



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



الموضوع

تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

إشراف:

أ.د/ براهيمى فاروق

إعداد الطالب:

زنوده عبد القادر

لجنة المناقشة

| أعضاء اللجنة | الرتبة | الصفة | الجامعة |
|--------------------|----------------------|--------|---------|
| أ. / جنان عبد الحق | أستاذ محاضر ب | رئيسا | بسكرة |
| أ. / براهيمى فاروق | أستاذ التعليم العالي | مشرفا | بسكرة |
| أ. / مرغاد سناء | أستاذ محاضر ب | مناقشا | بسكرة |

السنة الجامعية: 2024-2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



الموضوع

تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل
دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

إشراف:

أ.د/ براهيمى فاروق

إعداد الطالب:

زنوده عبد القادر

لجنة المناقشة

| أعضاء اللجنة | الرتبة | الصفة | الجامعة |
|--------------------|----------------------|--------|---------|
| أ. / جنان عبد الحق | أستاذ محاضر ب | رئيسا | بسكرة |
| أ. / براهيمى فاروق | أستاذ التعليم العالي | مشرفا | بسكرة |
| أ. / مرغاد سناء | أستاذ محاضر ب | مناقشا | بسكرة |

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

بقلوب ملؤها الامتنان والعرفان، نحمد الله العليّ القدير الذي منّ علينا بالتيسير وبلغنا هذا المستوى المتقدم من الإنجاز، سائلين المولى عز وجل دوام فضله ونعمائه

وإننا لنخصّ بالذكر، بخالص الشكر والتقدير، الأستاذ الفاضل الدكتور براهيمى فاروق، لما قدمه من جهود قيّمة ودعم لا محدود كان له الأثر البالغ في هذا العمل

الشكر موصول أيضاً لجميع الأساتذة الأجلاء وعمال جامعة بسكرة، الذين كانوا خير سند وعون وفي الختام، نتقدم بخالص الشكر لكل من مدّ يد المساعدة في مسيرتنا الدراسية، سواء كان قريباً أو بعيداً، فلهم منا أصدق الدعوات وأجلّ الثناء

إهداء

إلى من بفضل الله ثم بفضلهم، أبصر النور هذا الجهد المتواضع، وعلّقت عليه آمالاً ورجاء.
إلى نور عيني، وسرّ وجودي، وقصة كفاحي التي علّمتني الصبر والإصرار، إلى روح البذل والعطاء...الوالدة
العزيزة عليها رحمة الله ومغفرته

إلى من غرس فيّ حبّ العلم وشغف المعرفة، إلى رمز الشموخ والإباء، إلى من كان لي خير قدوة وسند...الوالد
العزيز اطل الله في عمره

إلى من سار معي خطوة بخطوة، وكان عوناً وسنداً في طريقي... زوجتي الغالية

إلى السند والعزوة، من شاركوني دروب الحياة بجلوها ومرّها، إخوتي وأخواتي

إلى ذلك الذي كان كالغيث، يرتوي منه دروب المعرفة ويتسهل على خطاه الصعاب... إلى الأستاذ براهيم
فاروق الذي "يسر لي الصعاب."

إلى كل نبض علمٍ في قسم العلوم التجارية جامعة بسكرة.

وإلى كل من أسدى لي معروفاً أو قدم لي يد العون في مسيرتي، من قريب أو بعيد...

إليهم جميعاً، أهدي هذا العمل، عربون محبة ووفاء، راجياً من الله القبول والنفع.

تهدف الدراسة الحالية الى دراسة وتحليل تأثير صيغ التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العملاء ، وتمحورت في شقيها النظري والتطبيقي حول مراجعة وتحليل تأثيرات كل من : (التمويل بالمراجحة، التمويل التشاركي، التمويل بالمضاربة، الإجارة المنتهية بالتملك، التمويل بالسلم) على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة أولاد جلال .

وكانت أهم النتائج المتوصل اليها هي بروز المراجحة كصيغة تمويلية تتميز بالشفافية في التسعير، الامتثال للمبادئ الشرعية، ونقل ملكية الأصل للعميل كعوامل إيجابية تسهم في تعزيز الرضا .ومع ذلك، قد تحد التكلفة الإجمالية المتصورة والتعقيدات الإجرائية من مستوى الرضا المرتبط بهذه الصيغة.

من جانب آخر، توفر صيغتنا الاستصناع والسلم حلولاً تمويلية متخصصة تلبي احتياجات القطاعات الإنتاجية الحيوية مع مرونة في هيكل المدفوعات .أما الإجارة، فتُسهّل على العملاء حيازة الأصول الرأسمالية وتتميز بوضوح الالتزامات المالية وجدولتها .

ختامًا، تجسد صيغ المشاركة والمضاربة مفاهيم العدالة والشراسة، وتُتيح إمكانية تحقيق عوائد استثمارية مرتفعة .

الكلمات المفتاحية: التجارة الدولية , صيغ التمويل الإسلامي , رضا العميل

Abstract

The current study aims to examine and analyze the impact of Islamic financing formulas for international trade on customer satisfaction. Its theoretical and applied components focused on reviewing and analyzing the effects of Murabaha financing, participatory financing, mudaraba financing, ijarah ending with ownership, and salam financing on customer satisfaction at the Bank of Agriculture and Rural Development in Ouled Djellal.

The most important findings revealed the emergence of Murabaha as a financing formula characterized by pricing transparency, compliance with Sharia principles, and the transfer of ownership of the asset to the customer, all of which are positive factors contributing to increased satisfaction. However, the perceived total cost and procedural complexities may limit the level of satisfaction associated with this formula.

