الجديدة يجب أن يكون قادراً على إشباع حاجات لدى العملاء غير تلك التي يتم اشباعها من قبل الخطوط الأخرى¹. وهناك مجموعة من العوامل التي تدعو إلى تقديم²:

* إنخفاض مبيعات البنك وأرباحه .

* المنافسة الحادة بين البنوك و التي قد تؤدي إلى إنخفاض حصة البنك في السوق وبالتالي نسبة الربحية التي تحققها.

* التواصل عن طريق البحوث إلى أسواق جديدة تحقق للبنك معدلات ربحية متزايدة .

* تأثير الخدمات الجديدة على معدلات التدفق النقدي على بقية الموارد وكذلك تأثيرها على الخدمات المصرفية الحالية .

* حجم السوق المتوقع للخدمة وسهولة الوصول إلى هذه السوق .

* إضافة إلى خطوط جديدة إلى الخطوط الحالية لا يحمل أي معنى للتمييز بين الخدمات المصرفية التي يقدمها و الخدمات التي يقدمها المصارف المنافسة ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين هما :

* سهولة قيام المصارف الأخرى بتقليد الخدمة المصرفية الجديدة المضافة .

* إتساع مدى الخدمات المقدمة إلى الدرجة التي يستحيل معها نقل الاختلافات في الموافقات التي تتوفر في الخدمة الجديدة بسهولة وفعالية إلى غير العملاء الحاليين للمصرف وبإمكان دمج عملية تكوين خدمات جديدة مع وسائل أخرى لتطوير خدمات مصرفية بحيث ينتج نوع من التميز إلا إن هذا التميز لا يتحقق هو الآخر إلا في حالة إضافة شيء جديد أو مبتكر للخدمة المصرفية بحيث يجذب الإنتباه والإهتمام العملاء و يخلف عنه الرغبة في الشراء فعند المبادرة في التقدم خدمات جديدة لابد من عوامل يجب مراعاتها :

* تحديد ما يفضلهُ العملاء .

* تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تحسن .

* وضع المعايير التي يجب التطوير وفقها .

* جعل تحقيق هذه المعايير هدفاً أساسياً .

¹ - معلا ناهي، استراتيجيات التسويق في المصارف و المؤسسات المالية، معهد الدراسات المصرفية، الأردن، 1995، ص: 159.

² - وصفي عبد الرحمن و أحمد الشعمة بالتسويق المصرفي، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص: 155-156.

* تدريب الموظفين لتحقيق هذه المعايير .

* إبلاغ الموظفين بالتطور الذي ساهم في تحقيقه .

* تطوير المعايير لتلائم مع حاجات المتعاملين .

يتجسد هذا المدخل من خلال الصيرفة الشاملة التي تبني فلسفة التنويع وشمولية الديناميكية والابتكار، فهي تجمع بين الوظائف التقليدية المتمثلة بتلقي الودائع و الاقراض و الوظائف الجديدة المتمثلة في التسويق والتوزيع للأوراق المالية والتوريق، بحيث تقوم بالتحويل بقروض البنك إلى سندات وبيعها في الأسواق المالية، والتعامل بالمشتقات على غرار مبادلات والخيارات وممراسات التمويل التجاري بمقتضى هذه العملية تساعد على قيام مشاريع جديدة التي تعاني من نقص رأس المال، بالإضافة إلى كل هذه الخدمات الجديدة نجدها تقوم بدراسات الجدوى للمشاريع الجديدة والصناعات أسواق متكاملة والقابلة للنمو من خلال توفير المعلومات للمستثمرين وتبني برامج تأهيل المؤسسات وكذلك الترويج للمشاريع المطروحة للخصوصية .

2.3 التطوير بالتعديل

هناك طريق كثيرة لتعديل الخدمات المصرفية¹ :

التعديل على النوعية : تهدف إلى تحسين المصدقية والنوعية والمقدرة على الإستمرار في تقديم الخدمة ضمن المستوى نفسه، وتؤدي التعديلات على النوعية إلى إنتاج خدمة تكون منسجمة أو تساعد على إعادة تعزيز صورة المصرف الذهنية، فيما يتعلق بالنوعية المرغوبة من قبل العملاء المستهدفين وتؤدي التعديلات على النوعية أيضا إلى تفادي المنافسين الآخرين .

التعديلات على خصائص مضمون الخدمة : تعتبر عملية إضافة فوائد ومزايا جديدة لخدمة المصرف قائمة هي الأكثر ملائمة و بشكل عام تعتبر الطريقة الأرخص للمحافظة على الوضع التنافسي للمصرف في السوق، ومن المزايا التجارية الرئيسية لهذه الطريقة بالنسبة للمصرف أنها رخيصة و تتم بالسرعة و يمكن ترك هذه الطريقة بسرعة أكثر عند الضرورة ولكن يأخذ عليها أنها تقلد بسهولة وبسرعة من قبل المنافسين .

¹ - أسيا قاسبي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية و تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، اقتصاديات المالية و البنوك، كلية العلوم الاقتصادية جامعة بومرداس، 2014-2015، ص: 283.

تعديلات على غط الخدمة :ويتضمن ذلك التعديلات على الطريقة التي يقوم المصرف فيها بتقديم خدماته المصرفية المختلفة للعملاء ومزايا هذه الطريقة من الصعب التنبأ وقد يكون أي نظام خدمي جديد مرحبا به من قبل العميل .

لتجسيد هذا النموذج نجد تبني البنوك لتكنولوجيا المصرفية حيث ان هذه التكنولوجيا لا تغير في وظائف البنوك لكن الذي يتغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف ،وكيفية إيصال هذه الخدمة إلى الزبائن،حيث تساهم في رفع الكفاءة الأدائية المتعلقة بعصر التقنية من أجل التطوير والإستمرارية والتفاعل مع المستجدات ،فالتكنولوجيا المصرفية أوجدت البنوك الإلكترونية التي تنفرد بتقديم خدمات متميزة تمكنه من الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء وصولا إلى الصيرفة الإلكترونية التي تعدد قنواتها على غرار أجهزة الصرف الآلي المباشر ونظام الإيداع المباشر .

3.3 التطوير الدمج و إسقاط الخدمات

1.3.3 التطوير الدمج: تتمثل في دمج مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة مثل دمج مزايا الحساب الجاري و خدمة دفاتر التوفير في خدمة واحدة ،وكلما كان العمل المصرفي يتمتع بالحيوية و الفعالية كلما كانت عملية التطوير جيدة و تعطي ثمارها من حيث الإحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب المزيد من العملاء.

يهدف الدمج إلى معالجة الإحتلالات القائمة وإكتساب مزايا تنافسية مستقبلية وتحقيق إقتصاديات أفضل (وفورات الحجم) حيث يصبح البنك أكثر قدرة على تحمل المخاطر وتعزيز مكانته وزيادة فعاليته للوصول إلى إقتصاديات النطاق.

2.3.3 إسقاط الخدمات : إسقاط بعض الخدمات وخاصة المتعثرة منها من المزيج ككل و إبقاء على تلك الواعدة منها فقط بالإضافة إلى تحقيق درجة عالية من التبسيط داخل حدود¹.

إن الطبيعة الحقيقية للخدمات المصرفية تدل على أنها يجب ان تستجيب للعملاء و تكيف مع تطورات الحاصلة في الساحة المصرفية ،وهذا يعني مستوى الخدمة المصرفية يجب أن يلتقي او يفوق توقعاتهم وهذه التوقعات يجب أن تترجم إلى معايير أداء ومواصفات الجودة العالية .

¹ - معلا ناخي، مرجع سبق ذكره ،ص:72.

خلاصة الفصل:

يعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح الخريطة المصرفية المحلية و الدولية ،هذا فضلا عن المعايير و القواعد المصرفية و المالية الدولية الجديدة،ناهيك عن الاندماجات بين المؤسسات المصرفية ،وكلها تحديات للعمل المصرفي ،تخلق نتائج هامة على المنافسة المصرفية و التي تبرز كأحد العناصر الهامة التي يجب أن تحافظ عليها البنوك ،الأمر الذي استوجب على هذه الأخيرة مواجهة كل هذه التحديات و إستحداث آليات للتجاوب ماهر إيجابي منها لضمان بقائها وإستمراريتها .

كما أصبحت التكنولوجيا من أهم العوامل التي تحقق التميز بين البنوك للوصول الى مراكز تنافسية ،الأمر الذي حتم على هذه البنوك إدارة هذا العامل إدارة إستراتيجية ،وإستخدامها إستخداما خلاقا ،كما تبين لنا أن المنافسة و التغيير و العملاء من أهم العوامل المؤثرة في الصناعة المصرفية ،هذه الأخيرة تتفاوت درجتها من بلد الى آخر ،حيث ترتفع في بعض البلدان وتنخفض في الأخرى ،الأمر الذي إستدعى التعاون ما بين البلدان للإستفادة من خبرات بعضها البعض،وكان هذا في إطار جهود منظمة التجارة العالمية التي نادى بإبفتاح النظم المصرفية على العالم الخارجي .

الفصل الثالث

تمهيد :

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها، حيث تحولت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى نظم الصيرفة الإلكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة من أجل رفع مستوى الخدمة المصرفية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين.

ونظرا لهذه التحولات التي يعيشها العالم، تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة التطورات الراهنة.

وتتمثل أهمها في التحول إلى البنوك الشاملة، التوسع في عملية الاندماج المصرفي وزيادة الاتجاه نحو حوصصة البنوك، وكذلك تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي إلى غير ذلك من إستراتيجيات التكيف و المسابقة .

وعليه سنتناول في هذا الفصل كل هذه الخيارات و إمكانية تطبيقها من طرف البنوك الجزائرية، وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث سنتناول في المبحث الأول واقع الصناعة المصرفية في الجزائر، وفي المبحث الثاني السبل والإجراءات المعتمدة لتفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر لنختم الفصل بمبحث ثالث متمثل في دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري AGB والبنك الوطني الجزائري BNA .

المبحث الأول: واقع الصناعة المصرفية في الجزائر

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في الوقت الراهن هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، الأمر الذي دفع بالبنوك الجزائرية إلى السعي حثيثا نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد التكنولوجيا من أجل ترقية وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والتطورات المتسارعة في الصناعة المصرفية ولمواجهة المنافسة خاصة من قبل نظيراتها الأجنبية.

المطلب الأول: أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

سعت البنوك الجزائرية إلى تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع، لإستكمال منظومة مصرفية تتميز بالحدثة والعصرنة وإستدراك التأخر في هذا المجال والذي يعتبر هو الآخر إمتداد لسلسلة الإصلاحات للمنظومة المصرفية.

1. حقيقة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية¹

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدماته، بحيث تقف عائقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الإستثمار في هذا القطاع، وتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء و بالتالي تكلفة إنجاز العمليات، حتى وإن تعلق الأمر بالعمل على المستوى المحلي، هذا في ظل غياب شبكات محلية تربط بين مختلف الهيئات المالية وتنسق العمل بينها، إن هذه الحالة تفرض إيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع كإستعمال النقود الإلكترونية، وتحديث الهياكل الأساسية لأنظمة الدفع، وهذا في الوقت الذي أصبحت فيه الأنترنت ملازمة لجميع الأنشطة التجارية الدولية بفضل الإتصال مع العملاء، الأمر الذي يستوجب على البنوك الجزائرية ديناميكية أكبر بالإعتماد على المعرفة بتكنولوجيا التسويق عبر الانترنت، وزيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات.

وسعى منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية لاسيما منذ 1997، حيث قامت شركة SAMTIM والتي أنشأت في 1995/03/25 ضمن قانون 95/103 المتضمن إنشاء الشركة العامة الإقتصادية (ساتيم) كشركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية عام 1996 بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد بين البنوك، تحققت الخطوة الأولى من هذا المشروع عام 1997، بإعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك الجزائرية، لاتغطي هذه الشبكة إلا

¹ - محمد حمود مرجع سبق ذكره، ص: 118.

الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، بالتالي أصبح بإمكان البنوك المحلية والأجنبية تقديم خدمة سحب الاموال باستخدام الموزع الآلي، إذ بلغ عددها عام 2002 حوالي 250 جهاز¹ كما عملت شركة SAMTIM على تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك، وإجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين البنوك، حيث تؤمن تبادل التدفقات المالية بين المشاركين و المؤسسات المسؤولة عن المقاصة، كما عملت ذات الشركة على كشف البطاقات المزورة.

وفي مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية تم عقد إتفاق شراكة ما بين المجموعة الفرنسية (Diagran Edi) الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي MAGT Multimédia, Soft Engineering، ومركز البحث في الإعلام العلمي و التقني (SERIST) لتنشأ على إثره شركة سميت بالجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر²، بالرغم من هذا التطور في البطاقات البنكية إلا أن إقبال الجمهور كان متواضع في البداية ومرد هذا إلى الثقافة السائدة في المجتمع، غياب ثقافة مصرفية في المجتمع، التعطيلات التي تصيب تلك الموزعات.. إلخ، لكن تم إستدراك بعض النقائص ولم يجد الزبون بعد من اللجوء إلى هذه الموزعات خاصة في بعض المواسم و الفترات التي يكثر فيه السحب من الشبايك البنكية.

2. جديد المشاريع الإلكترونية في أعمال البنوك الجزائرية

تميزت سنة 2006 بإطلاق العديد من المشاريع في إطار عصبة القطاع المالي والمصرفي الجزائري، من أهم هذه المشاريع: البدء الفعلي في إستخدام نظام المقاصة الإلكترونية وإعتماد نظام الدفع الإلكتروني للعمليات المصرفية الكبيرة (RTGS).

¹ - جلال مسري، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر، البطاقات و النقود الإلكترونية نموذجاً، رسالة مقدمة لبل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دمشق، 2007، ص: 146.

² - رحيم حسين، معراج هواري، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة انصارف الجزائرية، مداخلة قدمت في للثقى الوطني الاول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، الواقع و التحديات، المنظم بجامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، مجمع النصوص العلمية، ص: 329.

1.2 إعتقاد نظام الدفع الإلكتروني للعمليات المصرفية الكبرى

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري لاسيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنوك العالمية بإنجاز نظام دفع إلكتروني متطور، تم الشروع في تنفيذه سنة 2004، وشرع في تجريبه في نهاية سنة 2005، ودخل في مرحلة التشغيل بصفة نهائية في فيفري عام 2006¹. ويعرف نظام (RTGS) على أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري، إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك².

2.2 نظام المقاصة الإلكترونية

موازية مع نظام الدفع الإلكتروني للمبالغ الكبرى (RTGS) تم إنشاء أرضية جديدة للصناعة المصرفية تتمثل في منظومة المقاصة الإلكترونية التي تركز على المعالجة الآلية للمعطيات و الصور دون اللجوء إلى مستند ورقي.

ونظام المقاصة الإلكتروني يعتمد على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات ما بين البنوك الجزائرية والمؤسسات المالية، ويعرف هذا النظام بـ " نظام الدفع للمبالغ الصغرى "، حيث تم إستكمال الهيكلة المؤسسية والقانونية لهذا النظام بوضع مؤسسة مركزية للمقاصة الأولية موطنه لدى بنك الجزائر في أوت 2004، مما في ذلك وضع هيئة رئيسية للتقييس وتوحيد إجراءات وطرق المقاصة الإلكترونية .

3.2 متطلبات تحسين وتطوير أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

على الرغم من الجهود المبذولة من طرف البنوك الجزائرية لنقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الجزائرية لتتواءم مع متطلبات العصر الحديث إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك العمومية و نظيرتها الأجنبية لا تزال كبيرة، وهذا راجع إلى إقامة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنوك الجزائرية يستوجب توفر جملة من المتطلبات أهمها³:

¹ - بريس عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، قرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص: 203.

² - بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، الأفاق و التحديات، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة البليدة، 2005، ص: 168.

³ - مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي و المصرفي و واقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، مداخلة قدمت في المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية، الراهن، المنظم يومي 11 و 12 مارس 2008، جامعة ورقلة، ص: 12.

أ. البنية التحتية اللازمة في تكنولوجيا الإتصال والمعلومات: وهناك مجموعة من المركبات اللازمة لإقامة هذه البنية منها:

* توفر الحواسيب المتصلة والمؤسسات: حيث أن إنتشار الكمبيوتر في الجزائر لا يزال ضعيفا مقارنة بالدول العربية، وإستخدام التكنولوجيا الحديثة جد مكلف مما يصعب في إنتشارها .

* إنتشار شبكات الإتصال بكل أنواعها .

* توفر الشبكة العالمية للمعلومات "الانترنت": حيث أن عدد مستخدمي الانترنت غير كافى فهم يشكلون نسبة 5.7% من مجموع سكان الجزائر وهي نسبة ضعيفة مقارنة بدول العربية .

ضاف إلى ذلك ضعف إنتشار الشبكات المحلية (الأتيرنات) ومجال البرامج هو الآخر ضعيف كون أن النسبة الكبرى من هذه البرامج هي نتيجة لعملية القرصنة .

ب. الأطر البشرية: فالعنصر البشري هو رأس المال الدائم للبنوك، وإن توفرت الموارد البشرية في البنوك الجزائرية فهي تعاني من قلة مردوديتها وضعف كفاءتها وهذا يرجع إلى ضعف التكوين القاعدي و بطئ عملية التأهيل، عدم وجود محفزات و غياب الثقافة المصرفية لدى الكفاءات البشرية.