On the other hand, Istisna'a and Salam financing formulas provide specialized financing solutions that meet the needs of vital production sectors with flexibility in structuring payments. Ijarah, on the other hand, facilitates customer acquisition of capital assets and is characterized by clarity in financial obligations and their scheduling.

Finally, Musharaka and Mudaraba formulas embody the concepts of justice and partnership and enable the possibility of achieving high investment returns.

Keywords: International trade, Islamic finance formulas, customer satisfaction

قائمة المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--------|--|
| | شكر وعرفان |
| | الاهداء |
| | ملخص الدراسة |
| | قائمة المحتويات |
| | قائمة الجداول والاشكال |
| ١-ث | المقدمة |
| | الفصل الأول: الإطار النظري للتجارة الدولية التمويل الإسلامي ورضا العميل |
| 2 | تمهيد الفصل الأول |
| 3 | المبحث الأول: مفاهيم حول التجارة الدولية والتمويل الإسلامي |
| 3 | المطلب الأول: مفاهيم حول التجارة الدولية |
| 8 | المطلب الثاني: مفاهيم حول التمويل الاسلامي |
| 11 | المبحث الثاني: صيغ التمويل الإسلامي المستخدمة في تمويل التجارة الدولية |
| 11 | المطلب الأول: الاعتماد المستندي الإسلامي |
| 20 | المطلب الثاني: صيغ التمويل القائمة على المشاركات |
| 26 | المطلب الثالث: صيغ التمويل القائمة على البيوع |
| 41 | المبحث الثالث: مفاهيم حول رضا العميل في المصارف الإسلامية |
| 41 | المطلب الأول: العميل المصرفي |
| 43 | المطلب الثاني: رضا العملاء في المصارف الإسلامية: المفهوم، الأبعاد وأساليب القياس |
| 50 | المبحث الرابع: الأثر والتحليل لصيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل |
| 51 | المطلب الأول: أثر صيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل |
| 57 | المطلب الثاني: تحليل صيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل |
| 59 | خلاصة الفصل الأول |
| | الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل - دراسة لآراء عينة |

| من عملاء بنك BADR بأولاد جلال | |
|-------------------------------|--|
| 61 | المبحث الأول : لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) |
| 61 | المطلب الأول :ملف تعريفى شامل |
| 65 | المطلب الثاني : شبك الصيرفة الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) |
| 69 | المطلب الثالث : التعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأولاد جلال |
| 71 | المبحث الثاني :الطريقة والإجراءات |
| 71 | المطلب الأول :أدوات ومصادر جمع البيانات |
| 77 | المطلب الثاني :منهج البحث وأساليب التحليل |
| 78 | المطلب الثالث :اختبار ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي |
| 84 | المبحث الثالث :تحليل الجانب الوصفى لعينة الدراسة التطبيقية |
| 84 | المطلب الأول:تحليل الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمستجوبين |
| 87 | المطلب الثاني :تحليل اتجاهات المستجوبين حول متغيرات الدراسة. |
| 95 | المبحث الرابع :اختبارا لفرضيات ومناقشة النتائج |
| 96 | المطلب الأول :اختبار الفرضيات |
| 101 | المطلب الثاني :عرض النتائج |
| 101 | المطلب الثالث :مناقشة النتائج |
| 105 | خلاصة الفصل |
| 106 | الخاتمة |
| 109 | المراجع |
| 112 | الملاحق |

قائمة الاشكال

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1 | الشكل رقم 01 مراحل تنفيذ الاعتماد المستندي المغطى بالكامل | 15 |
| 2 | شكل رقم 02 الاعتماد المستندي غير المغطى "اعتماد المراجعة" | 17 |
| 3 | الشكل رقم 03 عملية المشاركة | 21 |
| 4 | الشكل رقم 04 عملية المضاربة | 24 |
| 5 | الشكل رقم 05 عملية المراجعة | 27 |
| 6 | الشكل رقم 06 عملية الاجارة | 31 |
| 7 | الشكل رقم 07 عملية السلم | 35 |
| 8 | الشكل رقم 08 عملية الاستصناع | 40 |
| 9 | الشكل رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب متغير الشكل القانوني | 85 |
| 10 | الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط | 86 |
| 11 | الشكل رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب نوع التمويل | 87 |

قائمة الجداول

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1 | الجدول رقم 1.3: تفاصيل جمع عينة الدراسة | 71 |
| 2 | الجدول رقم 2.3: سلم ليكارت الخماسي | 72 |
| 3 | الجدول رقم 3.3: مستويات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي | 73 |
| 4 | الجدول رقم 4.3: أقسام الاستبيان | 75 |
| 5 | الجدول رقم 5.3: تقسيم عبارات المتغير المستقل | 76 |
| 6 | الجدول رقم 6.3: تقسيم عبارات المتغير التابع | 77 |
| 7 | الجدول رقم 7.3: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي | 79 |
| 8 | رقم 8.3: معامل الارتباط لعبارات التمويل الإسلامي للتجارة الدولية مع البعد الذي تنتمي إليه | 79 |
| 9 | الجدول رقم 9.3: معامل الارتباط لعبارات رضا العميل مع البعد الذي تنتمي إليه | 81 |
| 10 | الجدول رقم 10.3: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة | 83 |
| 11 | الجدول رقم 11.3: توزيع أفراد العينة حسب الشكل القانوني | 84 |
| 12 | الجدول رقم 12.3: توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط | 85 |
| 13 | الجدول رقم 13.3: توزيع أفراد العينة حسب نوع التمويل | 86 |
| 14 | الجدول رقم 3-14: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل بالمراجعة | 87 |
| 15 | الجدول رقم 3-15: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل التشاركي | 89 |

| | | |
|----|--|----|
| 90 | الجدول رقم 3-16: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل بالمضاربة | 16 |
| 91 | الجدول رقم 3-17: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد الإجارة المنتهية بالتمليك | 17 |
| 92 | الجدول رقم 3-18: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل بالسلم | 18 |
| 94 | الجدول رقم 3-9: اتجاهات المبحوثين حول عبارات المتغير التابع رضا العميل | 19 |
| 96 | الجدول رقم 3-20: نتائج معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل | 20 |
| 98 | الجدول رقم 3-21: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل | 21 |