ج. الترسنة القانونية لتسهيل إنتشار الأعمال الإلكترونية: وهذا بإصدار نصوص قانونية تخص حماية الملكية الفكرية والمعطيات الشخصية والتصديق على التوقيع الإلكتروني، تحديد إجراءات وقواعد العمل المصرفي الإلكتروني.

ونذكر بعض الجهود التي بذلتها الجزائر في مجال التشريع بخصوص الأعمال الإلكترونية من بينها المرسوم 96-10 المتعلق بمجال الإيداع القانوني، والأمر رقم 03-05 المتعلق بالملكية الفكرية، ويتطلب الأمر إستحداث بعض التشريعات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني وضبط العمليات الإلكترونية على مستوى البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر .

المطلب الثاني: تنافسية البنوك الجزائرية

في ظل الظروف والتحديات التي عرفتتها البيئة المصرفية والمحلية و الدولية إستوجب على البنوك الجزائرية أن تحافظ على إستمراريتها وبقائها، وهذا بإكتساب مزايا تنافسية وتحافظ عليها .

إن واقع المنافسة في القطاع المصرفي الجزائري يتسم بـ¹:

- تقدم خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب للمتطلبات الحالية.
- غياب التسويق البنكي (التسويق المصرفي الحديث).
- ضعف الإدخار مما يؤثر سلبا على موارد البنوك.
- ثقل الإجراءات و التعقيدات في المعاملات البنكية .
- ضعف كفاءة أداء العنصر البشري .
- إنعدام الثقة للزبائن إتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والإتصال.
- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام البنكي الإلكتروني .
- ضعف الوسائل وضعف إستخدام التكنولوجيا والانترنت .

وفي ظل هذه الظروف يخشى على البنوك الجزائرية من فقدان مكانتها في السوق المصرفية ،خاصة بدخول بنوك أجنبية .

1.تنظيم المنافسة في القطاع المصرفي الجزائري

لتنظيم المنافسة ما بين البنوك ألغى قانون النقد والقرض الإحتكار في النشاط البنكي وفتح القطاع المصرفي الجزائري للمنافسة ،فحسب تعديل قانون الإستثمار في الجهاز المصرفي لعام 1994 رخص للمساهمين الخارجيين في رأس مال البنوك التجارية بسقف أعلى بـ 49 % ،وهناك خمسة بنوك كبرى الأفضلية فيها للدولة وهي:البنك الخارجي الجزائري ،البنك الوطني الجزائري ،القرض الشعبي الجزائري،بنك الفلاحة والتنمية الريفية ،بنك التنمية المحلية .

2.الإستثمار في القطاع المصرفي

لم يعرف النظام المصرفي الجزائري تحولا كبيرا ،حيث تغلب عليه البنوك العمومية ،ونشاط البنوك الخاصة يبقى محدود برأسمال انطلق ما بين 3 و 20 مليون دولار في نشاطات محدودة ،وهو ما يبين ضعف الإستثمار في المجال البنكي ،الأمر الذي يتطلب القيام بهندسة تقنية متطورة للخدمات المصرفية التي تقدمها هذه البنوك،وأصبحت الضرورة ملحة لفتح رأس مال هذه البنوك أمام الشريك الأجنبي وتطبيق ما يسمى بالتوأمة المصرفية،وذلك حتى تستعيد البنوك سيولتها وملاءتها و تتمكن من مواجهة إحتياجات تمويل الإستثمار ،كما

¹ - محمد حمو ،مرجع سبق ذكره ، ص:125.

أصبحت الخوصصة أحسن وسيلة لتحسين طرق التسيير، وفي هذا الشأن تم إعادة هيكلة وخوصصة بنك التنمية المحلية (BDL) وتأهيله إلى 13 بنكا إقليميا.

المطلب الثالث : موقع الجزائر من المستجدات العالمية

1.خوصصة البنوك الجزائرية

لقد بقي الحديث عن خوصصة البنوك العمومية في الجزائر أمرا نظريا فقط، ولم يتم بعد خوصصة أي بنك عمومي وذلك لوجود عدة عوائق أهمها¹:

- الديون المتعثرة التي تعاني منها البنوك العمومية الجزائرية.
- الأسلوب الأمثل لخوصصة البنوك العمومية في الجزائر هل سيكون نفس الأساليب التي طبقت على شركات القطاع العام في إطار برنامج الخوصصة أم أن هناك أسلوب معين يجب تطبيقه، مع الأخذ في الاعتبار خصوصية وحساسية الجهاز المصرفي.
- غياب طبيعة قانونية واضحة وخصوصا في مجال العقار.
- عدم تحديد الأهداف المنشودة من الخوصصة .
- وهكذا تعتبر الجزائر أحد البلدان القلائل التي لازال يهيمن عليها قطاع مصرفي عمومي سواء أكان ذلك بالنسبة للملكية أو بالنسبة للقروض الممنوحة، وتستحوذ البنوك العمومية على 90% من السوق المصرفي، مما يدل على ضرورة مراجعة دور الدولة في النظام المصرفي الجزائري.

2. إشكالية البنوك الشاملة في الجزائر

رغم الأهمية التي تكتسيها البنوك الشاملة لم يبنئ أي بنك جزائري صفة البنك الشامل خصوصا في ظل أزمة الرهن العقاري، ولعل من الصعوبات التي يواجهها النظام المصرفي الجزائري والتي حالت دون توسع نشاطاته، والأخذ بالبنوك الشاملة عديدة، يمكن إيجازها كما يلي:

- ضعف التغطية الجغرافية من قبل الشبكة البنكية الموجودة : حيث تطور عدد البنوك خلال سنة 2012 ليصل إلى 29 مصرفا ومؤسسة مالية معتمدة يقع مقرها الاجتماعي بالجزائر العاصمة وصل مجموع الشبايك في

¹ - باكور حان، الجهاز المصرفي ومتطلبات العولمة المالية، مذكرة مقدمة لبل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات مالية و البنوك، جامعة البويرة، 2014.

المصارف إلى 1478 شباك سنة 2012¹ بما يعادل شباك واحد لكل 25500 نسبة إلا هذا المعدل يبقى بعيدا عن المعدل العالمي .

- التخصص القطاعي وهو ما يتعارض مع فكرة البنوك الشاملة وتقليص دور الوساطة ، وإتجاه لتمويل التجارة الخارجية ذات الربح السريع عوض تمويل مشاريع التنمية الاقتصادية .
- الإدارة المقيدة لنشاطات التمويل حيث قرارات منح الائتمان تعود إلى الدولة لخلفيات سياسية وإجتماعية.
- إشكالية البنوك العامة في الجزائر التي تصر على عدم التنوع في محفظة النشاط ، بحيث تم تخصيص موارد قصيرة الأجل لتمويل الإستثمارات طويلة الأجل.
- البطء في إدارة السيولة النقدية ووسائل الدفع الأخرى ، إذ أن هذا المجال يمكن إعتباره من أكثر المجالات المعرقة للبنوك و الزبائن في آن واحد ، وعلى هذا المستوى تكثر الشكاوى والتزاعاات وغيرها وهذا ما خلق نوع من القلق سواء بالنسبة للبنوك و الزبائن .
- عمليات التطهير المالي المستمرة للبنوك العمومية .
- عدم فعالية شبكة نقل المعلومات حتى وأن هذه الشبكة لا يمكن ملاحظتها من قبل الزبائن .

3. موقع الجزائر من الإدماج المصرفي

إن الواقع الجزائري يشير أن البنوك الجزائرية غير مهيأة لمواجهة المنافسة نظرا لانخفاض رؤوس أموالها ومحدودية أحجامها وتواضع خدماتها بالمقارنة مع البنوك الخاصة والأجنبية المنافسة، وهذا يعني أنه لم يحدث أي إدماج مصرفي على الرغم من أنه يوجد في الجزائر بنوك عمومية وبنوك خاصة ولعل السبب يعود في ذلك لطبيعة النظام والتشريع المصرفي في الجزائر الذي لم يسمح بقيام عمليات الإدماج سواء بين البنوك العمومية فيما بينها، أو بين العمومية و البنوك الخاصة ، حيث أن التشريع الجزائري كان يسمح فقط للأجانب تملك 49% فقط من أسهم البنوك الجزائرية، وهو ما إعتبر عائقا أمام المستثمرين الأجانب، الأمر الذي كان وراء تعثر الشراكة وفتح رأس مال القرض الشعبي الجزائري CPA إلا ان بنك "سويبي جينرال" تراجع عن الأمر وطالب بتملك أكثر من 49% من هذا البنك².

¹-La Banque d'Algérie, rapport 2012, op.cit.p :80.

² - بريش عبد القادر ، مرجع سبق ذكره ، ص: 195.

وبالتالي فإن البنوك الجزائرية مجبرة على تحديث وعصرنة نظامها واكتساب تكنولوجيا الصناعة المصرفية لتمكين من أداء دورها في ظل المنافسة الشديدة من طرف البنوك الأجنبية والتي فرضتها التطورات العالمية.

المبحث الثاني: السبل والإجراءات المعتمدة لتفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر

أصبح لزاما على البنوك الجزائرية أن تواكب التطورات والتغيرات المتسارعة وأن تعمل بالتوجهات الحديثة لتطوير أدائها و الإرتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجهها، وهذا يستوجب عليها القيام بإصلاحات عميقة وفعالة وبتهيئة المناخ الملائم والشروط اللازمة لتحسين أدائها، ويستدعي ذلك وضع أساليب تقنية حديثة لتطويرها .

المطلب الأول: آليات و عوامل زيادة القدرة التنافسية للنظام المصرفي الجزائري

إن القطاع المصرفي الجزائري بحاجة إلى إستراتيجية لمواجهة التحديات الراهنة، والتي من شأنها أن تعمل على زيادة القدرة التنافسية للجهاز المصرفي وذلك من خلال الإجراءات والآليات التالية¹:

1. تنوع الخدمات المصرفية: إن التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة و المتطورة تعتبر كخطوة نحو مواجهة المنافسة المصرفية العالمية، ويتطلب ذلك العمل على عدة مستويات سواء على مستوى الحكومة والنظام المصرفي، أو على مستوى البيئة الداخلية لكل بنك التي تتطلب تنوع الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المصرفية ودقة وسرية المعاملات، وإنتشار الفروع وسرعة أداء الخدمات، وحسن معاملة العملاء، وإدارة الموارد بكفاءة لتحقيق أهداف الربحية وتقليل المخاطر والإستمرار والنمو، وإستخدام الإستراتيجية التنافسية المناسبة التي تقدم كافة الخدمات المصرفية و المالية حليا و عالميا، فإذا أرادت البنوك الجزائرية أن تستمر على الساحة فيجب عليها أن تقدم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع ما بين التقليدي والمستحدث، وما بين خدمات الجملة وخدمات التجزئة، حتى تستطيع الإحتفاظ بعملائها، وفي هذا الإطار فإن ضمان بقاء المؤسسة البنكية في محيط تنافسي مشروط بمدى قدرتها على إستقرار تعاملها مع عملاء المعهودين والمحافظة عليهم وتقديم لهم كافة الإحتياجات للوصول إلى تطبيق مفهوم البنوك الشاملة، كما يجب عليها إستخدام أحسن السبل لربح حصة إضافية في السوق عن طريق إستقطاب عملاء جدد، للوصول إلى تحقيق هذا الهدف يجب على البنوك أن تتحلى على التقاليد البيروقراطية السائدة فيها، والإعتماد على الأسلوب التالي:

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص: 145-147.

- إحترام العملاء والإستماع اليهم بإمعان من أجل الإستجابة لإحتياجاتهم، وإسترجاع الثقة بينهما، ووضع حد للإرتخاء الذي كان يميز هذه العلاقة .
- إعادة النظر في الإستقبال المخصص للعملاء في جميع المستويات .
- إقامة ذهنية تعتمد على الحركية التجارية .
- الحرص دوما على العناية بالهندام وهيئة أعوان البنوك.
- تأهيل الجهاز المصرفي وتحسين نوعية خدماته¹ ومستوى موظفيه وإطاراته و إدخال التقنية الحديثة في أداء الخدمات المصرفية ،بالإضافة إلى إرساء قواعد تسيير شفافة وواضحة تعتمد معايير موضوعية وتجارية في تعاملاتها مع ضمان إستقلالية البنوك من المراقبة المباشرة للدولة.

2.الإندماج المصرفي بين البنوك الصغيرة:إن تقوية قاعدة رأسمال البنوك الجزائرية عبر عمليات الإندماج المصرفي لتصل إلى حجم كبير للوحدة المصرفية يجعلها قادرة على المنافسة ،إن حجم البنوك الجزائرية يعتبر صغيرا إذا ما قورن بالبنوك العالمية ،ولذلك فعمليات الإندماج المصرفي توسع نطاق البنوك وأحجام معاملاتها ،ويعتبر إتجاهها مساعدا وضروريا في زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية،نتيجة زيادة رأس المال الذي يؤدي إلى زيادة حجم الإستثمارات ،ووجود وفورات الحجم وغيرها من العوامل الأخرى .

3. تنمية مهارات العاملين بالبنوك :من أجل الإستفادة من أحدث ماوصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا و المعرفة يجب إعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطوير نظم الإدارة من خلال برامج التدريس المتطورة وتطوير أدائهم في مجال استيعاب المستحدثات وتطوير الصناعة المصرفية².

*الإستعانة ببعض بيوت الخبرة العالمية أوالبنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على إستخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية مما في ذلك ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك الجزائرية التي تتعلق بالإبداع و الابتكار ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

*إعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الإدارية للوصول إلى درجة الإحتراف في المستويات الإدارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفاعلية في ظل الإيقاع السريع لنشاطات الصيرفة العالمية.

¹ - محمد حمود، مرجع سبق ذكره، ص: 147.

² - محمد زويت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005 -

2006، ص: 206.

*رسم الإستراتيجيات اللازمة لإمداد المصارف التجارية بالخبرات الفنية المتخصصة سواء عن طريق إيفاد البعثات أو إستقدام الخبراء وخاصة في مجال الابتكارات التمويلية الحديثة و الأساليب المتطورة في إدارة الموجودات والمطلوبات¹.

*تشجيع الموظفين لإقامة نظام تحفيزي أحسن للأجور، وذلك عن طريق²:

- تثمين المسؤولية، ومنح أجر مقابل الإضطلاع بها.

- ربط الترقية بالتكوين وتحسين المردودية .

- الإسراع في وضع نظام ترقية مرتبط بالإستحقاق.

- تكييف علاوة المردودية مع الجهد الفردي.

4. تعميق إستخدام التكنولوجيا: يعتبر التقدم التقني من أهم عوامل نمو القطاع المصرفي إذ أنه يساعد المصارف على تقديم خدماتها بأسعار أقل وهذا ما حفز المصارف على إستخدام إجراءات وسياسات عديدة لمسايرة التطورات التكنولوجية التي تحتاج الصناعة المصرفية أهمها³.

*تحديث أجهزتها وتطويرها بحيث يمكن للبنوك التقليدية أن تقدم أفضل خدمة لعملائها في أسرع وقت ممكن، ولتستطيع أن تستخدم الوسائل الإلكترونية الحديثة .

* تطوير فنون وتكتيكها الأداء المصرفي لتلائم التطور في آليات العمل الإقتصادي كذلك آليات التجارة الدولية، فمن ذلك مثلا، إنشاء شبكة إلكترونية مصرفية تربط في ما بين المصارف بعضها البعض من جهة، ثم بينها وبين القطاعات الإقتصادية الأخرى من جهة أخرى.

*الإستعانة بالتكنولوجية المتطورة لأداء الخدمات للعملاء مثل إستخدام الهاتف المصرفي، أوامر الدفع الإلكترونية *دعم ورفع مستوى الأداء في بعض فروع البنوك التجارية القائمة مثل إنشاء مكاتب لخدمة العملاء وتداول النقود الورقية من خلال الفروع القائمة، فعلى سبيل المثال، إستقر بنك ميدلاند الإنجليزي على إختيار ستة فروع رئيسية تم تزويدها بالآلات الحديثة بحيث تستطيع تسوية 60 ألف عملية في الساعة، وخفض عدد

¹ -عبد الغفار حقي، إدارة البنوك، الدار الجامعية لطباعة و النشر، بيروت 1997، ص: 116.

² -مؤتم تجيب، دور الجهاز المصرفي في عملية التحول الاقتصادي و الانتقال على اقتصاد السوق، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003، ص: 183.

³ - السيد أحمد عبد الحائق، البنوك و التجارة الإلكترونية، مجلة البحوث القانونية و الاقتصادية، كلية الحقوق المنصورة، أكتوبر 1999، ص: 509-510.

العمالة فيها من 03 آلاف عامل إلى مائتين فقط ، كما تم عمل شيء مماثل في بعض البنوك الأمريكية ، وكل ذلك كان بهدف رفع مستوى الكفاءة.

* التوسع في استخدام الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة وتشجيع العملاء على طلب هذه الخدمات .
* نشر ماكينات الصرف الآلي، ونشر شبكة من نقاط البيع الإلكترونية علاوة على تقديم خدمات التحصيل الإلكتروني للشيكات وتركيب وتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء، فضلا عن تقديم خدمات البنك المحمول وفتح فروع إلكترونية.

5. الإستعداد والإعداد الجيد للدخول في التعامل مع المستحدثات المصرفية في المشتقات المالية والعقود المستقبلية ، نظرا للمخاطر التي ستنجر عن التعامل بها، والتي يمكن للبنوك الأجنبية مواجهتها بكفاءتها على عكس البنوك الجزائرية.

6. مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي ، وهذا بتفعيل صيغ الشراكة مع الأجانب (فنية، تقنية ومالية) للاستفادة من التقنيات المتطورة والتكنولوجيا الحديثة والطرق التيسيرية الناجحة ورؤوس الأموال اللازمة لتلبية إحتياجات مختلف المتعاملين الإقتصاديين .

7. أن تراعي الحكومة الجزائرية عند تحرير قطاع الخدمات المالية والمصرفية ضرورة التنمية المحلية ومتطلبات السياسة الاقتصادية وأن تدرج في جداول تعهداتها والتزاماتها في مفاوضاتها بشأن إنضمامها إلى المنظمة العالمية للتجارة و الموافقة على الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (GATS) خاصة في شقها المالي والمصرفي ، وذلك بتحديد عدد موردي الخدمات المسموح لهم بالنشاط المصرفي في الجزائر، وكذا تحديد شكل توريد الخدمة المصرفية في الجزائر ، وكذا تحديد شكل توريد الخدمة المصرفية ، وشروط الحصول على المعاملة الوطنية ¹.

8. تقوية آلية تحصيل الديون ، وحل مشكلة القروض المتعثرة التي تعود بصورة رئيسية إلى الحكومة و القطاع العام، وضرورة وضع حد لتمويل البنوك العمومية للمؤسسات المفلسة ، والإنتهاء من عملية تطهير وإعادة رسملة البنوك العمومية.

9. تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي: يعد تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي أحد ركائز إستراتيجية التطوير المأمولة لدعم كفاءة الأداء الجهاز المصرفي، حيث لم تعد البنوك في حاجة إلى موظفين تقليديين بل إلى

¹ - محمد حمو، مرجع سبق ذكره، ص: 148 .

بائعين محترفين للخدمات المصرفية، لذلك تبرز الحاجة إلى تحول البنوك إلى كيان تسويقي يركز على رغبات العملاء وكسب رضاهم عن الخدمات المقدمة وهو ما يستلزم¹:

* استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في تسويق الخدمات المصرفية عبر العالم مثل استخدام شبكة الانترنت للإعلان عن البنك.

* تهيئة بنية مصرفية مناسبة للتعامل مع البنوك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي عن طريق إنتقاء من يتعامل مع العملاء ممن تتوفر فيهم الصفات الشخصية المميزة مثل : اللباقة والذكاء والكفاءة.

* المساهمة في إكتشاف الفرص الإستشارية ودراساتها وتحديد المشروعات الجيدة بما يكفل إيجاد عميل جيد.

* التركيز على أهمية تدعيم وسائل الإتصال الشخصي وتكثيف الحوار المتبادل مع العملاء .

* تطوير بحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق وإتجاهاته.

* مراقبة ومتابعة المعلومات المرتدة في السوق والتي تتضمن قياس إنطباعات العملاء عن مزيج الخدمات المقدمة ومدى تقبلهم لها ورضاهم عنها وتحديد الواجهة الإيجابية والسلبية التي يتعين الاستفادة منها.

المطلب الثاني: التكيف مع المعايير المصرفية العالمية الجديدة

ففي ظل تزايد المنافسة المحلية والعالمية، أصبح أي بنك من البنوك عرضة للعديد من المخاطر التي قد تنشأ من العوامل الداخلية التي تتعلق بنشاط وإدارة البنك، وكذلك العوامل الخارجية الناتجة عن تغير البيئة التي يعمل فيها البنك وعلى وجه الخصوص البيئة العالمية و البيئة المحلية المتأثرة بالتغيرات المصرفية العالمية .

وفي ظل تصاعد تلك المخاطر المصرفية، أصبح لزاما على البنوك الجزائرية أن تتحوط لهذه المخاطر بعدة وسائل، ومن بين أهم المجالات التي ينبغي العمل على مواكبتها نذكر مايلي:

1. تدعيم القواعد الرأسمالية : تحتل قضية تدعيم رؤوس الاموال البنوك أهمية متنامية بوصفها خط الدفاع الأول عن أموال المودعين و صمام الأمان في مواجهة الصدمات والأزمات ،فضلا عن أهميتها في منح قدرة أكبر للبنك على تنويع خدماته وإستخداماته ،ومن ثم فقد أهتمت لجنة بازل بشأن كفاية رأس المال لوضع قواعد جديدة تعكس المخاطر الحقيقية التي يواجهها العمل المصرفي في الوقت الراهن حيث تم إدراج أنواع

¹ - رسمية محمود حلف الله محمود وآخرون ، تنمية القطاع المصرفي في مواجهة تحديات العولمة ، مؤتمر الاستثمار و التنمية و تحديات القرن الحادي و العشرين، المجلد الأول ، جامعة الإسكندرية : 11-13 سبتمبر 2003، ص: 324.

جديدة من المخاطر يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الحجم المطلق لمتطلبات رأس المال (بازل 2)، وفي إطار العمل على الحد من تكرار الأزمة الائتمانية العالمية تم الاتفاق على قوانين ولوائح جديدة (اتفاقية بازل 3) تلزم البنوك برفع احتياطي رأس المال، وذلك من خلال الإحتفاظ برأس مال ممتاز يعرف بـ "رأسمال أساسي من المستوى الأول"، مع منح البنوك فترة إنتقالية لكي تتأقلم معها أي ابتداء من يناير 2015 وبحلول 2019 يستوجب على البنوك أن تملك احتياطي لرأسمال إضافي، الأمر الذي يصعب على البنوك الجزائرية إستيفاء خاصة في ظل ضعف قاعدة رأس المال بها وصغر حجمها وقد تبين من خلال الدراسة ضعف قاعدة رأس المال للبنوك العامة الجزائرية، حيث أن أكبر بنك من حيث رأس المال هو بنك الفلاحة و التنمية الريفية لايتجاوز رأس ماله 470 مليون دولار بالمقارنة مع البنوك الكبرى في العالم، وهذا ما يستوجب على السلطات الجزائرية رفع رأس المال بالنسبة لهذه البنوك وفقا للمعايير الدولية بالإضافة إلى القيام بعمليات الاندماج فيما بين البنوك العامة لتقوية قاعدة رأس المال و تحقيق المزايا التي تنجم عن عملية الاندماج لزيادة القدرة التنافسية للجهاز المصرفي في الجزائر¹.

2. وضع آلية للإنذار المبكر بالأزمات المصرفية : من أجل تفادي تكرار الآثار المدمرة لالازمات البنكية التي هزت النظام البنكي الجزائري فلقد أصبحت هناك حاجة ماسة لإنشاء الية للتنبؤ المبكر بالأزمات المصرفية التي قد تتعرض لها البنوك الجزائري مستقبلا، وذلك للعمل على زيادة قدرة البنوك على الاستخدام الكفاء لمواردها و التصدي للمخاطر التي قد تواجهها أثناء قيامها بأعمالها المختلفة، فضلا عن مساعدة صانعي القرار في التعرف على اية إختلالات خاصة في المدى القصير وإقتراح أهم الأساليب و الإجراءات التي تعالج المخاطر قبل تفاقم حدوثها .

وفي هذا السياق يمكن طرح عدة توصيات التي يجب أخذها في الإعتبار عند إنشاء آليات الإنذار المبكر نذكر منها:

* ضرورة توفير نظام جيد للمعلومات من أجل جمع المعلومات الدقيقة والكافية في الوقت الملائم وتحليلها لإتخاذ قرارات سليمة لمواجهة المشاكل التي قد تتعرض لها البنوك فجأة .

¹ -علي حسني مارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة مالية، جامعة فلسطين، 2012، ص: 163-164.

* إيجاد مجموعة مناسبة من المؤشرات القياسية والمعبارة التي يمكن من خلالها التنبؤ بالمخاطر وذلك في ضوء ظروف كل بنك، والوضع الاقتصادي للدولة .

* دراسة الأزمات البنكية السابقة التي حدثت الدول الناشئة و إستخلاص الدروس المستفادة منها للجهاز المصرفي الجزائري و العمل على تلاقي الأخطار التي وقعت فيها¹.

المطلب الثالث: تقوية الدور التوجيهي والرقابي للبنك المركزي

لا يمكن أن نغفل الدور الكبير للبنك المركزي في تفعيل وتطوير أداء الجهاز المصرفي الجزائري في مرحلة تحرير الخدمات المصرفية من حيث القدرة الإشرافية و التنظيمية في ظل العولمة المالية و التحرر الإقتصادي العالمي، وفي هذا الإطار يجب عليه أن يتكيف ويواكب المتغيرات الدولية، ومطالب بالعمل على²:

- تهئية المناخ التشريعي ليتلاءم مع المستجدات على الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الإقتصادي العالمي، بحيث يقوم بدور :

* سن التشريعات الخاصة بنظام الدفع الإلكتروني التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية.

* تأسيس هيئة للإشراف على التوثيق الإلكتروني وفض أية نزاعات قد تنشأ بين البنوك وعملائها بالإضافة إلى إنشاء دوائر متخصصة للنظر في نزاعات بطاقات الإئتمان .

- يؤمن المنافسة ضمن النظام المصرفي .

- العمل بشكل مستمر على دفع البنوك الجزائرية بتقديم الخدمات المصرفية بفعالية في تمويل الإقتصاد بأقل تكلفة ممكنة وبأحسن جودة وبأعلى انتاجية في جو تنافسي، وفي أقل وقت ممكن.

- تطوير وتقوية الدور الرقابي والإشراف للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل الإقبال المتزايد على تقديم المنتجات المصرفية .

- العمل على تدعيم قوائم المحاسبة و المراجعة بالبنوك و تحديدها وفقا للمعايير الدولية .

- ضرورة توفير الكوادر الفنية اللازمة لتحليل البيانات الواردة من البنوك مع تكثيف التفتيش الدقيق المستمر على جميع وحدات الجهاز المصرفي³.

¹ - سدرية أيسة، حوكمة البنوك في ظل التطورات المالية العالمية حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2010/2011، ص: 227/226 .

² - محمد زويت، مرجع سبق ذكره، ص: 215.

³ - باكور حلال، الجهاز المصرفي الجزائري و متطلبات العولمة المالية، مذكرة ليل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة، 2013-2014، ص: 109.

-إنشاء فروع للبنك المركزي في كافة المناطق للتكيف مع سرعة إنجاز المعاملات ،وممارسة الرقابة و الإشراف عن قرب .

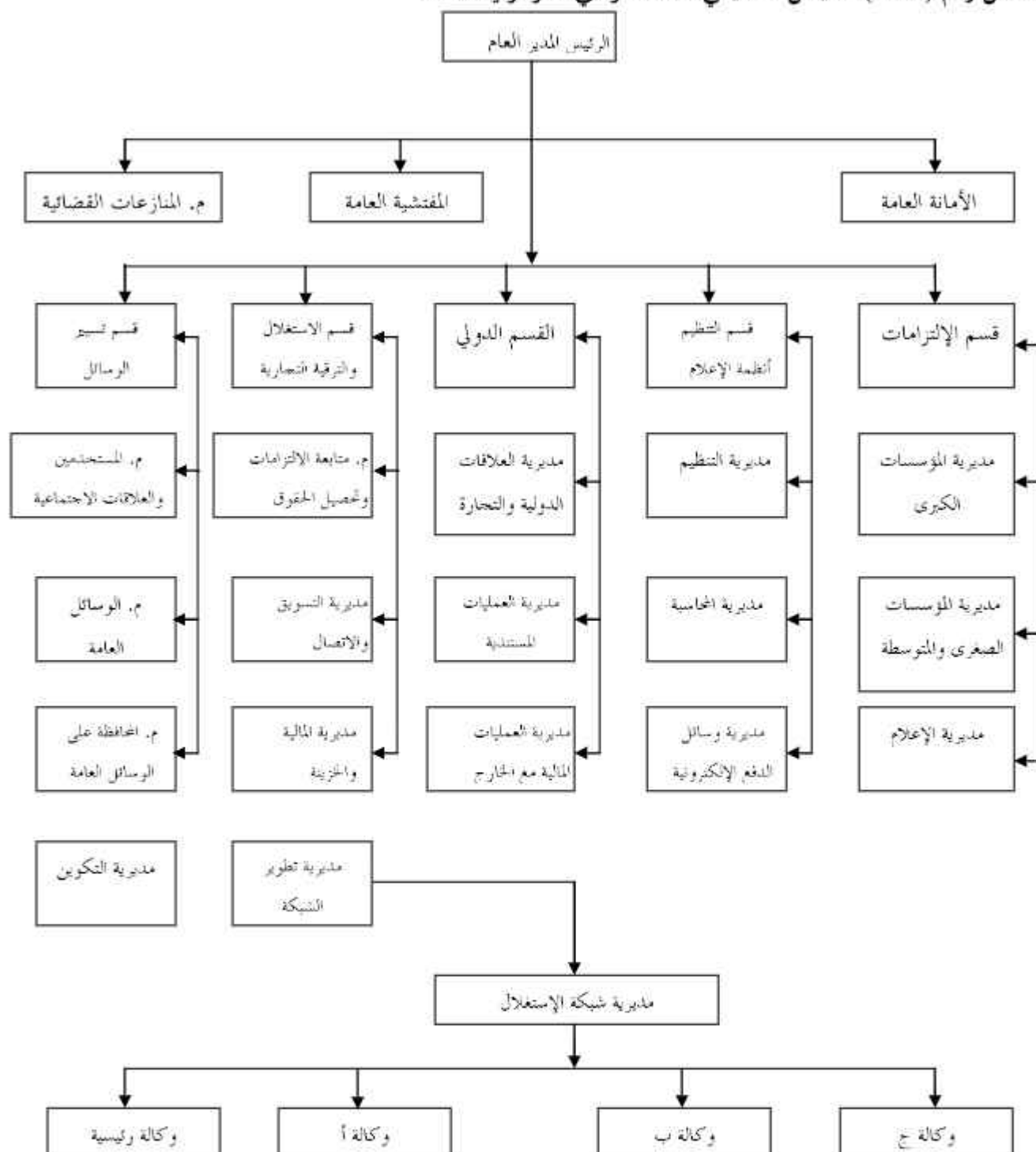
- السعي بقوة إلى إقامة سوق مصرفية ومالية عربية مشتركة تزداد من خلالها القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية ، في إطار قيام السوق العربية المشتركة لمواجهة تحديات العولمة الاقتصادية و المالية .

المبحث الثالث:دراسة حالة بنك الوطني الجزائري(BNA) وبنك الخليج الجزائر(AGB)

المطلب الأول : نبذة عن BNA و AGB

1.البنك الوطني الجزائري BNA: يعتبر البنك الوطني الجزائري أحد أهم البنوك التجارية في الجزائر التي ظهرت بعد التأميم ،ويمكن تقديمه كأي بنك تجاري ولا يمكن أن ندرك نشأة هذا البنك إلا باستعراض تطور النظام البنكي الجزائري خلال المرحلتين الأساسيتين قبل وبعد الإصلاحات الاقتصادية بإعتباره وليد التأميم البنكي في 13 جوان 1966.

الشكل رقم (3.1): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA



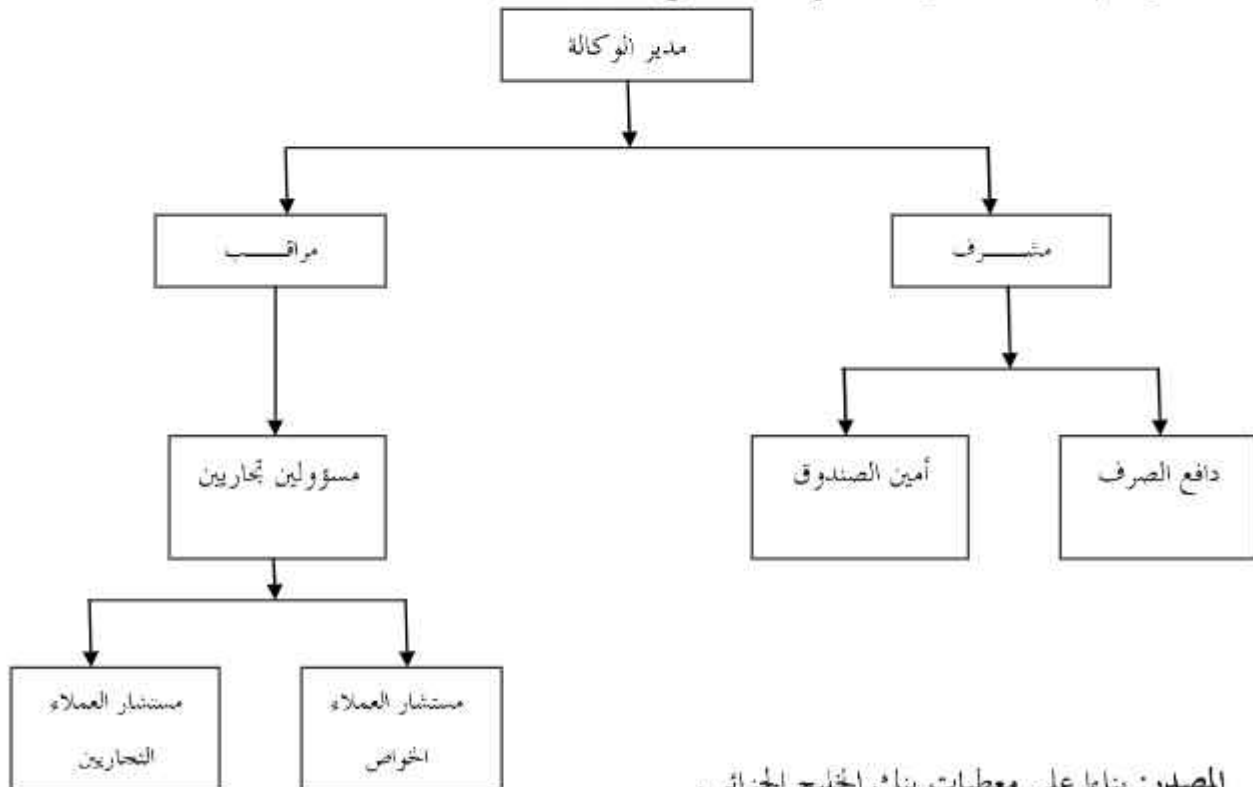
المصدر: بناء على معطيات البنك الوطني الجزائري .