قائمة الملاحق

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|--|---------|
| 01 | الاستبيان | 113 |
| 02 | المنتجات التمويلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الإسلامية | 117-128 |

يشهد عالمنا المعاصر تحولات اقتصادية جذرية وبحثاً مستمراً عن نماذج مالية تجمع بين الفعالية والالتزام الأخلاقي. وفي هذا السياق، يبرز التمويل الإسلامي كقوة مؤثرة ونظام متكامل، متجاوزاً دوره كمجرد تخصص ليصبح فاعلاً رئيسياً في النظام المالي العالمي. يقدم هذا النظام بدائل مبتكرة تركز على مبادئ العدالة، والشفافية، وتقاسم المخاطر، والارتباط الوثيق بالاقتصاد الحقيقي. ومع تطوره، يزداد تقاطعه مع التجارة الدولية أهمية استراتيجية، حيث يبحث الأفراد والمؤسسات عن حلول تمويلية تتسق مع قناعاتهم وتلبي احتياجاتهم التجارية العابرة للحدود.

تُعد التجارة الدولية، بوصفها محركاً للنمو العالمي ومسهلاً لتبادل السلع والخدمات ورؤوس الأموال، ذات متطلبات تمويلية معقدة. وفي هذا الإطار، توفر صيغ التمويل الإسلامي المتعددة (مثل المراجعة، والمشاركة، والمضاربة، والإجارة، والاستصناع، والسلم) أدوات مصممة ليس فقط لتيسير هذه التعاملات، بل لضمان إجرائها وفق إطار أخلاقي يمنع الربا والغرر والميسر. ومع ذلك، فإن كفاءة هذه الأدوات لا تقاس فقط بامتثالها الشرعي أو بنيتها التعاقدية، بل تمتد لتشمل رضا العميل، وهو معيار أساسي للنجاح في الاقتصاد الخدمي.

يمثل رضا العميل وهو الحالة الذهنية والشعورية التي تعكس مدى تلبية الخدمة أو المنتج لتوقعات الفرد الموجه الأساسي لاستراتيجيات المؤسسات المالية نحو النمو المستدام. وفي سياق المصارف الإسلامية التي تمول التجارة الدولية، يكتسب هذا المفهوم أبعاداً أعمق، حيث لا يقتصر تقييم العميل على جودة الخدمة وتكلفتها، بل يشمل مدى التزام المؤسسة بالمبادئ الإسلامية التي كانت دافعه لاختيارها.

رغم النمو اللافت للتمويل الإسلامي، تظل هناك حاجة ملحة لفهم أعمق لكيفية تأثير صيغه المختلفة على تجربة ورضا العملاء، خاصة في المعاملات التجارية الدولية المعقدة. تتجاوز هذه الدراسة الوصف العام لتلك الصيغ، لتغوص في تحليل نقدي للعوامل (سواء المعززة أو المعيقة) التي تشكل رضا العملاء تجاه كل أداة تمويلية. إن فهم هذه الديناميكيات ضرورة استراتيجية للمصارف الإسلامية لتعزيز جاذبيتها، وبناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائها، والمساهمة بفعالية في تيسير تجارة دولية قائمة على الثقة والعدالة والكفاءة.

تتركز إشكالية هذه الدراسة في تقييم وتحليل مدى تأثير تطبيق صيغ التمويل الإسلامي المتعددة (كالمراجعة، والاستصناع، والسلم، والإجارة، والمشاركة، والمضاربة) على رضا العملاء في سياق تمويل عمليات التجارة الدولية. وتهدف الدراسة إلى فهم كيفية تفاعل الخصائص المميزة لكل صيغة، سواء الإيجابية أو السلبية مع توقعات

واحتياجات العملاء في هذا الميدان، وتحديد الآليات المثلى لزيادة المنافع وتقليل التحديات بهدف تحسين مستويات الرضا. ويمكن صياغة الإشكالية في السؤال الرئيسي التالي: "ما هو تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العملاء؟"

فرضيات البحث: بناءً على الإشكالية والتساؤلات المطروحة، تفترض الدراسة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يؤثر التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية (التمويل بالمراجعة، التمويل التشاركي، التمويل بالمضاربة، الإجارة المنتهية بالتملك، التمويل بالسلم) على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر التمويل بالمراجعة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

الفرضية الفرعية الثالثة: يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

الفرضية الفرعية الرابعة: تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال.

الفرضية الفرعية الخامسة: يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

أسباب اختيار الدراسة وأهميتها: يستند اختيار هذا الموضوع إلى عدة مبررات أساسية:

الأهمية المتنامية للتمويل الإسلامي والتجارة الدولية: يشهد قطاع التمويل الإسلامي نمواً مستمراً عالمياً، وتتزايد الحاجة لفهم تطبيقاته في مجالات حيوية كالتجارة الدولية.