2. بنك الخليج الجزائر AGB: هو بنك تجاري يتبع القانون الجزائري، تابع لمجموعة بنك برقان وعضو في مجموعة تعتبر من أبرز مجموعات رجال الأعمال في الشرق الأوسط، كيبكو "شركة مشاريع الكويت". بدأ بنك الخليج الجزائر عملياته في مارس 2004، برأسمال قدره 10 مليارات دينار جزائري، والمهمة الرئيسية الثابتة هو المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، وتقديم الخدمات والمنتجات المالية لرجال الأعمال والمهنيين والأفراد بشكل مستمر ومتطور، كما أنشأت وكالة بنك الخليج بسعيدة في 23 أكتوبر 2013.

وظائف البنك: تتمثل مهامه فيما يلي :

- تمويل المؤسسات المتوسطة والصغيرة .
- تمويل نشاطات الإستغلال و الإستثمار.
- تمويل المهن الحرة .
- منح القروض العقارية و المضمونة والقروض بالحيازة الخاصة .
- تمويل كل النشاطات المتعلقة بالاقتصاد و الصناعة و التجارة .
- جمع المدخرات من مختلف المصادر.
- يلعب دور الوسيط لعمليات المالية لإصدار و تمويل القروض و تمويل المشتريات .

الشكل رقم (2.3): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB



المصدر: بناءا على معطيات بنك الخليج الجزائر .

المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1. مجتمع الدراسة

سنقوم في هذا الجانب بالتعرف على إجراءات تطوير الصناعة المصرفية في الجزائر والمقارنة بين بنكين، من خلال التعرف على مجتمع الدراسة والذي يتكون من البنك الوطني الجزائري BNA وبنك الخليج الجزائر AGB، وكالتي سعيدة، ومن تم التطرق إلى عينة الدراسة، فقد تم توزيع 44 إستبانة، إسترجع منها 40 إستبانة، أي مانسبته 90% وهي نسبة جيدة للدراسة، وقد توزعت العينة كمايلي :

- 24 إستبانة ، منها 12 إستبانة من موظفي وكالة البنك الوطني الجزائري و الباقي من الزبائن .
- 16 إستبانة ، منها 07 إستبانات من موظفي وكالة بنك الخليج الجزائر و 9 إستبانات من الزبائن.

-أدوات جمع وتحليل البيانات

أولاً: الملاحظة: تم الإعتماد على الملاحظة بشكل كبير خاصة في تفسير نتائج الإستبيان وفهمها .
ثانياً: الإستبيان: تم تصميم الإستمارة وقد عملنا على تغطية جميع محاور الدراسة ، فقد قسمنا الإستبانة إلى ثلاثة محاور:

- * المحور الأول: محور البيانات الشخصية، وتعلق بأسئلة البيانات الشخصية كالجنس و العمر والمؤهل العلمي .
- * المحور الثاني: واقع الصناعة المصرفية في البنكين، وتعلق الأسئلة بأساسيات حول الخدمة المصرفية .
- * المحور الثالث: تطوير صناعة الخدمات المصرفية، ويتعلق بمدى سعي البنك لتحسين وتطوير صناعة الخدمة المصرفية.

-الأدوات الإحصائية المستعملة

بعد تطبيق أداة الدراسة و جمع البيانات ، تم تفريغ الإستمارات وترميز البيانات ، بإستعمال برنامج الخدمة الإحصائية (SPSS) وذلك حسب أغراض الدراسة وتم الإستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية :
التكرارات ،النسب المئوية ،المتوسطات الحسابية ،والانحرافات المعيارية،معاملات الاختلاف و الدوائر النسبية.
ولرسم الأشكال البيانية تم الإعتماد على برنامج Microsoft office excel 2007

2. تحليل محاور الإستبيان

أولا : تحليل محاور البيانات الشخصية

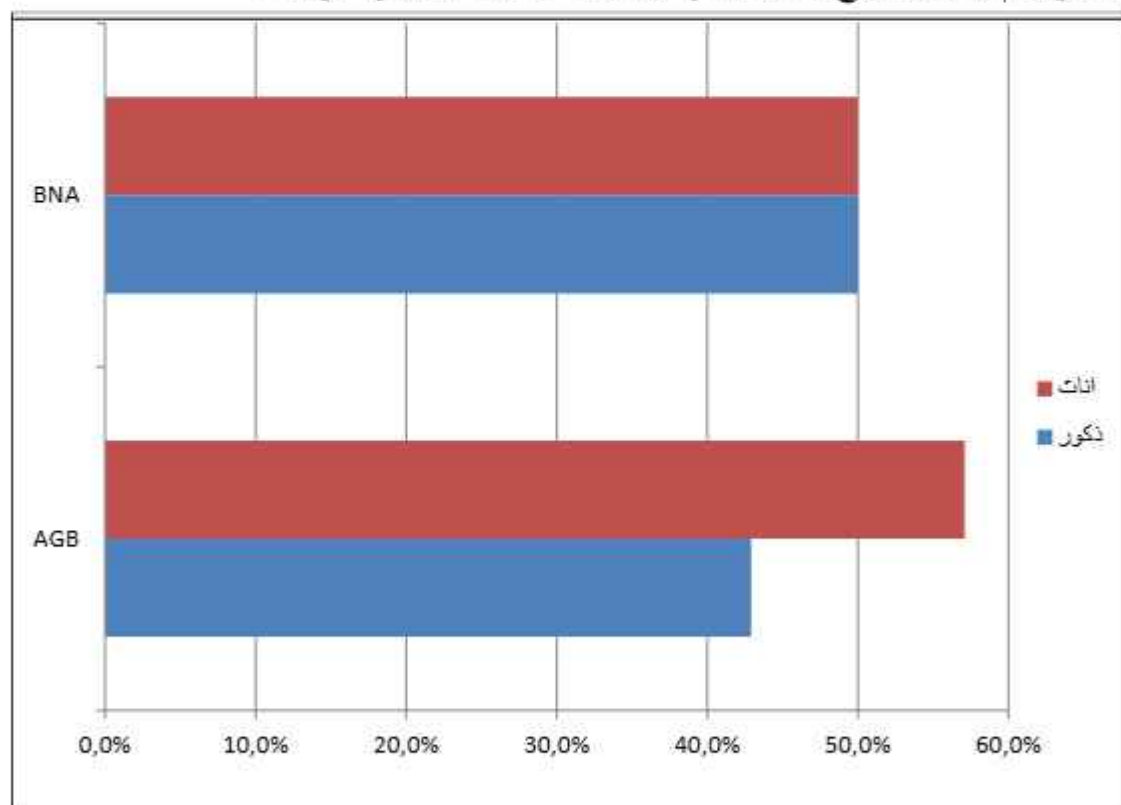
1. تحليل البيانات الشخصية من حيث الجنس :

الجدول رقم (1.3): توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

AGB		BNA		البنوك	الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
42.9%	3	50%	6	البنوك	ذكور
57.1%	4	50%	6	البنوك	إناث
100%	7	100%	12	البنوك	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الإستبيان.

الشكل رقم (3.3): توزيع المشاركين في الإستبيان حسب الجنس في كل بنك



المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الإستبيان.

نلاحظ أن نسبة الذكور العاملة في كلا البنكين تقارب نسبة الإناث، وهذا ما يدل على إقتحام المرأة لهذا

الميدان الحساس .

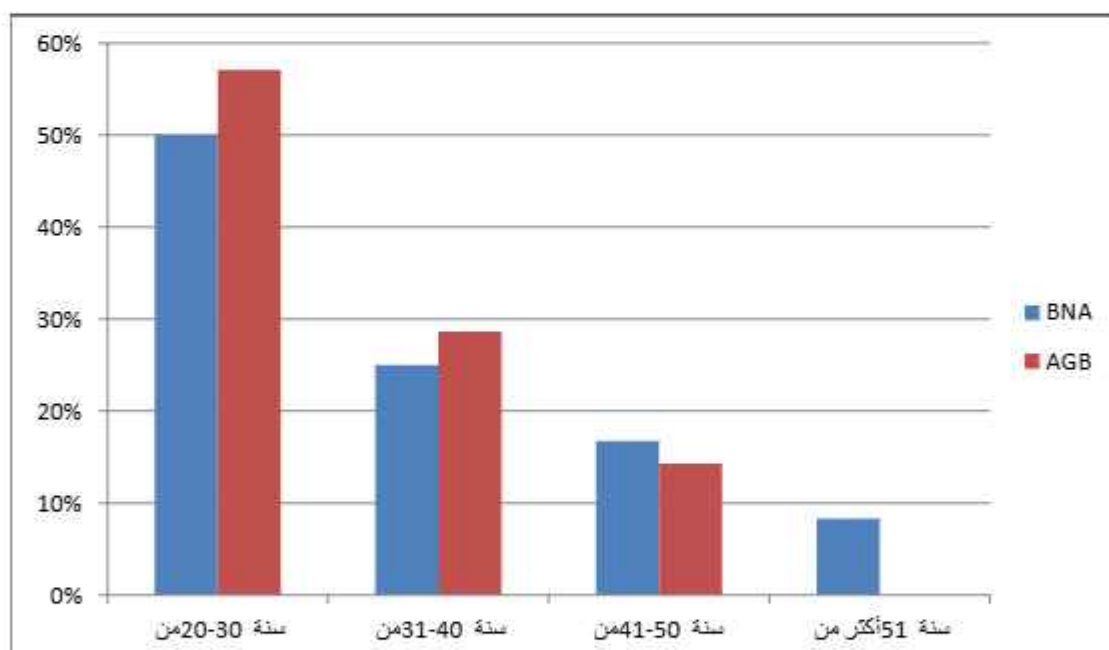
2. تحليل البيانات من حيث العمر:

الجدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة من حيث العمر

AGB		BNA		البنوك العمر
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
57.1%	4	50%	6	من 20-30 سنة
28.6%	2	25%	3	من 31-40 سنة
14.3%	1	16.7%	2	من 41-50 سنة
0%	0	8.3%	1	أكثر من 51 سنة
100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (4.3): توزيع العينة حسب العمر في البنكين



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تؤكد نتائج الدراسة على أن معدل عمر الفئة العاملة داخل البنك الوطني الجزائري هي فئة شبابية ما بين 20-30 سنة ومعدل نصف العينة، أي مايساوي 50%، بينما تشير نتائج التحليل إلى تقارب في النسبة بين الفئة 31-40 سنة بنسبة 25%، 41-50 سنة بنسبة 16%، بينما الفئة أكثر من 51 سنة تقدر بـ 8.3%

نفس الأمر بالنسبة لبنك الخليج الجزائر حيث تمحورت أكبر نسبة للفئة الشبابية ما بين 20-30 سنة والتي قدرت 57%، والفئة ما بين 31-40 سنة قدرت بـ 28%، بينما تبقى نسبة 14% للفئة ما بين 41-50 سنة مع إنعدام وجود الفئة أكثر من 51 سنة، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية قادرة على التأقلم مع شتى الأوضاع و المستجدات .

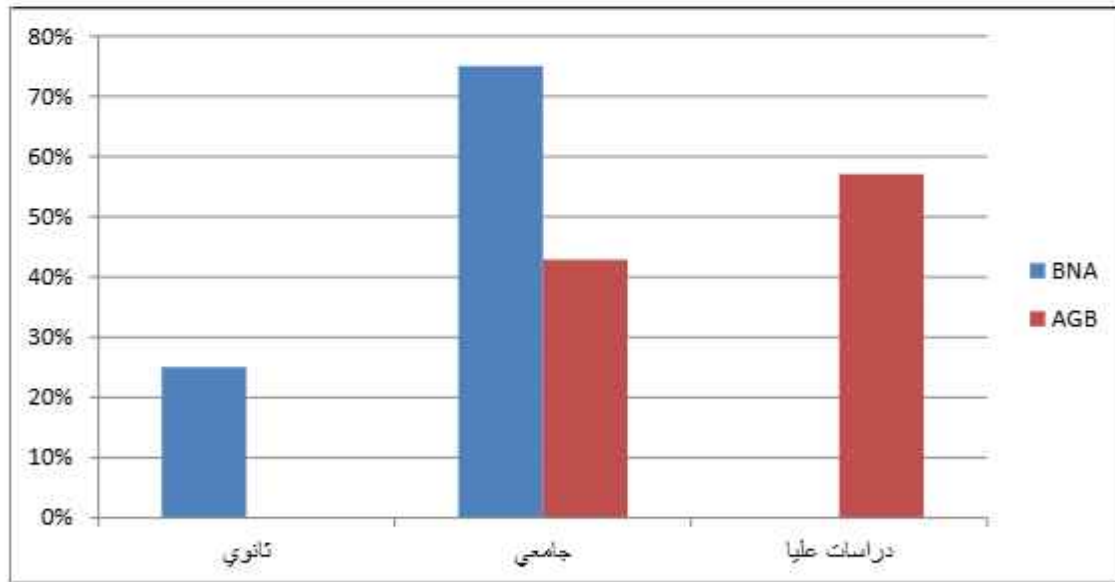
3. تحليل البيانات من حيث المؤهل العلمي:

الجدول رقم (3.3): توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي

AGB		BNA		المؤهل البنوك
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0%	0	25%	3	ثانوي
42.9%	3	75%	9	جامعي
57.1%	4	0%	0	دراسات عليا
100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (5.3): يوضح المستوى التعليمي لموظفي البنك



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تشير نتائج الاستقصاء الميداني إلى أن نسبة الأفراد العاملين داخل البنك الوطني الجزائري معظمها من حاملي شهادة ليسانس (مستوى جامعي) بنسبة 75% والباقي مستوى ثانوي بنسبة 25%، بينما بنك الخليج الجزائر نسبة 57.1% من حاملي الشهادات العليا، في حين كانت نسبة حاملي شهادة ليسانس 42.9% ما يدل على أن إستراتيجية البنك تصب في محور الديمومة و الاستقرار .

ثانيا :تحليل واقع الصناعة المصرفية في البنك

أ.الأسئلة الموجهة للموظفين :

1.تبادرون بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم .

الجدول رقم (4.3): المبادرة بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم .

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 3.92
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة	0	0%	0	0%	
أعارض بشدة	1	8.3%	0	0%	
أعارض	1	8.3%	0	0%	
محايد	8	66.7%	1	14.3%	
أوافق	2	16.7%	6	85.7%	
أوافق بشدة	12	100%	7	100%	
المجموع					20%

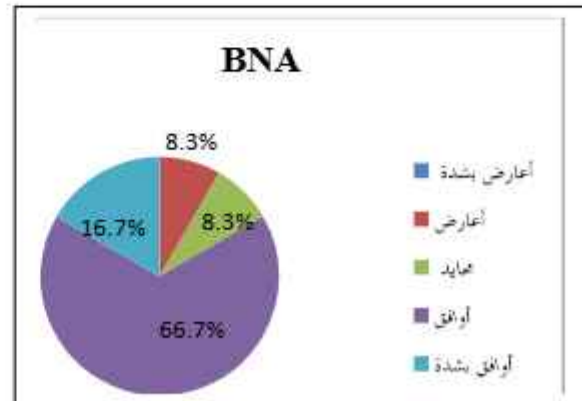
المصدر :من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (6.3): المبادرة بالتفاعل مع

إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات

الشكل رقم (7.3): المبادرة بالتفاعل مع

إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات



المصدر :من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال النتائج السابقة مبادرة البنك الوطني الجزائري على التفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم بنسبة 66.7% أوافق، بينما نسبة 85.7% أوافق بشدة من بنك الخليج الجزائري، مما يظهر أن البنوك تسعى لتلبية إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المصرفية .

2. تهتمامون بجودة ونوعية الخدمة المصرفية .