محورية رضا العميل: يُعتبر رضا العميل عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات المالية وقدرتها التنافسية، خاصة مع تعدد الخيارات المتاحة.

الأهمية العملية للمصارف الإسلامية: تقدم نتائج هذه الدراسة رؤى قيمة للمصارف الإسلامية حول كيفية تحسين منتجاتها وخدماتها لتمويل التجارة الدولية، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتطوير استراتيجيات لتعزيز رضا العملاء وولائهم.

المساهمة في تحقيق مقاصد الشريعة: يسهم فهم وتحسين آليات التمويل الإسلامي بما يرضي المتعاملين في تحقيق مقاصد الشريعة المتعلقة بتيسير المعاملات العادلة والمفيدة للمجتمع. تتجلى أهمية الدراسة في سعيها لتقديم إطار تحليلي شامل يساعد على فهم التفاعلات المعقدة بين الأدوات المالية الإسلامية وتجربة العميل في قطاع التجارة الدولية، بما يخدم الأهداف العلمية والتطبيقية.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تحقيق الأهداف التالية:

تحليل طبيعة وأبعاد تأثير صيغ التمويل الإسلامي الرئيسية (المراجعة، الاستصناع، السلم، الإجارة، المشاركة، المضاربة) على رضا عملاء المصارف الإسلامية عند استخدامها في تمويل عمليات التجارة الدولية.

تحديد العوامل الإيجابية التي تسهم في رفع مستوى رضا العملاء عن كل صيغة.

تحديد العوامل السلبية والتحديات التي قد تحد من رضا العملاء عن كل صيغة.

استخلاص النتائج وتقديم توصيات عملية للمصارف الإسلامية حول كيفية تحسين تطبيق هذه الصيغ التمويلية، وتعزيز العوامل الإيجابية، ومعالجة التحديات، بهدف الارتقاء بمستوى رضا العملاء في مجال تمويل التجارة الدولية.

إثراء الإطار النظري المتعلق بالتمويل الإسلامي ورضا العملاء في سياق التجارة الدولية.

حدود الدراسة: تلتزم هذه الدراسة بمجموعة من الحدود التي تحدد نطاقها:

الحدود الموضوعية: تنحصر الدراسة في تحليل أثر صيغ التمويل الإسلامي الأساسية (المراجعة، الاستصناع، السلم، الإجارة، المشاركة، المضاربة) على رضا عملاء المصارف الإسلامية عند تمويل التجارة الدولية.

الحدود المكانية: ستعتمد الدراسة الميدانية على دراسة حالة محددة لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بأولاد جلال في الجزائر، مما قد يجعل تعميم النتائج مرتبطاً بخصوصية هذه الحالة.

الحدود الزمانية: ترتبط الفترة الزمنية للدراسة بمدة جمع البيانات الميدانية وتحليلها.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، سيتم توظيف منهج بحثي متكامل يجمع بين التحليل النظري والدراسة الميدانية:

المنهج الوصفي التحليلي (للإطار النظري): سيستخدم هذا المنهج في مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمفاهيم التجارة الدولية، والتمويل الإسلامي (مبادئه وصيغته)، ورضا العملاء (أبعاده ومحدداته)، مع التركيز على تطبيقات صيغ التمويل الإسلامي في التجارة الدولية وتأثيراتها المحتملة على رضا العملاء، وذلك كما ورد في الفصل الأول من الوثيقة المرفقة.

الدراسة الميدانية: سيتم الاعتماد على دراسة استطلاعية لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بوكالة أولاد جلال. سيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة كأدوات داعمة. سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبرنامج Excel، بالاعتماد على أساليب إحصائية متنوعة مثل جدول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، اختبار ألفا كرونباخ، معامل الصدق، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل التباين للانحدار، المتوسط المرجح، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

تقسيمات الدراسة: تتألف هذه الدراسة من فصلين رئيسيين على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار النظري للتجارة الدولية، التمويل الإسلامي، ورضا العميل.

المبحث الأول: مفاهيم حول التجارة الدولية والتمويل الإسلامي.

المبحث الثاني: صيغ التمويل الإسلامي المستخدمة في تمويل التجارة الدولية.

المبحث الثالث: مفاهيم حول رضا العميل في المصارف الإسلامية.

المبحث الرابع: الأثر والتحليل لصيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل – دراسة لآراء عينة من عملاء بنك

BADR بأولاد جلال

المبحث الأول : لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية: (BADR)

المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات

المبحث الثالث: تحليل الجانب الوصفي لعينة الدراسة التطبيقية

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

تمهيد

في ظل التنامي المتسارع للتجارة الدولية، يبرز التمويل الإسلامي كبديل مالي وأخلاقي، مقدماً حلولاً متوافقة مع الشريعة لتسهيل المعاملات عبر الحدود. يمتد تطبيق مبادئ التمويل الإسلامي، بصيغته المتنوعة كالمراجعة والمشاركة والإجارة، ليشمل عمليات التجارة الدولية، بهدف تلبية احتياجات المتعاملين الباحثين عن إطار تمويلي يربط النشاط المالي بالاقتصاد الحقيقي ويتجنب الفائدة.

بالتزامن مع ذلك، يشكل "رضا العميل" محوراً استراتيجياً للمؤسسات المالية، حيث يُعد فهم العوامل المؤثرة فيه وتحليله بدقة أمراً حاسماً للنمو في بيئة تنافسية. تكتسب دراسة تأثير تطبيق صيغ التمويل الإسلامي في معاملات التجارة الدولية على رضا العملاء أهمية بالغة، حيث يسعى هذا البحث لفهم كيف تنعكس مبادئ العدالة والشفافية وتقاسم المخاطر التي يقوم عليها التمويل الإسلامي على تجربة العميل وتقييمه للخدمات المصرفية في هذا السياق.

وفي هذا الإطار، يتناول البحث بشكل نظري عدة محاور رئيسية تتعلق بـ:

- المبحث الأول: مفاهيم التجارة الدولية والتمويل الإسلامي.
- المبحث الثاني: صيغ التمويل الإسلامي في التجارة الدولية.
- المبحث الثالث: رضا العميل في المصارف الإسلامية.
- المبحث الرابع: تحليل تأثير صيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل.

المبحث الأول: مفاهيم حول التجارة الدولية والتمويل الإسلامي

تشكل التجارة الدولية والتمويل الإسلامي عمادين أساسيين في المشهد الاقتصادي والمالي الراهن، رغم اختلاف أسسهما. فالتجارة الدولية، بمثابة محرك نمو عالمي، تسهل تبادل السلع والخدمات ورأس المال عبر الحدود، مرتكزة على التخصص لرفع الكفاءة وتوسيع الأسواق. في المقابل، يقدم التمويل الإسلامي منظومة مالية متوافقة مع الشريعة، تسعى لتقديم بدائل شرعية وتحقيق أهداف تنمية واجتماعية قائمة على العدل وتقاسم المخاطر.

المطلب الأول: مفاهيم حول التجارة الدولية

الفرع الأول: مفهوم التجارة الدولية وأبعادها الاستراتيجية

تُعرف التجارة الدولية اصطلاحاً بأنها مجموع عمليات تبادل السلع والخدمات وتدفقات رأس المال التي تتجاوز الحدود الوطنية للدول. وتشمل هذه العمليات، التي يُشار إليها أحياناً بالتجارة الخارجية أو العالمية، كافة المعاملات الاقتصادية التي تبرم بين وكلاء اقتصادي يتخذون من دول مختلفة مقراً لهم.

حيث تمثل التجارة الدولية شبكة معقدة من العلاقات الاقتصادية التي تنطوي على تدفقات عبر الحدود تشمل السلع، الخدمات، رؤوس الأموال، الموارد البشرية، والتكنولوجيا. تربط هذه التدفقات مصالح متنوعة، سواء كانت فردية، ثنائية، أو متعددة الأطراف، وتشمل فاعلين من مختلف الكيانات القانونية والطبيعية ضمن القطاعات الخاصة، التعاونية، الخيرية، العامة، والمختلطة¹.

تستند التجارة الدولية إلى انتقال مادي، أو افتراضي، أو محاسبي للموارد، المنتجات، الدخل، والمعلومات بين الدول. ويتم هذه العمليات ضمن أطر تنظيمية محددة تشمل الاتفاقيات الثنائية والمتعددة الأطراف، التكتلات الاقتصادية، الاتحادات الجمركية، الأسواق المشتركة، والسياسات الاقتصادية المتبعة. كما تعتمد على أسس تشريعية، وشروط إدارية، وقيود فنية متفق عليها على المستويين المحلي والدولي.

وغالباً ما يترتب على ممارسة التجارة الدولية انعكاسات هيكلية على الاقتصادات المحلية للدول المشاركة، قد تتخذ شكل علاقات هيمنة وتبعية، أو في حالات أخرى، تؤدي إلى تعزيز الاعتماد المتبادل بين الاقتصادات.

¹ هوشيار معروف، تحليل الاقتصاد الدولي، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 19.

الفرع الأول: المحركات الأساسية للتجارة الدولية

تُعد التجارة الدولية ظاهرة اقتصادية معقدة تُسهم في تشكيل العلاقات بين الدول وتحقيق التنمية الاقتصادية. وتستند هذه الظاهرة إلى مجموعة من الدوافع الجوهرية التي تحفز الدول على الانخراط في تبادل السلع والخدمات عبر الحدود. يمكن إيجاز هذه المحركات الأساسية في النقاط التالية:

1- **الوصول إلى الموارد وتلبية الاحتياجات**¹: يشكل السعي لتأمين الموارد غير المتاحة محلياً، أو تلك التي تتسم بالندرة، أو التي يتطلب إنتاجها تكاليف باهظة على الصعيد الوطني، دافعاً رئيسياً للتجارة الدولية. فالدول تلجأ إلى الاستيراد لسد النقص في سلع أو خدمات أو مواد خام ضرورية، إدراكاً منها لاستحالة تحقيق الاكتفاء الذاتي الشامل من كافة احتياجاتها.

2- **تحقيق الكفاءة الاقتصادية وخفض التكاليف**²: تستند التجارة الدولية إلى مبدأ التخصص وتقسيم العمل الدولي، حيث تركز كل دولة على إنتاج السلع والخدمات التي تمتلك فيها ميزة نسبية أو مطلقة، أي تلك التي يمكنها إنتاجها بكفاءة أعلى وبتكاليف أقل مقارنة بدول أخرى. يسمح هذا التخصص للدول باستيراد السلع والخدمات التي تكون تكلفة إنتاجها محلياً مرتفعة، مما يؤدي إلى خفض التكاليف الإجمالية وتحقيق كفاءة اقتصادية على المستوى العالمي.