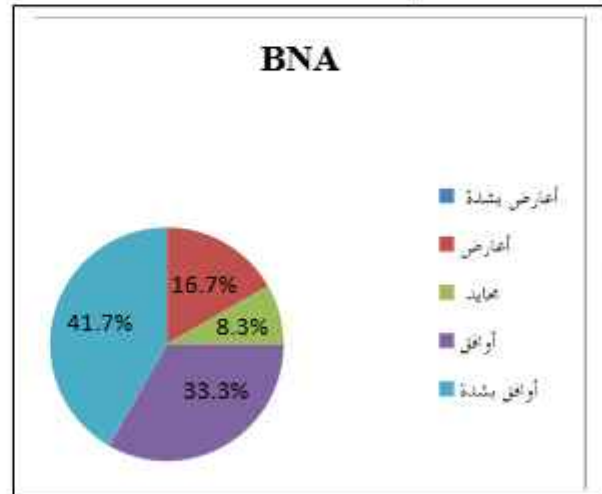
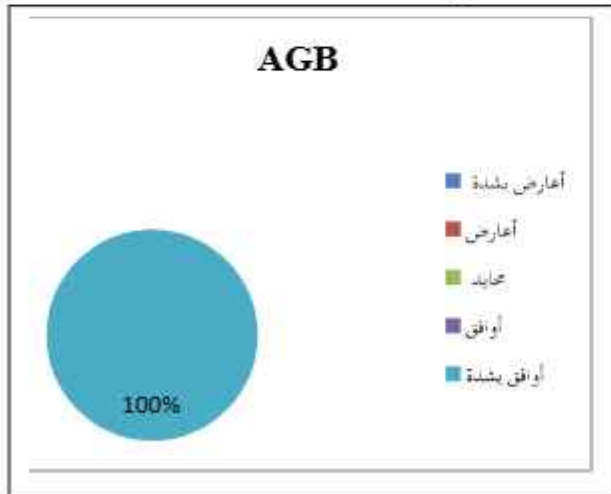
الجدول رقم (5.3): تهتمامون بجودة ونوعية الخدمة المصرفية .

المتوسط الحسابي 4	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الإنحراف المعياري 1.13	0%	0	0%	1	أعارض بشدة
	0%	0	16.7%	2	أعارض
	0%	0	8.3%	1	محايد
	0%	0	33.3%	4	أوافق
معامل الاختلاف 28%	100%	7	41.7%	5	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (8.3): جودة ونوعية الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري

الشكل رقم (9.3): جودة ونوعية الخدمة المصرفية في بنك الخليج الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الشككين السابقين أن الموظفين في بنك الخليج يوافقون بشدة على السؤال الموجه لهم والخاص بإهتمامهم بجودة ونوعية الخدمة المصرفية بنسبة 100%، بالمقابل تقارب نسب الموافقة والموافقة بشدة (33.3% و 41.7%) مع وجود معارضة بنسبة 16.7% مما يعني أن أفراد العينة في البنك الوطني الجزائري غير متفقين على وجود إهتمام بجودة ونوعية الخدمة المصرفية .

3. يستخدم البنك أحدث التقنيات التكنولوجية في تعاملاته .

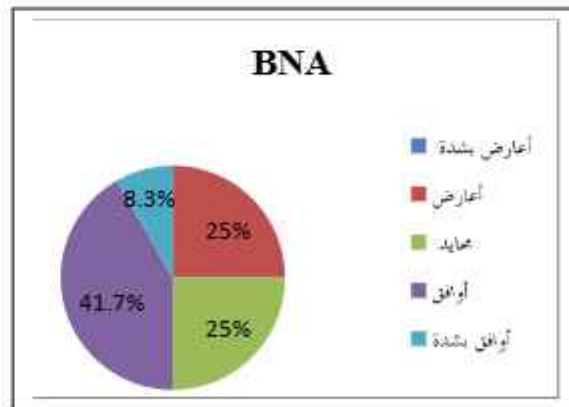
الجدول رقم (6.3): يستخدم البنك أحدث التقنيات التكنولوجية في تعاملاته .

المتوسط الحسابي 3.33	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.98	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	25%	3	أعارض
	0%	0	25%	3	محايد
معامل الاختلاف 29%	100%	7	8.3%	1	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	أوافق
					المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (11.3): استخدام بنك الخليج أحدث التقنيات التكنولوجية

الشكل رقم (10.3): استخدام البنك الوطني الجزائري أحدث التقنيات التكنولوجية



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ أن جميع موظفي بنك الخليج موافقون بشدة (100%) على السؤال مما يدل أن البنك يستخدم أحدث التقنيات التكنولوجية في التعاملات، بالمقابل تراوح الإجابات ما بين معارض و محايد بنسبة 50%

و موافق وموافق بشدة ب 50% مما يدل على أن البنك الوطني الجزائري لازال متحفظا في إستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية وقد يعود السبب لنقص الإمكانيات .

4. هناك إقبال من العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك .

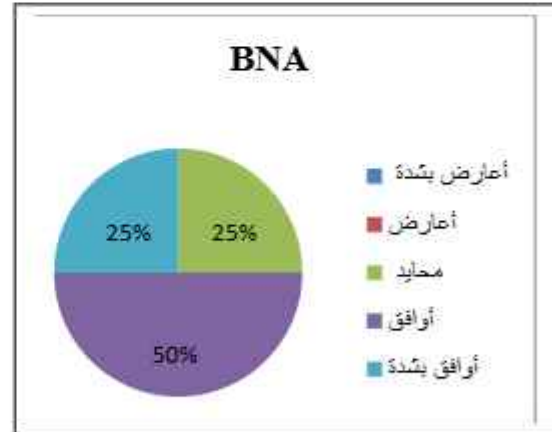
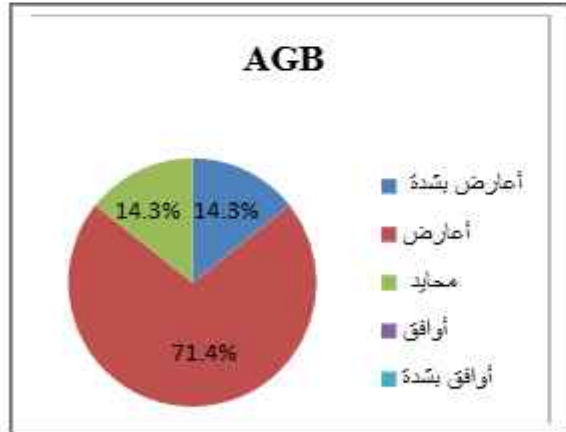
الجدول رقم (7.3): إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك .

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 2
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					
أعارض بشدة	0	0%	1	14.3%	الإنحراف المعياري 0.58
أعارض	0	0%	5	71.4%	
محايد	3	25%	1	14.3%	
أوافق	6	50%	0	0%	
أوافق بشدة	3	25%	0	0%	معامل الاختلاف 29%
المجموع	12	100%	7	100%	

المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (13.3): إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك

الشكل رقم (12.3): إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك



المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال ماسبق أن معظم أفراد العينة البنك الوطني الجزائري موافقون على إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية ومن هنا يتضح أن البنك يستخدم الطرق التقليدية ،عقابل معارضة موظفي بنك الخليج على إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية ويدل هذا على أن البنك يستخدم الطرق الحديثة.

5. تعتقد أن عملاء البنك يدركون وجاهزون بدرجة عالية لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة .

الجدول رقم (8.3): درجة إدراك عملاء البنك لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة .

المتوسط الحسابي 2.92	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 1.08	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	50%	6	أعارض
	0%	0	16.7%	2	محايد
	28.6%	2	25%	3	أوافق
معامل الاختلاف 37	71.4%	5	8.3%	1	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر :من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

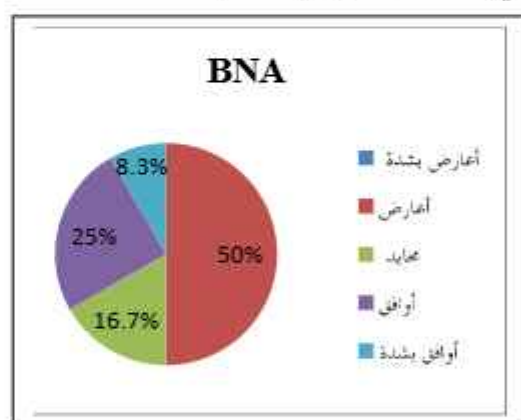
الشكل رقم (15.3): درجة إدراك عملاء البنك

لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة



الشكل رقم (14.3): درجة إدراك عملاء البنك

لتلقي الخدمات المصرفية الحديثة



المصدر :من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تشير نسبة 100% (71.4%+28.6%) إلى موافقة بنك الخليج على إدراك عملاء البنك لتلقي الخدمات

المصرفية الحديثة، إلا أن إجابات البنك الوطني الجزائري كانت معارض بنسبة 50%، محايد ب 16.7% و

الباقى موافق، مما يدل على أن معظم عملاء البنك لا يدركون الخدمات المصرفية الحديثة.

6. وجود تواصل بين العاملين في البنك .

الجدول رقم (9.3): درجة التواصل بين العاملين في البنك .

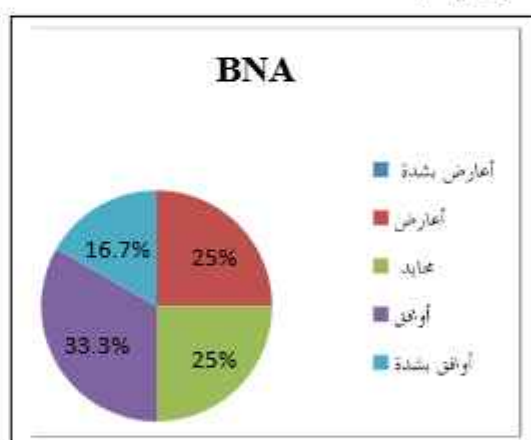
البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 3.42
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					
أعارض بشدة	0	0%	0	0%	
أعارض	3	25%	0	0%	الانحراف المعياري 1.1
محايد	3	25%	0	0%	
أوافق	4	33.3%	1	14.3%	
أوافق بشدة	2	16.7%	6	85.7%	معامل الاختلاف 32%
المجموع	12	100%	7	100%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (16.3): درجة التواصل بين

في البنك

العاملين في البنك



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يتضح من خلال آراء العاملين ببنك الخليج أنه يوجد تواصل بينهم من خلال نسبة الموافقة 100% (موافق 14.3% ، موافق بشدة 85.7%)، بالمقابل وجود نقص في التواصل بين العاملين في البنك الوطني الجزائري بنسبة 50% (معارض 25% ، محايد 25%).

ب. أسئلة موجهة للزبائن:

1. هل تتعامل مع البنك باستمرار ؟

الجدول رقم (10.3): إستمرارية التعامل مع البنك .

المتوسط الحسابي 4.5	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.53	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	0%	0	أعارض
	0%	0	0%	0	محايد
	44.4%	4	50%	6	أوافق
معامل الاختلاف 12%	55.6%	5	50%	6	أوافق بشدة
	100%	9	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

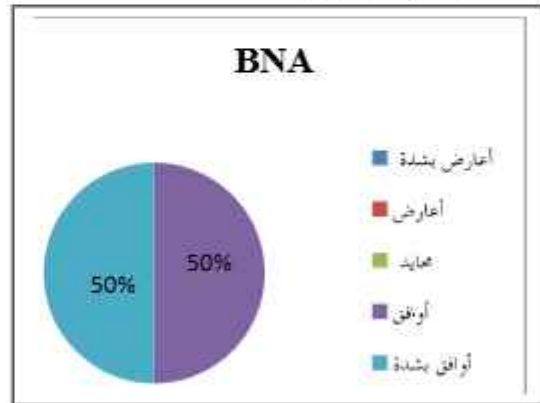
الشكل رقم (19.3) : إستمرارية التعامل مع بنك

الخليج الجزائر



الشكل رقم (18.3) : إستمرارية التعامل مع

البنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

بينت النتائج من خلال الشكلين السابقين أن الزبائن يعملون باستمرار مع البنوك من خلال نسب الموافقة

100%.

2. سبب إختياركم للبنك يعود لسمعته وسرعة عملياته .

الجدول رقم (11.3): درجة سمعة وسرعة عمليات البنك.

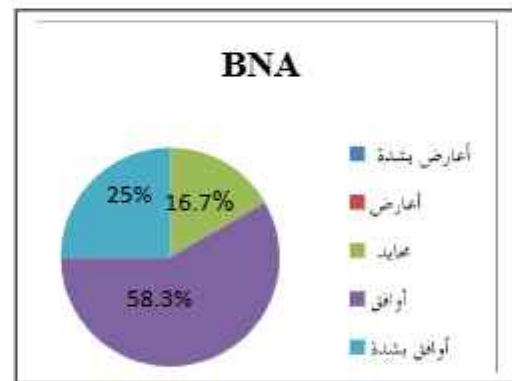
البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 4.08
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
أعترض بشدة	0	0%	0	0%	الانحراف المعياري 0.66
أعترض	0	0%	0	0%	
محايد	2	16.7%	0	0%	
أوافق	7	58.3%	4	44.4%	
أوافق بشدة	3	25%	5	55.6%	معامل الاختلاف
المجموع	12	100%	9	100%	16%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (20.3): درجة سمعة وسرعة

البنك الوطني الجزائري

بنك الخليج الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

أوضحت الإجابات على أن دافع التعامل مع بنك الخليج هي سمعته وسرعة عملياته بنسبة قبول شديد 55.6%، بالمقابل تراوح الإجابات في البنك الوطني الجزائري بين موافق بنسبة 58.3% ومحايد بنسبة 16.7% وقد يكون ذلك نتيجة بعض القصور في الخدمات المقدمة من قبل هذا الأخير حسب رأي الفئة المحايدة، كالبطء في التعامل وتكرار الأخطاء المستمرة .

3. هل يتمتع بالمرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة ؟

الجدول رقم (12.3): درجة المرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة .

المتوسط الحسابي 4.08	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.7	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	0%	0	أعارض
	0%	0	16.7%	2	محايد
	44.4%	4	58.3%	7	أوافق
معامل الاختلاف 17%	55.6%	5	25%	3	أوافق بشدة
	100%	9	100%	12	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (23.3): درجة المرونة في التعامل

أوقات تقديم الخدمة

الشكل رقم (22.3): درجة المرونة في التعامل

أوقات تقديم الخدمة



المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

توضح النتائج أن البنكين يتمتعان بالمرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة حسب رأي الزبائن حيث كانت نسبة الموافقة 100% في بنك الخليج، أما بالنسبة للبنك الوطني الجزائري فكانت معظم الإجابات بالموافقة مقابل نسبة 16.7% محايد .

4. هل تعتقد أن البنك يستخدم أحدث التقنيات لتلبية رغباتكم.

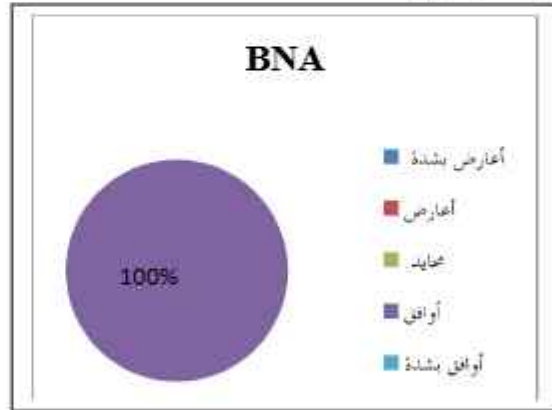
الجدول رقم (13.3): درجة استخدام البنك أحدث التقنيات

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 4.56
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					
أعارض بشدة	0	0%	0	0%	
أعارض	0	0%	0	0%	
محايد	0	0%	0	0%	
أوافق	12	100%	4	44.4%	
أوافق بشدة	0	0%	5	55.6%	
المجموع	12	100%	9	100%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (24.3): درجة استخدام البنك

الوطني الجزائري أحدث التقنيات



الشكل رقم (25.3): درجة استخدام بنك

الخليج أحدث التقنيات



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

أجاب 100% من أفراد عينة زبائن البنك الوطني الجزائري أنه يستخدم أحدث التقنيات لتلبية رغباتهم، وكانت نفس الموافقة من طرف زبائن بنك الخليج ب 55.6% موافق بشدة و 44.4% موافق .

5. هل تعتقد أن موظفي البنك يتمتعون بمهارة عالية في تقديم الخدمة ؟

الجدول رقم (14.3): درجة مهارة الموظفين في تقديم الخدمة

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 3.83
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
أعترض بشدة	0	0%	0	0%	الإعراض المعياري 0.72
أعترض	0	0%	0	0%	
محايد	4	33.3%	0	0%	
أوافق	6	50%	4	44.4%	
أوافق بشدة	2	16.7%	5	55.6%	معامل الاختلاف 19%
المجموع	12	100%	9	100%	

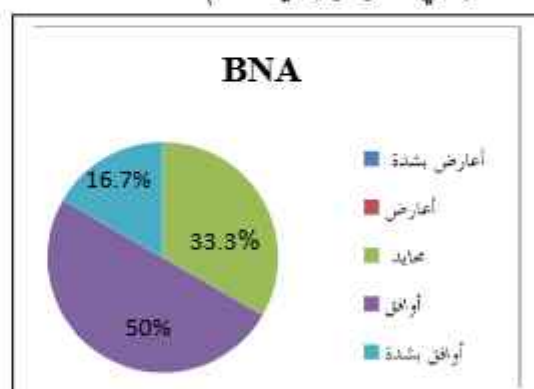
المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (26.3): درجة مهارة موظفي

البنك الوطني الجزائري في تقديم الخدمة

الشكل رقم (27.3): درجة مهارة موظفي

بنك الخليج في تقديم الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى أغلبية زبائن بنك الخليج بمانسبته 55.6% موافق بشدة و 44.4% موافق أن موظفي البنك يتمتعون بمهارة عالية في تقديم الخدمة ،بينما لا يتوافق زبائن البنك الوطني الجزائري حول مهارة موظفي البنك بنسبة 33.3% (العينة المحايدة) قد يعود ذلك لنقص الكفاءة و التدريب .

6. هل تعتقد أن التقنية والتكنولوجيا المستخدمة لطرح الخدمات في متناول جميع فئات المجتمع؟

الجدول رقم (15.3): التقنية والتكنولوجيا المستخدمة لطرح الخدمات في متناول جميع فئات المجتمع.

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 4.33
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					
أعارض بشدة	0	0%	0	0%	
أعارض	0	0%	0	0%	
محايد	0	0%	0	0%	
أوافق	10	83.3%	6	66.7%	
أوافق بشدة	2	16.7%	3	33.3%	
المجموع	12	100%	9	100%	معامل الاختلاف 12%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (28.3): التقنية والتكنولوجيا

المستخدمة في البنك الوطني الجزائري في

متناول جميع فئات المجتمع .

الشكل رقم (29.3): التقنية والتكنولوجيا

المستخدمة في بنك الخليج في متناول جميع

فئات المجتمع .



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ أن زبائن البنكين يرون أن التقنية والتكنولوجيا المستخدمة لطرح الخدمات في متناول جميع فئات المجتمع بنسبة الموافقة 100% (موافق وموافق بشدة)، وذلك لأنهم لا يواجهون مشاكل في التعامل بالطرق الحديثة مع البنوك من وجهة نظرهم .

7. هل أنت راضي عن التعامل مع البنك؟

الجدول رقم (16.3): درجة الرضا عن التعامل مع البنك

المتوسط الحسابي 4.08	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.9	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	0%	0	أعارض
	0%	0	33.3%	4	محايد
معامل الاختلاف 22%	33.3%	3	25%	3	أوافق
	66.7%	6	41.7%	5	أوافق بشدة
	100%	9	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

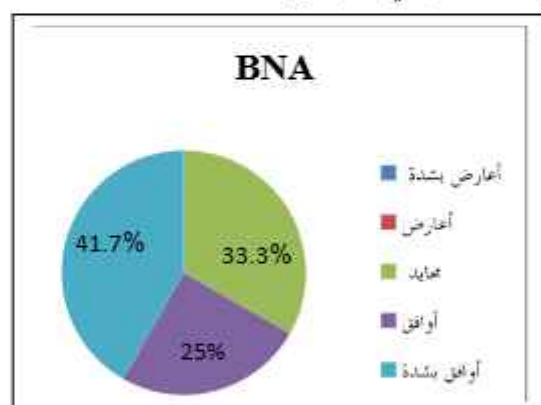
الشكل رقم (31.3): درجة الرضا عن التعامل

مع بنك الخليج



الشكل رقم (30.3): درجة الرضا عن التعامل

مع البنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال ما سبق أن نسبة 66.7% من الزبائن على رضاهم بشدة عن التعامل مع بنك الخليج وذلك من خلال المرونة في التعامل وسهولة وسرعة عملياته و سمعته الجيدة ،ومن جهة أخرى يوجد شك في رضا زبون البنك الوطني الجزائري بنسبة 33.3% محايد وهي نسبة لا يمكن تجاهلها بل يجب أخذها بعين الاعتبار وكسب رضا أكبر عدد من الزبائن .

ثالثا : تطوير صناعة الخدمات المصرفية في البنك

*الأسئلة الموجهة للموظفين :

1. يسعى البنك لتطوير أداء الموظفين عن طريق تنظيم دورات تدريبية .

الجدول رقم (17.3):درجة تطوير أداء الموظفين و تدريبهم

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 3.42
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					
أعارض بشدة	0	0%	0	0%	
أعارض	5	41.7%	0	0%	
محايد	0	0%	0	0%	
أوافق	4	33.3%	1	14.3%	
أوافق بشدة	3	25%	6	85.7%	
المجموع	12	100%	7	100%	
					الانحراف المعياري 1.31
					معامل الاختلاف 38%

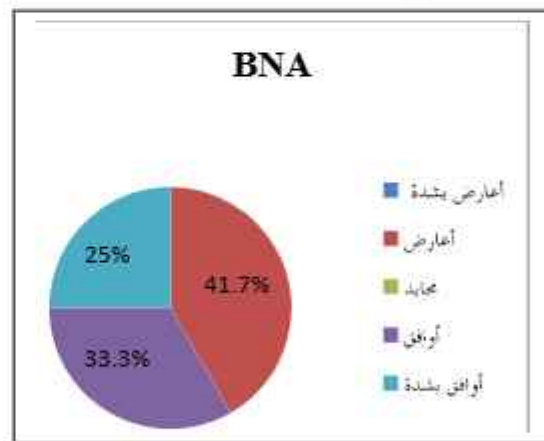
المصدر :من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (32.3): درجة تطوير أداء الموظفين

الشكل رقم (33.3): درجة تطوير أداء

الموظفين و تدريبهم

و تدريبهم



المصدر :من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يتضح أن نسبة 85.7% من موظفي بنك الخليج يخضعون لدورات تدريبية من أجل الحصول تحسين وتطوير أدائهم و تحسين مستوى وجودة الخدمات ،بالمقابل وجود نسبة 41.7% من موظفي البنك الوطني الجزائري الذين لا يخضعون لدورات تدريبية وهذه النسبة تمثل نصف الموظفين بحيث تكون عائق أمام تحسين الخدمة المصرفية .

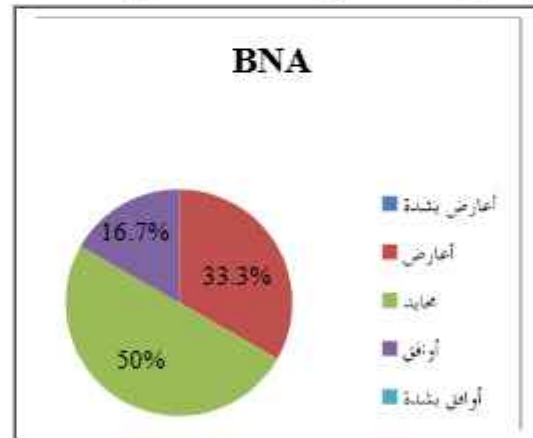
2. يعتمد البنك على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم شغل مناصب عليا وفقا لمعايير موضوعية .
الجدول رقم (18.3): درجة اعتماد البنك على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي 2.83
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					
أعارض بشدة	0	0%	0	0%	
أعارض	4	33.3%	0	0%	
محايد	6	50%	0	0%	
أوافق	2	16.7%	1	14.3%	
أوافق بشدة	0	0%	6	85.7%	
المجموع	12	100%	7	100%	
					الانحراف المعياري 0.72
					معامل الاختلاف 25%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (34.3): درجة اعتماد البنك على
نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم

الشكل رقم (35.3): درجة اعتماد البنك
على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال ماسبق أن بنك الخليج يعتمد على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم شغل مناصب عليا وفقا لمعايير موضوعية بنسبة 100%، بينما تراوحت النسب في البنك الوطني الجزائري بين 33.3% معارض و 50% محايد مقابل 16.7% موافق وهي نسبة قليلة تدل على عدم إهتمام البنك بوضع نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة.

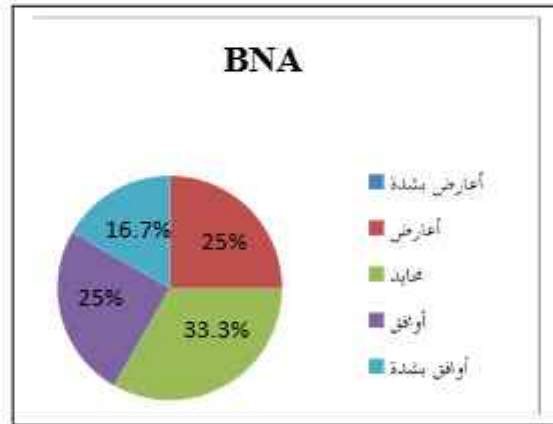
3. يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة .
الجدول رقم (19.3): درجة تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة .

المتوسط الحسابي	AGB		BNA		البنوك
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة
3.33	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
الانحراف المعياري 1.07	0%	0	25%	3	أعارض
	0%	0	33.3%	4	محايد
	0%	0	25%	3	أوافق
معامل الاختلاف 32%	100%	7	16.7%	2	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (37.3): درجة تحسين نوعية قاعدة البيانات في بنك الخليج

الشكل رقم (36.3): درجة تحسين نوعية قاعدة البيانات في البنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يتضح بنسبة 100% سعي بنك الخليج على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة ،بينما البنك الوطني الجزائري تراوحت النسب بين 25% معارض و 33.3% محايد مع موافقة بنسبة 25% و الباقي موافق بشدة و بالتالي يظهر أن البنك يهمل تحسين نوعية قاعدة البيانات .

4. تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع والسرعة في الإنجاز .

الجدول رقم (20.3): درجة التنوع والسرعة في إنجاز الخدمات المقدمة.

البنوك	BNA		AGB		المتوسط الحسابي
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الإجابة					2.83
أعارض بشدة	0	0%	0	0%	
أعارض	5	41.7%	0	0%	الانحراف المعياري 0.83
محايد	4	33.3%	0	0%	
أوافق	3	25%	1	14.3%	
أوافق بشدة	0	0%	6	85.7%	معامل الاختلاف 29%
المجموع	12	100%	7	100%	

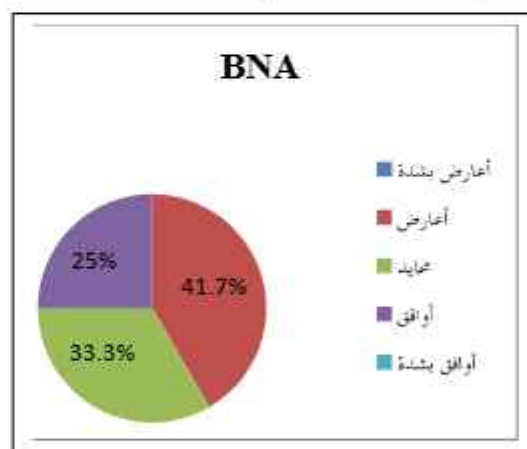
المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (38.3): درجة التنوع والسرعة

في إنجاز الخدمات المقدمة في البنك

الشكل رقم (39.3): درجة التنوع والسرعة

في إنجاز الخدمات المقدمة البنك



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

أظهرت نسبة الموافقة بشدة 85.7% على وجود التنوع والسرعة في إنجاز الخدمات المقدمة في بنك الخليج، مع غيابهما في البنك الوطني الجزائري بنسبة 41.7% وهي تقارب نصف أفراد عينة الدراسة مقابل 25% موافقة .

5. يقدم البنك خدمات متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي وتنسم بجذب زبائن جدد.

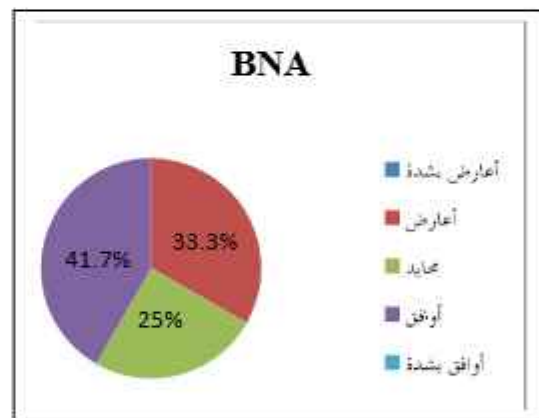
الجدول رقم (21.3): درجة دعم الخدمات المتطورة لموقع البنك التنافسي و جذب العميل .

المتوسط الحسابي 3.08	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.90	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	33.3%	4	أعارض
	0%	0	25%	3	محايد
معامل الاختلاف 29%	14.3%	1	41.7%	5	أوافق
	85.7%	6	0%	0	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (41.3): درجة دعم الخدمات المتطورة لموقع البنك التنافسي وجذب العميل

الشكل رقم (40.3): درجة دعم الخدمات المتطورة لموقع البنك التنافسي وجذب العميل



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

أجمع كل الموظفين بنسبة 100% (موافق وموافق بشدة) على أن بنك الخليج يقدم خدمات متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي وتسمح بجذب زبائن جدد، بينما تختلف وجهات نظر موظفي البنك الوطني الجزائري بنسبة 41.7% موافق و 33.3% معارض هذا ما يدل على أن البنك لم يصل بعد إلى المستوى الذي يعزز موقعه التنافسي.

6. يشجع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية وإستحداث خدمات جديدة .
الجدول رقم (22.3): درجة تشجيع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته .

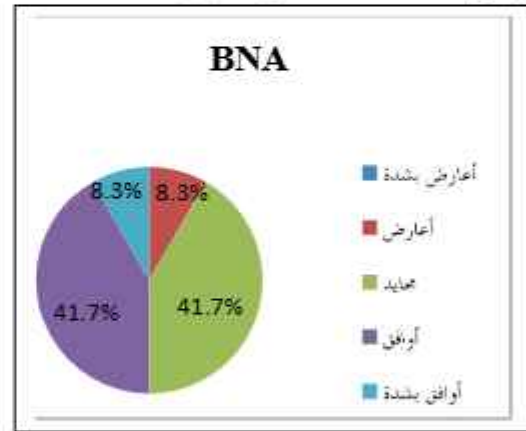
المتوسط الحسابي 3.50	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
الإنحراف المعياري 0.80	0%	0	8.3%	1	أعارض
	0%	0	41.7%	5	محايد
	42.9%	3	41.7%	5	أوافق
معامل الاختلاف 23%	57.1%	4	8.3%	1	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الإستبيان

الشكل رقم (43.3): تشجيع بنك الخليج
عملية البحث والتطوير



الشكل رقم (42.3): تشجيع البنك الوطني
الجزائري عملية البحث والتطوير



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الإستبيان

أظهرت الدراسة أن البنكين يشجعان عملية البحث والتطوير لتحسين خدماتهما الحالية وإستحداث خدمات جديدة.

7. تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث إستعمال التكنولوجيا .

الجدول رقم (23.3): مواكبة خدمات البنك التطورات العالمية من حيث إستعمال التكنولوجيا .

المتوسط الحسابي 2.83	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
الإنحراف المعياري 0.83	0%	0	41.7%	5	أعارض
	0%	0	33.3%	4	محايد
	14.3%	1	25%	3	أوافق
معامل الاختلاف 29%	85.7%	6	0%	0	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

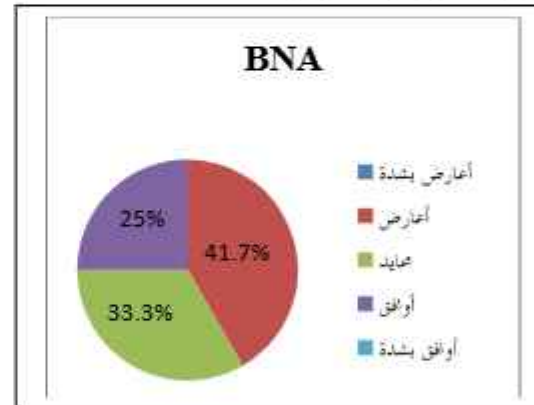
الشكل رقم (45.3): مواكبة خدمات بنك

الخليج للتطورات العالمية



الشكل رقم (44.3): مواكبة خدمات البنك

الوطني الجزائري للتطورات العالمية



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تدل النسبة 41.7% على أن خدمات البنك الوطني الجزائري لم تصل بعد إلى درجة مواكبة التطورات العالمية في إستخدام التكنولوجيا، بالمقابل نسبة موافقة شديدة 85.7% تدل على مواكبة خدمات بنك الخليج لتطورات و المستجندات العالمية .

8. يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني .

الجدول رقم (24.3): القيام بعمليات التحويل المالي الإلكتروني .

المتوسط الحسابي 4.17	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.39	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	0%	0	أعارض
	0%	0	0%	0	محايد
	57.1%	4	83.3%	10	أوافق
معامل الاختلاف 9%	42.9%	3	16.7%	2	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

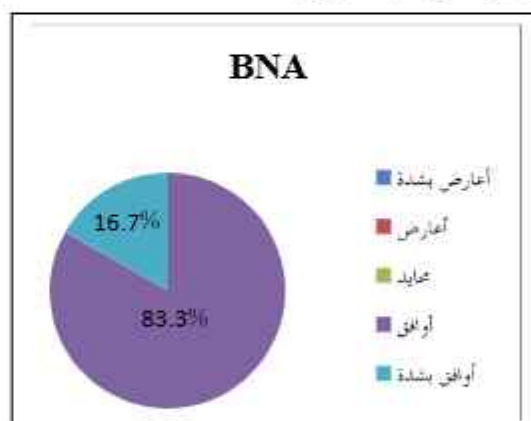
الشكل رقم (47.3): قيام البنك بعمليات

التحويل المالي الإلكتروني



الشكل رقم (46.3): قيام البنك بعمليات

التحويل المالي الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تظهر الدراسة قيام البنوك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني بهدف السرعة وربح الوقت .

9. يعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية .

الجدول رقم (25.3): درجة اعتماد المقاصة الإلكترونية .