3- **توسيع نطاق الأسواق وتعظيم العائدات**: تمثل التجارة الدولية وسيلة حيوية للدول لتجاوز حدود أسواقها المحلية الضيقة، وإيجاد منافذ لتصريف فائض الإنتاج الذي يتجاوز الطلب المحلي. يتيح الوصول إلى أسواق أوسع نطاقاً للشركات زيادة حجم مبيعاتها وإيراداتها، فضلاً عن تحقيق وفورات الحجم الناجمة عن الإنتاج بكميات كبيرة، مما يعزز قدرتها التنافسية.

4- **تحفيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية الشاملة**³: تُعتبر التجارة الدولية رافداً أساسياً من روافد النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة. فمن خلال زيادة الصادرات، يرتفع الدخل القومي، وتتوفر العملة الصعبة اللازمة

¹ حسن أحمد توفيق، التجارة الخارجية دراسة تطبيقية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988 ص 12.

² جميل محمد خالد، أساسيات الاقتصاد الدولي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014. ص 219.

³ جميل محمد خالد، مرجع سبق ذكره، ص 219.

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

لتمويل الاستثمارات واستيراد التكنولوجيا والمعرفة. كما تساهم التجارة في خلق فرص عمل جديدة، وتحسين مستوى المعيشة، وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام.

وتجدر الإشارة إلى الترابط الوثيق بين هذه الدوافع؛ فالحاجة إلى تأمين الموارد تغذي عمليات الاستيراد، في حين أن الرغبة في تصريف الفائض الإنتاجي وتوسيع قاعدة العملاء تحفز عمليات التصدير. وكلا الاتجاهين يتأثران بالسعي الدؤوب نحو تحقيق الكفاءة وخفض التكاليف من خلال التخصص الإنتاجي. وفي المحصلة، تساهم هذه الديناميكيات مجتمعة في تحقيق الهدف الأشمل المتمثل في دفع عجلة النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية. وهذا يخلق حلقة تفاعلية إيجابية حيث تمكن التجارة من تحقيق النمو، والذي بدوره يعزز القدرة على توسيع نطاق النشاط التجاري.

الفرع الثالث: آليات التجارة الدولية

تمثل عمليات التصدير والاستيراد الركيزة الأساسية التي يقوم عليها صرح التجارة الدولية، حيث تعدان آليتين محوريتين في تدفق السلع والخدمات عبر الحدود الوطنية، وتلعبان دورًا حاسمًا في اقتصادات الدول¹.

1- الصادرات: تعرّف الصادرات بأنها تدفق السلع والخدمات ذات المنشأ المحلي إلى الأسواق الخارجية بهدف البيع أو الاستخدام في تلك الأسواق. وتكمن أهميتها الاقتصادية في مساهمتها الفاعلة في تعزيز احتياطات النقد الأجنبي للدولة (كالدولار الأمريكي)، وهو عامل حاسم لاستقرار العملة المحلية وتوفير الموارد اللازمة لتمويل الواردات. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الصادرات على تحفيز النمو في الإنتاج المحلي وتوليد فرص العمل.

يمكن تنفيذ عمليات التصدير إما بشكل مباشر، حيث تتولى المنشأة المنتجة مسؤولية التسويق والتوزيع في الأسواق الخارجية، أو بشكل غير مباشر عبر الاستعانة بوسطاء متخصصين كوكلاء البيع أو شركات إدارة التصدير التي تتكفل بإيصال المنتجات إلى الأسواق المستهدفة. ويتطلب نجاح النشاط التصديري استيفاء المنتجات لمعايير الجودة والمواصفات الفنية والتنظيمية المعتمدة في الأسواق المستهدفة. وتُعد المستندات الجوهرية المصاحبة لعمليات التصدير، كالفاتورة التجارية، وقائمة التعبئة، وشهادة المنشأ الصادرة عن الجهات المخولة (عادةً السلطات الجمركية

¹ جميل محمد خالد، مرجع سبق ذكره، ص 241.

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

أو (غرف التجارة) في بلد المنشأ، ضرورة لإتمام الإجراءات التنظيمية والجمركية. ومن الجدير بالذكر أن الصادرات غالبًا ما تُعفى من الرسوم والضرائب المحلية كآلية لتشجيعها وتعزيز تنافسيتها الدولية.

2-الواردات: أما الواردات، فيُقصد بها عملية استقدام السلع والخدمات من أسواق دولية إلى السوق المحلي بهدف بيعها للمستهلكين أو استخدامها كمدخلات في العمليات الإنتاجية المحلية. تتيح الواردات للدول إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات قد تكون غير متوفرة محليًا، أو نادرة، أو تتمتع بميزات تنافسية من حيث الجودة أو التكلفة مقارنة بالبدايل المحلية. وتشمل هذه الواردات طيفًا واسعًا من السلع، سواء كانت استهلاكية، أو صناعية، أو مواد وسيطة ومدخلات إنتاج ضرورية للعمليات الصناعية المحلية.

يتأثر حجم الواردات بعدة متغيرات اقتصادية، أبرزها مستوى الطلب الكلي في الاقتصاد المحلي (القدرة الاستيعابية للسوق) ومستويات أسعار الصرف الحقيقية. كما يمكن أن يسهم دخول السلع والخدمات الأجنبية في زيادة حدة المنافسة السعرية داخل السوق المحلي، الأمر الذي قد يعود بالنفع على المستهلكين من خلال توفير خيارات أوسع وأسعار أقل. وعادةً ما تخضع الواردات لتدابير تنظيمية ورقابية، مثل نظام الحصص الاستيرادية والتعريفات الجمركية، التي تفرضها السلطات الجمركية في الدولة المستوردة بهدف حماية الصناعات المحلية، أو تنظيم التدفقات التجارية، أو تحقيق إيرادات للخزينة العامة.

الفرع الرابع : المكاسب المتعددة للتجارة الدولية

تستند التجارة الدولية، في جوهرها، إلى مبدأ التخصص وتقسيم العمل الدولي القائم على الميزة النسبية، مما يولد مجموعة واسعة من المكاسب الاقتصادية والاجتماعية للدول المشاركة فيها. تتجلى هذه المكاسب في جوانب متعددة، أبرزها:¹

1-تعظيم الربحية:

* تتيح التجارة الدولية للشركات إمكانية توسيع نطاق عملياتها الإنتاجية بما يتجاوز حدود الطلب في السوق المحلي، مما يساهم في تحقيق وفورات الحجم وزيادة الإيرادات.

¹ RAKES MOHAN JOSHI, *International Business*, Oxford University Press, New Delhi and New York, 2009,

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

* تمثل الأسواق الدولية متنفساً للشركات التي تواجه منافسة حادة في أسواقها المحلية، مما يفتح آفاقاً جديدة للنمو.

* تساعد على التغلب على قيود السوق المحلي المحدود من حيث الحجم أو القدرة الشرائية.

2- الاستفادة من البيانات المواتية وتخفيف المخاطر:

* تُمكن التجارة الدولية الشركات من الاستفادة من الاستقرار السياسي والاقتصادي في بعض الدول، مقابل تجنب أو تخفيف آثار عدم الاستقرار في دول أخرى.

* تساهم في تحسين كفاءة سلسلة التوريد من خلال القرب من مصادر المواد الخام أو خفض تكاليف النقل في حالات معينة.

* تُعزز من قدرة الشركات على الاستفادة من سياسات التحرير الاقتصادي واتجاهات العولمة التي تسهل حركة رؤوس الأموال والسلع والخدمات عبر الحدود.

3- تعزيز المركز التنافسي في السوق:

* تساهم التجارة الدولية في زيادة الحصة السوقية للشركة على المستوى العالمي، مما يعزز من قدرتها التنافسية.

* يمكن أن تكون أداة فعالة لتحقيق معدلات نمو اقتصادي مرتفعة للشركة من خلال اختراق أسواق جديدة ونامية.

* تُمكن الشركات من التعامل بمرونة أكبر مع القيود التجارية مثل التعريفات الجمركية وحصص الاستيراد من خلال تنويع عملياتها عبر عدة دول.

4- المساهمة في الرفاه وتحسين مستويات المعيشة:

* تؤدي إلى ارتفاع مستويات المعيشة من خلال توفير منتجات وخدمات متنوعة بأسعار تنافسية وزيادة فرص العمل.

* تعمل على تعزيز الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية في الدول المضيفة من خلال نقل المعرفة والتكنولوجيا والاستثمار.

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

- * توفر سوقاً أوسع للمنتجات والخدمات، مما يتيح خيارات أكثر للمستهلكين.
- * تمكن من تحقيق وفورات الحجم الكبير نتيجة للإنتاج للسوق العالمي.

5-استكشاف الفرص الكامنة وتحقيق التكامل العالمي:

- * تفتح المجال أمام استغلال الأسواق المحتملة غير المستغلة والتي تمثل فرص نمو واعدة.
- * توفر فرصاً وتحديات محفزة للأعمال المحلية تدفعها نحو الابتكار والتطوير.
- * تُعد محركاً أساسياً للنمو الاقتصادي العالمي من خلال زيادة التدفقات التجارية والاستثمارية.

المطلب الثاني: مفاهيم حول التمويل الاسلامي

الفرع الأول: مفهوم التمويل الإسلامي

يُعرّف التمويل الإسلامي بأنه منظومة الأنشطة المالية والتجارية التي تمارس وتُنظَّم وفقاً لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية. تستمد هذه الأحكام مرجعيتها من المصادر الأساسية للشريعة، وهي القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، بالإضافة إلى الاجتهاد الفقهي المعبر، وتُشكل مجملها الإطار المعياري القانوني والأخلاقي الحاكم لهذه الأنشطة. وتهدف هذه المنظومة إلى تحقيق مقاصد الشريعة العليا، التي تشمل قيماً جوهرية كالعدالة، والإحسان، وتحقيق المصلحة العامة¹.

وبذلك، يتجاوز التمويل الإسلامي كونه مجرد مجموعة من الأدوات أو المنتجات المالية البديلة للمنتجات التقليدية؛ بل يمثل نظاماً مالياً متكاملًا له فلسفته وأهدافه الخاصة المتعلقة بإدارة الثروات واستثمارها وتنميتها وتوزيعها ضمن إطار قيمي وأخلاقي محدد مستمد من الشريعة الإسلامية.

لذلك يكن تعريف التمويل الإسلامي انه "تقديم تشكيلة متنوعة من مصادر الأموال بصيغة متوافقة مع احكام وضوابط الشريعة الإسلامية وذات كفاءة تشغيلية تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية"²

الفرع الثاني : المبادئ الحاكمة لمنظومة التمويل الإسلامي

¹HAYATUSMAN AND ADEL MALIK, ISLAMIC FINANCE ETHICS CONCEPTS PRACTICE, CFA, USA,2014, P 31

²د هشام كامل قشوط، مدخل الى التمويل الإسلامي دراسة منهجية في الأسس النظرية وتطبيقاتها دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن2018، ص 14