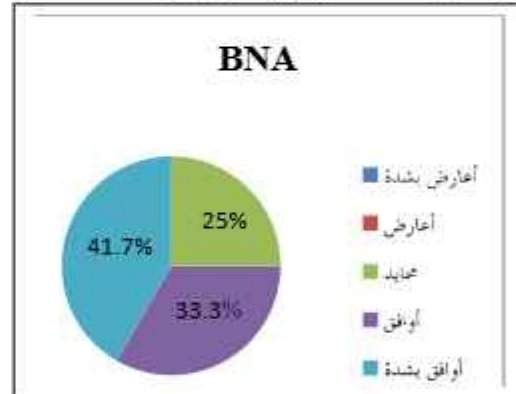
المتوسط الحسابي 4.17	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.83	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	0%	0	أعارض
	0%	0	25%	3	محايد
	14.3%	1	33.3%	4	أوافق
معامل الاختلاف 20%	85.7%	6	41.7%	5	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (49.3): درجة اعتماد المقاصة الإلكترونية في بنك الخليج الجزائري



الشكل رقم (48.3): درجة اعتماد المقاصة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

من خلال الدراسة تبين أن نسبة الموافقة شديدة في بنك الخليج 85.7% وهذا ما يدل على تأكد الموظفين من اعتماد البنك على نظام المقاصة الإلكترونية، بالمقابل 41.7% نسبة موافقة شديدة للبنك الوطني الجزائري و 33.3% موافق بمعنى تبني المقاصة الإلكترونية .

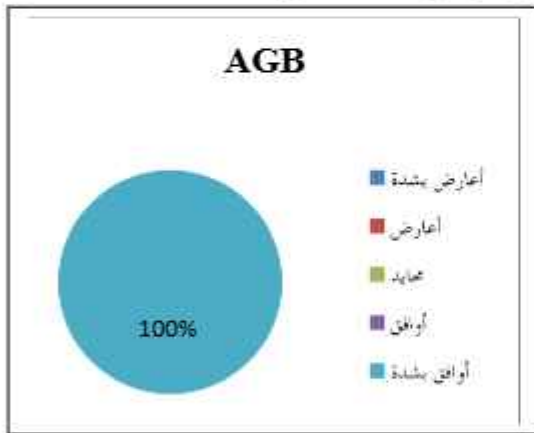
10. لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات .

الجدول رقم (26.3): وجود قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات .

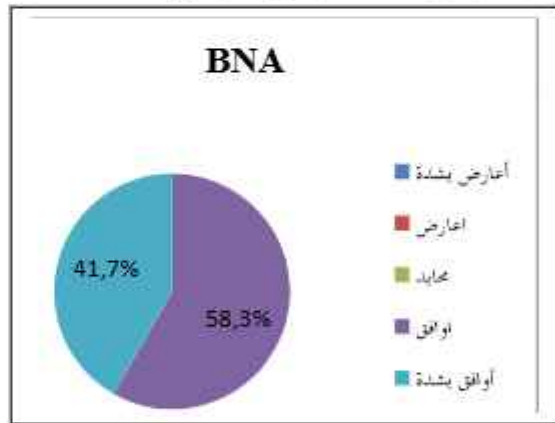
المتوسط الحسابي 4.33	AGB		BNA		البنوك الإجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الانحراف المعياري 0.65	0%	0	0%	0	أعارض بشدة
	0%	0	0%	0	أعارض
	0%	0	0%	0	محايد
	0%	0	58.3%	7	أوافق
معامل الاختلاف 15%	100%	7	41.7%	5	أوافق بشدة
	100%	7	100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (51.3): وجود قاعدة بيانات
حول زبائن بنك الخليج



الشكل رقم (50.3): وجود قاعدة بيانات واسعة
حول زبائن البنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تدل نسبة الموافقة 100% لكلا البنكين على قوة قاعدة البيانات للزبائن الذين يستفيدون من الخدمات المصرفية .

المطلب الثالث: مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين

1. نتائج الدراسة بالبنك الوطني الجزائري

بينت نتائج الدراسة أن البنك الوطني الجزائري يتحفظ في استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في تعاملاته، بحيث تلعب التكنولوجيا المصرفية دورا كبيرا في تسهيل العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة، فلا زال البنك يعمل بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات المصرفية، وهذا ما يبرزه التأخير في إنجاز الخدمة ونقص في تدريب وتكوين الموظفين.

2. نتائج الدراسة ببنك الخليج الجزائر

يعتمد بنك الخليج الجزائر على أحدث التقنيات التكنولوجية في جميع تعاملاته وبدرجة كبيرة، حيث تتوفر على برامج ومعدات كافية واللازمة لتحقيق الجودة المطلوبة والتي تركز بصفة أولية حسب هذا البنك على رضا الزبون، وذلك من خلال السرعة في تقديم الخدمات التي تتصف بالجودة والدقة، بالإضافة إلى تركيز البنك على تدريب العاملين وإعتماد نظم تحفيزية لزيادة المنافسة بينهم، حيث لاحظنا من خلال نتائج الاستبيان أن هذا البنك يتمتع برضا كبير من الزبائن و العملاء معا .

3. المقارنة بين البنكين

الجدول رقم (27.3): المقارنة بين البنكين

AGB	BNA
إستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية في كل التعاملات	التحفظ في إستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية
تقديم خدمات جيدة وملائمة وذات جودة	تقديم خدمات بسيطة وروتينية
يوجد تدريب كافي مع كفاءة و مهارة الموظفين	نقص في التدريب وكفاءة الموظفين
التنوع و السرعة في إنجاز الخدمات	التأخير في إنجاز الخدمات
وجود نظام للتواصل بين العاملين	نقص في التواصل بين العاملين
إقبال العملاء على الخدمات المصرفية الحديثة	إقبال العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية
إعتماد كلي للمقاصة الإلكترونية	إعتماد جزئي للمقاصة الإلكترونية

المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول السابق وجود نقص في استخدام التكنولوجيا المصرفية من قبل البنك الوطني الجزائري بالمقارنة مع بنك الخليج، وذلك راجع لعدم إمكانية البنك الإستغناء عن الطرق التقليدية، وهذا مايفسره نقص

التواصل بين العاملين و نقص التدريب كذلك ،ولكن ذلك لا يمنع من الاستفادة من مزايا العصرية البنكية التي تمكنه من تقديم خدمات جيدة وذات جودة،وهذا بالضبط ما يتميز به بنك الخليج الذي إستطاع تحقيق التنوع والسرعة في إنجاز الخدمات ،وذلك راجع إلى حداثة إستخداماته ووسائله التي تفرض عليه عمالة قليلة جدا مقارنة بالبنك الوطني الجزائري .

4.التوصيات و الإقتراحات

أ. البنك الوطني الجزائري:

نظرا لبعض القصور الملاحظ على مستوى البنك الوطني الجزائري لابد من تقديم بعض التوصيات و الإقتراحات اللازمة لتطوير خدماته المصرفية :

- يجب على البنك توفير إمكانيات وبرامج أكثر للتمكن من تحسين جودة أداء الخدمات المقدمة،وبالتالي كسب رضا الزبائن .

- إيجاد دليل عمل للإجراءات المتبعة لتطوير صناعة الخدمات المصرفية لمواكبة المستجدات الحديثة وذلك لتحسين صناعته البنكية وتحقيق الميزة التنافسية .

- يجب تدريب العاملين على إستخدام التكنولوجيا، من خلال تخصيص فترة تدريب تحدد مدتها حسب كل عميل ،فالتدريب يعتبر عنصر مهم لا يمكن الإستغناء عنه وذلك لتحسين مستوى أداء العاملين في البنك ،وبالتالي تقديم خدمات أفضل .

ب . بنك الخليج الجزائري:

- يجب زيادة عدد العاملين في هذا البنك ،فعلى الرغم من أن التكنولوجيا تحل محل العميل إلا أنه لا يمكن الإستغناء عن الجهد و الذهن العقلي الذي يمثل عنصر مهم في زيادة العمل وتكثيفه ،فكلما زاد عدد العملاء كلما زادت كمية الخدمات وبجودة أحسن .

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا الميدانية للبنكين ،والتي تمثلت في دراسة مقارنة بينهما ،تبين لنا أنه يوجد فرق شاسع حول واقع صناعة الخدمات المصرفية وإجراءات تفعيلها وتطويرها في البنكين ،حيث أن بنك الخليج الجزائري تفوق بدرجة كبيرة على البنك الوطني الجزائري في إستخدام أحدث التطورات التكنولوجية للاستفادة منها لتقديم خدمات ذات جودة عالية من أجل تحقيق المنافسة ،على عكس البنك الوطني الجزائري الذي لازال يعاني نقص في مجال العصرية البنكية،وهنا يظهر الاختلاف في واقع الصناعة المصرفية بين البنكين .

لذا أصبح من الضروري على القائمين على المنظومة المصرفية الجزائرية إتخاذ كافة التدابير التي من شأنها تمكين البنوك من مواجهة المنافسة التي تفرضها البنوك العالمية،وخاصة بعد تحرير السوق المصرفي الجزائري وفتحه أمام المنافسة،وذلك من خلال إعادة صياغة إستراتيجيتها وإنتهاج سياسات أكثر تطورا وأكثر شمولاً بهدف ملاحقة الإتجاهات الإبداعية في الصناعة المصرفية على المستوى الدولي،مما يعزز قدراتها التنافسية على المستوى الداخلي والخارجي .

خاتمة عامة

مرت الصناعة المصرفية في مرحلة تحول جذري، إذ نتج عنها تغير جوهري سريع صاحبه تطورات إقتصادية كان من أهمها تنامي ظاهرة التكتلات الإقتصادية وزيادة دور الشركات متعددة الجنسيات والتطورات التكنولوجية وتوسع إستخدامها في المجالات المالية والمصرفية .

إن إعادة صياغة العلاقات الإقتصادية على النحو الذي فرضته التكنولوجيا فرض الكثير من التحديات لاسيما أمام الأنشطة المالية والمصرفية، والتي كان في صدارتها إتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية مما زادت من حدة المنافسة في السوق المصرفية، كذلك بروز قانون جديد للمصارف إستمد روحه من إتفاقية بازل الذي يعزز دور السلطة الرقابية إلا أنه بقدر ما هو مليء بالفرص، هو أيضا مليء بالتحديات فقد شكل ضغوطا جديدة على البنوك في مجال تدعيم وتقوية نظامها المالي ووضع المصارف أمام مسؤولية التطور وتعزيز تنافسيتها بالإضافة إلى عدد الهزات العنيفة التي عصفت بالبنوك على المستوى الدولي في شكل أزمات مالية ومصرفية أدت إلى إفلاس وخروج الكثير منها .

ومن هنا فقد أضحي لزاما على البنوك مواجهة تلك التحديات بإتخاذ الخطوات الملائمة التي تساعد على الإنخراط في الاقتصاد العالمي بتحولاته وتغيراته المتزايدة والمستمرة للوقوف على قدم المساواة مع البنوك العالمية وذلك من خلال إعادة تركيبة الصناعة وإستراتيجياتها و إنتهاج سياسات أكثر تطورا وشمولا بهدف التكيف مع الإتجاهات الإبداعية في العمل المصرفي الدولي، وتطوير جودة الخدمة المصرفية ورفع كفاءة الأداء مما يعزز قدراتها التنافسية و تشمل أهم عناصر هذه الإستراتيجية في التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة و المتطورة كخطوة نحو مواجهة المنافسة المصرفية العالمية، وعلاوة على تقوية قاعدة رأس مال البنوك من خلال زيادة عمليات الاندماج المصرفي بينها، وكذلك التوجه نحو الخصوصية بما يسهل لها الفعالية والنجاعة و القدرة على مواجهة منافسة الكيانات المصرفية العملاقة .

ولاشك أن نجاح البنوك في تنفيذ إستراتيجيات التطوير بكفاءة وفاعلية هو أمر مرهون من جهة بتوفير للتسويق المصرفي للتعرف على رغبات و إحتياجات العملاء و الوصول إلى إشباعها عنصرا حاسما في ذلك.

وعند موازنة الصناعة المصرفية مع القطاع المالي الجزائري نجد انها صناعة ناشئة مازالت بالمقارنة مع القطاعات المالية في الدول الأخرى، ورغم الإصلاحات المتواصلة التي ادخلت عليها منذ التسعينات أهمها قانون النقد والقرض الذي سمح بتأسيس محيط مصرفي ومالي يتماشى مع إقتصاد السوق، وإنضمامها في القريب العاجل إلى منظمة التجارة العالمية، ومحاولة صناعة الصيرفة الجزائرية تطوير أدواتها وخدماتها بالأساليب التقنية الحديثة و

الأخذ بمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة و الحكم السليم ،إلا أنها لم ترق بعد للمستوى الذي تستخدمه المصارف الحديثة .

نتائج اختبار الفرضيات

سننتظر فيما يلي لإختبار الفرضيات التي إستندت عليها في دراسة وتحليل هذا البحث ،وبيان صحتها أوخطأها ،بناء على ما تم دراسته في خلال البحث ،وتبرير ذلك:

الفرضية الأولى :صحيحة الجهاز المصرفي الجزائري يواجه تحديات كبيرة تمثلها التطورات العالمية،لهذا فهو مطالب بالمزيد من الإصلاحات لمواكبة هذه التطورات ،من خلال إستعراض تطور الجهاز المصرفي وأهم الإصلاحات التي مر بها ،إتضح لنا أن الجهاز المصرفي لايزال يعاني من إحتلالات و نقائص على المستوى التشريعي وعلى مستوى الموارد البشرية ،على مستوى التكنولوجيا المستخدمة ..إلخ ،هذه النقائص ستجعله حتما عرضة للتأثيرات السلبية المحتملة للتطورات الإقتصادية والمصرفية العالمية .

الفرضية الثانية :صحيحة تمثل تطوير الخدمات المصرفية مدخل لتدعيم الصناعة البنكية ،وحيورا هاما في أية إستراتيجية يتبناها المصرف لمواجهة التحديات و بمقتضيات التغيير ،وصولا إلى تدعيم بقاءها و إستمراره في السوق ،ولذلك فإن قدرة المصرف في التكيف مع المستجدات تعتبر إحدى المؤثرات الرئيسية في بقاءه ،ومن هنا فإن الإدارة المصرفية تحدد نفسها أمام حتمية التطوير و الابتكار .

الفرضية الثالثة :صحيحة التحديات التي تواجهها الصناعة المصرفية تلزم السلطات تبني إجراءات محكمة وجادة من أجل مواكبة المستجدات العالمية ،ويتجلى هذا بوضوح من خلال إعتداد البنوك الجزائرية على الطرق التقليدية في تقديم الخدمة المصرفية من خلال نتائج الدراسة الميدانية مما يفرض عليها مواجهة التحولات العالمية ،وفي مقدمتها التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة،التوجه نحو الاندماج المصرفي بين البنوك الصغيرة ،التركيز على تنمية مهارات العاملين بالبنوك و إستخدام التكنولوجيا .

النتائج العامة للدراسة

- كل إتجاهات الصناعة المصرفية أدت إلى إشتداد المنافسة في السوق المصرفية وخاصة في ظل إزالة الحواجز و تلبية إحتياجات العملاء،ولقد أدت هذه المنافسة دخول مؤسسات غير مصرفية بقوة لمنافسة البنوك في تقديم الخدمات المالية والمصرفية كشركات التأمين ،وبعض بيوت السمسرة المالية ومن المتوقع دخول مؤسسات أخرى المجال المصرفي خاصة في ظل تطور التكنولوجيا المصرفية وتطبيقها .

- إعادة هيكلة النشاط المصرفي بما يتواءم مع تطورات الصناعة المصرفية الدولية وفق أفضل الممارسات العالمية.
- التحول إلى البنوك الشاملة و المتكاملة ذات القوة المالية الكبيرة القادرة على تقديم كافة الخدمات المصرفية.
- الحاجة لتحول البنوك إلى كيانات تسويقية يركز على رغبات العملاء وكسب رضاهم عن الخدمات المقدمة .
- يعتبر تحاوب الجهاز المصرفي مع المستجندات مرهون بمجموعة من المحددات كمستوى العمالة ومدى توافر التكنولوجيا المصرفية والبنية التشريعية المنظمة للجهاز المصرفي وحجم السوق المحلي ومدى التزام البنوك المحلية بمعايير العمل المصرفي الدولي .
- كما نلاحظ من خلال الدراسة الميدانية أن البنوك الجزائرية لازالت الطريق أمامها طويلة لإدخال مثل هذه المنتجات الجديدة ،لإفتقادها لشروط ومتطلبات التحول وضوابطه،وغياب مفهوم التنويع داخل البنك بشكل معمق.

المقترحات و التوصيات

- تم التوصل في ظل البحث واستخلاص النتائج الى جملة من المقترحات هي كالآتي:
- التأكيد على أهمية إعادة الهندسة في القطاع المصرفي في الاتجاهات التي تكفل تحول المصارف و المؤسسات المالية لتكون قادرة على توفير إحتياجات العملاء وأكثر تنافسية ،وأكثر تطبيقا للمعايير المالية المتعارف عليها إقليميا وعالميا ،وأیضا أكثر استيعابا للتطورات التكنولوجية الحديثة .
 - تنظيم الصناعة المصرفية و الإشراف عليها .
 - ضرورة تقوية الموارد المالية للمصارف عن طريق زيادة رأس المال وإندماج المصارف الأصغر بينها لتكوين وحدات أكبر حجما وأكثر فعالية .
 - الإهتمام بنظم الإنذار المبكر للآزمات لمواجهة الضغوط التنافسية الناتجة عن سياسة التحرير المصرفي ،من خلال نظام اتصالات جيد ،لجمع المعلومات وإتاحتها في الوقت المناسب وتحليلها لأجل إتخاذ القرار في ضوء تصور شامل للوضع ،داخل الوسط المصرفي بالبلد.
 - يتعين على البنوك الجزائرية مواجهة التحديات من خلال عدد من الخطوات لعل أبرزها :
 - تحديث نظم الدفع و التسوية في البنوك الجزائرية ،والإسراع في تعميم و تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات السحب ،وبطاقات الإئتمان .

- زيادة حجم المصارف الجزائرية.
- ضرورة تطبيق التسويق في البنوك الجزائرية و إدخال الخدمات الجديدة و الإرتقاء بمستوى جودتها .
- تنمية مهارات العاملين بالبنوك وإعداد الكوادر المصرفية على مستوى عالمي.
- تنويع الخدمات المصرفية و الإهتمام بجودتها لتلبية رغبات الزبائن ،مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات لمعرفة مدى رضا العملاء عنها .
- دعم الحكومة في الجهاز المصرفي لإضفاء المزيد من الشفافية في تسيير البنوك الجزائرية .

قائمة

المصادر و المراجع

قائمة الكتب

- 1- صلاح الدين حسن السيسي ، الإدارة العلمية للمصارف التجارية وفلسفة العمل المصرفي المعاصر ، دار الآداب والطباعة و النشر ، بيروت ، 1997 .
- 2- كامل فهمي الباس ، دور الجهاز المصرفي في التوازن المالي ، مطابع الهيئة المصرفية العامة للكتاب ، القاهرة ، 1981.
- 3- شاكر القزويني ، محاضرات في إقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992، ط 2 .
- 4- النجفي حسن ، سوق الأوراق المالية ، مكتبة النجفي ، بغداد ، 1992.
- 5- العلاق بشير عباس ، إدارة المصارف، مدخل وظيفي ، الأردن ، 1998.
- 6- بلعوز بن علي ، محاضرات في النظريات و السياسة النقدية ، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية ، 2006.
- 7- طاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، طبعة 2005.
- 8- بخراز يعدل فريدة ، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005.
- 9- عوض بدير الحداد ، تسويق الخدمات المصرفية ، البيان للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 1999.
- 10- محمود جاسم الصميدي ، ردينة عثمان يوسف ، التسويق المصرفي ، مدخل إستراتيجي ، تحليلي ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان 2005 .
- 11- عبد المطلب عبد الحميد ، البنوك الشاملة و عملياتها إدارتها ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2008.
- 12- نجم عبود نجم ، إدارة الابتكار المفاهيم و الخصائص و التجارب الحديثة ، دار وائل ، الطبعة الثانية ، الأردن ، 2015.
- 13- مروان محمد أبو عرابي ، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية و التقليدية ، دار تسنيم ، الأردن ، 2006 .
- 14- أسامة محمد الغولي ، مجدي محمود الشهاب ، مبادئ النقود و البنوك ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 1999.
- 15- زياد رمضان ، محفوظ حودي ، الاتجاهات المعاصرة على إدارة البنوك ، دار للنشر ، 2000.
- 16- نور إسماعيل الهواري ، إقتصاديات النقود و البنوك ، دار الطباعة ، 1993.

17- عبد الغفار حنفي ،إدارة البنوك،الدار الجامعية لطباعة و النشر ،بيروت1997.

قائمة المذكرات

- 1- بن عبد الفتاح دهمان ، السياسة النقدية ومدى فعاليتها في إدارة الطلب، دراسة حالة الإقتصاد الجزائري ،اطروحة دكتوراه جامعة الجزائر ،2003 .
- 2- صالح مفتاح ، النقود و السياسة مع إشارة الى حالة الجزائر في الفترة 1990 – 2000 ، اطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ،2002-2003.
- 3- لحمر خديجة ، دور النظام المالي في تمويل التنمية الاقتصادية ،حالة البنوك التجارية ، واقع وآفاق ، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ،2005.
- 4- جمعون نوال ،دور التمويل المصرفي في التنمية الإقتصادية - حالة الجزائر، مذكرة شهادة ماجستير في علوم التسيير،جامعة الجزائر،2004-2005.
- 5- عبير عبد الرحمن محروس ، تأثير الحصة السوقية ودرجة التركيز في الصناعة المصرفية على أداء البنوك التجارية في مصر ،رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،قسم إدارة الأعمال،كلية التجارة ،جامعة القاهرة ،1998.
- 6- قريشي محمد الجموعي ،قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية ،دراسة نظرية و ميدانية خلال الفترة 1994 – 2003،أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر ،2006.
- 7- محمد همو ،أثر اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية و المصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك التجارية ،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة الشلف ،دفعة 2009 .
- 8- حدو علي ،إنعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المصرفية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية ، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص مالية ، 2011-2012 .
- 9- نادية عبد رحيم ، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي،مذكرة ماجستير نقود مالية وبنوك كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر ، 2011.
- 10- جيلالي مسري ،نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر،البطاقات و النقود الالكترونية نموذجاً ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة دمشق ،2007.

- 11- بريس عبد القادر ،التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية ،أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية ،فرع نقود ومالية،جامعة الجزائر ،2006.
- 12- بوعافية رشيد ،الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ،الآفاق و التحديات ،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود مالية وبنوك ،جامعة البليدة ،2005.
- 13- محمد زميت،النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 14- بوحاتم نجيب ،دور الجهاز المصرفي في عملية التحول الاقتصادي والانتقال على اقتصاد السوق ،مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر.
- 15- سدره أنيسة، حوكمة البنوك في ظل التطورات المالية العالمية حالة الجزائر،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،الجزائر ،2010/2011.
- 16- باكور حنان ،الجهاز المصرفي الجزائري و متطلبات العولمة المالية،مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ،جامعة البويرة ،2013-2014.

قائمة المداخلات والملتقيات

- 1-مصطفى عبد اللطيف ، بلعور سليمان ، النظام المصرفي بعد الإصلاحات ،الملتقى الوطني الأول حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الممارسة التسويقية 20-21 أبريل 2004، المركز الجامعي بشار .
- 2- بن عبد الفتاح ، أداء السياسة النقدية في الجزائر في ضوء الإصلاحات الاقتصادية ، الملتقى العلمي الدولي حول الإصلاحات الاقتصادية في ظل العولمة ، واقع وتحديات ، يومي 11-12 جوان 2005.
- 3- صندوق النقد العربي أبو ظبي ، الملاحم الأساسية لإتفاقية بازل والدول النامية ،دراسة قدمت إلى الاجتماع السنوي الثامن والعشرين لمجلس محافظي المصارف المركزية ، بمصر ، سبتمبر 2004.
- 4- نجار حياة ، زغيب مليكة " النظام البنكي الجزائري : تشخيص الواقع و تحديات المستقبل " ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - الواقع و التحديات ،كلية الاقتصاد وعلوم التسيير ، جامعة سكيكدة ،ص: 402.
- 5- عبد الملوك مزهودة ، "دروس في استراتيجية المؤسسة" ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،الموسم الجامعي 2004/2005 .

- 6- مفلح محمد عقل ، تنافسية القطاع المصرفي في الأردن ، ورقة عمل قدمت في المؤتمر الثاني لرجال الاعمال و المستثمرين الاردنيين ، المنظم أيام 13-15 أوت 2001 الأردن .
- 7- صلاح عبد الرحمن مصطفى الطالب ، اتجاهات إدارات البنوك التجارية الأردنية نحو تأصيل العلاقة مع العميل (دراسة تحليلية ميدانية) ، ورقة بحثية قدمت في المنتدى الأول حول التسويق في الوطن العربي ، الواقع وأفاق التطوير ، المنظم بالشارقة ، الإمارات العربية المتحدة يومي 15 و 16 أكتوبر 2002.
- 8- شريف عمر ، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي،المنتدى العلمي الدولي حول الازمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية ،جامعة سطيف،أيام 20-21 اكتوبر 2009.
- 9- رحيم حسين ،معراج هواري ،الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ،مداخلة قدمت في المنتدى الوطني الاول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ،الواقع و التحديات ،المنظم بجامعة الشلف ،يومي 14 و 15 ديسمبر 2004،مجمع النصوص العلمية.
- 10- مزريق عاشور ،معموري صورية،عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر ،مداخلة قدمت في المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة ،المنظم يومي 11 و 12 مارس 2008،بجامعة ورقلة.

قائمة المجلات و الجرائد

- 2- روبرت رينهاك ، "الرقابة على المصارف في امريكا اللاتينية و منطقة الكاريبي" ، مجلة التمويل و التنمية ،عدد مارس 2000، واشنطن .
- 3- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،القانون 1971 ، المتضمن تنظيم مؤسسات القرض .
- 4- سليمان قاسي موسى رئيس البنك الوطني الجزائري ،البنك الوطني الجزائري،فتح راس المال ،مجلة الاقتصاد و الأعمال ، عدد خاص ، الجزائر ،نوفمبر 1999.
- 5- بظاهر علي ، سياسات التحرير و الإصلاح الاقتصادي في الجزائر ، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا ،العدد الأول ، جامعة الشلف ، الجزائر .
- 6- سليمان ناصر ، النظام المصرفي الجزائري و اتفاقية بازل، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، العدد 06 سنة 2006 ، سطيف ،الجزائر .

- 7- بوراس احمد، "الجهاز المالي و المصرفي وقدرته على التأقلم مع المتغيرات المستحقة"، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 20، جامعة منتوري الجزائر، 2003 .
- 8- ياسر مصطفى ، المهارات المطلوبة لمصرفي القرن الواحد و العشرين ، مجلة إتحاد المصارف العربية ، فيفري 2002 .
- 9- عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل ، العولمة وآثارها الاقتصادية على المعارف ، نظرة شمولية ، مجلة اقتصاديات ، شمال افريقيا ، العدد 03 ديسمبر 2005.
- 10- السيد أحمد عبد الخالق، البنوك و التجارة الإلكترونية ، مجلة البحوث القانونية و الاقتصادية ، كلية الحقوق المنصورة ، أكتوبر 1999.

النصوص التشريعية

- 1- المادة 10 من القانون 12/86.
- 2- المادة 19 من القانون 12/86.
- 3- المادة 26 من القانون 12/86.
- 4- المادة 11 من القانون 12/86.
- 5- المادة 11 من قانون النقد و القرض 10-90.
- 6- المادة 13 من قانون النقد و القرض 10-90.
- 7- المادة 118 من قانون النقد و القرض 10-90.
- 8- مادة 137 من قانون النقد و القرض 10-90.
- 9 - المادة 140 من قانون النقد و القرض 10-90
- 10- المادة 76 من قانون النقد و القرض 10-90.
- 11- المادة 78-79 من قانون النقد و القرض 10-90.
- 12- المادة 03 من التعليم 74-94 المؤرخة في 29 نوفمبر 1994 المتعلقة بتحديد قواعد الحيلة والحذر.

قائمة الكتب باللغة الأجنبية

- 1-Gobin,Gilles:Les operation ban caires et leurs fondements économiques,Dunod,Paris,1980.
- 2-Naas Abdelkrime ,le système bancaire Algérien ,maisonneuvre larose ,France ,2003.
- 3- Algérie:qui bloque la réforme bancaire ?
<http://www.Financesmediterranee.com/paysalgérie .htm>.04/2005.
Banque d'Algérie ;le système de paiement en Algérie ;Algérie; décembre 4- 2001.
- 5- Booms B.H & M.J Bitner “Marketing Strategy and organization structures for service firms “,in Donnelly J & W.R George “Marketing of Services “A.M.A Chicago.1984
- 6- Wallin,Tor Andreassen,and LerviK, Line(1999),Perceived Relative Attractiveness Today and Tomorrow as Predictors of Future Repurchase Intention ,Journal of Service Research,Vol2,N2 p165
- 7- Kotler,p,Keler,K.I,Manceau,D,Dubois,B,Op,Cit,.

الملاحق

الملحق رقم (1)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة د الطاهر مولاي سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

إستمارة الأسئلة موجهة لبنك الخليج الجزائر
-وكالة سعيدة-

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان "إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر في ظل الأوضاع الراهنة" دراسة مقارنة بنك الخليج الجزائر والبنك الوطني الجزائري وكائني سعيدة ،نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة وذلك بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيكم بغرض إستعمالها لغرض البحث العلمي فقط .

المحور الأول:محور المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (X) عند الإجابة المناسبة :

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن : ☐ 30-20 ☐ 40- 31 ☐ 50-41 ☐ 51 فأكثر

3. المؤهل العلمي:

- ☐ إبتدائي ☐ متوسط ☐ جامعي ☐ ثانوي
- ☐ دراسات عليا ☐ غير دارس

المحور الثاني :واقع الصناعة المصرفية في البنك

1.أسئلة خاصة موظفي البنك :

الرجاء وضع علامة (X) في الإختيار المناسب

الرقم	العبرة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	تبادرون بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم					
02	تتمون بجودة و نوعية الخدمة المصرفية .					
03	يستخدم البنك أحدث التقنيات التكنولوجية في تعاملاته .					
04	هناك إقبال من العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك .					
05	تعتقد أن عملاء البنك يدركون و جاهزون بدرجة عالية لتلقي					

					الخدمات المصرفية الحديثة .
06					وجود تواصل بين العاملين في البنك .

2. أسئلة خاصة بزبائن البنك :

لرجاء وضع علامة (X) في الإختيار المناسب

الرقم	العبارة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	هل تتعامل مع البنك باستمرار					
02	سبب إختياركم للبنك يعود لسمعته وسرعة عملياته					
03	هل يتمتع البنك بالمرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة					
04	هل تعتقد أن البنك يستخدم أحدث التقنيات لتلبية رغباتكم					
05	هل تعتقد أن موظفي البنك يتمتعون بمهارة عالية في تقديم الخدمة					
06	هل تعتقد أن التقنية والتكنولوجيا المستخدمة لطرح الخدمات في متناول جميع فئات المجتمع					
07	هل أنت راضي عن التعامل مع البنك					

المحور الثالث: تطوير صناعة الخدمات المصرفية في البنك

1. أسئلة خاصة بموظفي البنك :

الرجاء وضع علامة (X) في الإختيار المناسب

الرقم	العبارة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	يسعى البنك لتطوير الموظفين عن طريق تنظيم دورات تدريبية .					
02	يعتمد البنك على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم شغل مناصب عليا وفقا لمعايير موضوعية .					
03	يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات بإستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة .					
04	تميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الإنجاز .					
05	يقدم البنك خدمات متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي وتسم بجذب زبائن جدد.					
06	يشجع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية وإستحداث خدمات جديدة .					
07	تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث إستعمال التكنولوجيا .					

					يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني .	08
					يعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية .	09
					لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات .	10

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (2)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة د الطاهر مولاي سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

إستمارة الأسئلة موجهة للبنك الوطني الجزائري
-وكالة سعيدة-

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان "إجراءات تفعيل وتطوير الصناعة المصرفية في الجزائر في ظل الأوضاع الراهنة" دراسة مقارنة بنك الخليج الجزائر والبنك الوطني الجزائري وكالتي سعيدة ،نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة وذلك بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيكم بغرض إستعمالها لغرض البحث العلمي فقط .

المحور الأول:محور المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (X) عند الإجابة المناسبة :

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

من 30-20 ☐ 40- 31 ☐ 50-41 ☐ 51 فأكثر ☐

3. المؤهل العلمي:

إبتدائي ☐ متوسط ☐ جامعي ☐ ثانوي ☐

دراسات عليا ☐ غير دارس ☐

المحور الثاني:واقع الصناعة المصرفية في البنك

1.أسئلة خاصة موظفي البنك :

الرجاء وضع علامة (X) في الإختيار المناسب

الرقم	العبرة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	تبادرون بالتفاعل مع إحتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم					
02	تتمون بجودة و نوعية الخدمة المصرفية .					
03	يستخدم البنك أحدث التقنيات التكنولوجية في تعاملاته .					
04	هناك إقبال من العملاء على الخدمات المصرفية التقليدية للبنك .					
05	تعتقد أن عملاء البنك يدركون وجاهزون بدرجة عالية لتلقي					

					الخدمات المصرفية الحديثة .
06					وجود تواصل بين العاملين في البنك .

2. أسئلة خاصة بزائن البنك :

لرجاء وضع علامة (X) في الإختيار المناسب

الرقم	العبارة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	هل تتعامل مع البنك باستمرار					
02	سبب إختياركم للبنك يعود لسمعته وسرعة عملياته					
03	هل يتمتع البنك بالمرونة في التعامل أوقات تقديم الخدمة					
04	هل تعتقد أن البنك يستخدم أحدث التقنيات لتلبية رغباتكم					
05	هل تعتقد أن موظفي البنك يتمتعون بمهارة عالية في تقديم الخدمة					
06	هل تعتقد أن التقنية والتكنولوجيا المستخدمة لطرح الخدمات في متناول جميع فئات المجتمع					
07	هل أنت راضي عن التعامل مع البنك					

المحور الثالث: تطوير صناعة الخدمات المصرفية في البنك

1. أسئلة خاصة بموظفي البنك :

الرجاء وضع علامة (X) في الإختيار المناسب

الرقم	العبارة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	يسعى البنك لتطوير الموظفين عن طريق تنظيم دورات تدريبية .					
02	يعتمد البنك على نظم تحفيزية للعمال لزيادة المنافسة بينهم شغل مناصب عليا وفقا لمعايير موضوعية .					
03	يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات بإستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة .					
04	تميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الإنجاز .					
05	يقدم البنك خدمات متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي وتسم بجذب زبائن جدد.					
06	يشجع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية وإستحداث خدمات جديدة .					
07	تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث إستعمال التكنولوجيا .					

					يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني .	08
					يعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية .	09
					لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات .	10

شكرا لكم على حسن تعاونكم