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

تستند منظومة التمويل الإسلامي إلى مجموعة من المبادئ الجوهرية المستمدة من الشريعة الإسلامية، والتي تشكل الإطار المعياري والأخلاقي لجميع معاملاتها، وتهدف إلى إرساء أسس العدالة والشفافية والنزاهة في النشاط المالي، ودعم التنمية الاقتصادية المستدامة. ويقتضي الالتزام بهذه المبادئ اجتناب مجموعة من الممارسات المحظورة شرعاً (المبادئ السلبية)، وتعزيز مبادئ توجيهية أساسية (المبادئ الإيجابية)

1- **تحريم الربا:** يُعد هذا المبدأ حجر الزاوية في التمويل الإسلامي. ويُعرّف الربا اصطلاحاً بأنه أي زيادة أو فضل مشروط ومحدد مسبقاً على أصل الدين أو القرض، مستحق مقابل عامل الزمن فقط، دون أن يقترن ذلك بنشاط اقتصادي حقيقي أو تحمل للمخاطر. ينظر إلى الربا في الفقه الإسلامي كشكل من أشكال الظلم والاستغلال، ويتعارض مع وظيفة النقود كوسيط للتبادل ومقياس للقيمة. فالأرباح المشروعة يجب أن تنشأ عن نشاط اقتصادي يتضمن جهداً أو ملكية لأصل أو تحملاً للمخاطر. ومع وضوح المبدأ، فإن تطبيقاته المعاصرة، لاسيما فيما يتعلق بأسعار الفائدة البنكية السائدة والتميز الدقيق بينه وبين أرباح عقود البيوع الآجلة) مثل المراجعة، لا تزال محل نقاش فقهي مستمر وتمثل تحدياً عملياً في الموازنة بين مقتضيات الشريعة ومتطلبات النظام المالي الحديث.

2- **تحريم الغرر:** يقصد بالغرر الجهالة الفاحشة أو عدم اليقين المفرط في العناصر الجوهرية للعقد (مثل طبيعة المعقود عليه، أو الثمن، أو الأجل، أو القدرة على التسليم) مما قد يؤدي إلى نزاع أو غبن أحد المتعاقدين. يهدف هذا المبدأ إلى ضمان الوضوح والشفافية في المعاملات وحماية حقوق الأطراف من خلال استبعاد العقود والأدوات المالية التي تنطوي على درجة عالية من المخاطر غير المبررة أو الجهالة المؤثرة. ويُتميّز الفقه الإسلامي بين الغرر الفاحش أو الكثير (المحظور والمؤثر في صحة العقد) والغرر اليسير (العفو عنه لشيوعه أو لتعذر التحرز منه).

3- **تحريم الميسر:** يشمل الميسر كافة أشكال القمار والمراهنات والمعاملات التي يعتمد فيها كسب أحد الطرفين وخسارة الآخر على الحظ والمصادفة المحضة، دون أن يستند ذلك إلى نشاط اقتصادي إنتاجي أو جهد حقيقي. يهدف تحريم الميسر إلى توجيه الموارد نحو الأنشطة الاقتصادية المنتجة ومنع انتقال الثروات بناءً على المضاربات البحتة التي لا تسهم في الاقتصاد الحقيقي.

4- **الارتباط بالاقتصاد الحقيقي والأصول:** يؤكد هذا المبدأ على ضرورة ارتباط المعاملات والتدفقات المالية بأنشطة اقتصادية حقيقية أو أصول ملموسة أو منافع أو خدمات قائمة. فلا يجوز في التمويل الإسلامي توليد ربح

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

من مجرد عمليات إقراض نقود بنقود (توليد المال من المال مباشرة)، بل يجب أن تكون الأنشطة المالية انعكاساً لأنشطة مقابلة في الاقتصاد الحقيقي.

5- الاستثمار في الأنشطة المشروعة: يقتضي هذا المبدأ توجيه التمويل والاستثمار حصراً نحو الأنشطة والقطاعات الاقتصادية التي تتفق مع أحكام ومقاصد الشريعة الإسلامية وتعود بالنفع على المجتمع، مع الامتناع التام عن تمويل أو الاستثمار في أي أنشطة تعتبر محرمة أو ضارة اجتماعياً أو أخلاقياً (مثل الصناعات الكحولية، لحم الخنزير، التبغ، القمار، الأسلحة غير المشروعة، والخدمات المالية الربوية).

الفرع الثالث: أهداف التمويل الإسلامي

نشأ التمويل الإسلامي لتحقيق مجموعة من الأهداف السامية والنبيلة، والتي تندرج ضمن المقاصد الأساسية للشريعة الإسلامية. ويسعى هذا النظام المالي إلى تحقيق جملة من الغايات المتكاملة، من أبرزها¹:

1- توفير بدائل شرعية للتمويل التقليدي: يهدف التمويل الإسلامي إلى إيجاد آليات وأدوات تمويلية تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتحديدًا تجنب المحظورات الشرعية كالربا الذي يشكل جوهر نظام الإقراض في الاقتصاد الوضعي، والذي قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بأحد أطراف العملية التمويلية.

2- تحقيق العدالة الاجتماعية: يسعى التمويل الإسلامي إلى إرساء دعائم العدالة الاجتماعية من خلال آليات توزيع الثروة بشكل أكثر إنصافاً، وتقليل الفوارق الاقتصادية بين أفراد المجتمع.

3- تحقيق التنمية المستدامة للمجتمعات الإسلامية: يولي التمويل الإسلامي اهتماماً بتحقيق تنمية اقتصادية شاملة ومستدامة تأخذ في الاعتبار الأبعاد الاجتماعية والبيئية، وتسعى لتحقيق الازدهار على المدى الطويل.

4- المساهمة في معالجة المشكلات الاقتصادية والاجتماعية: يهدف التمويل الإسلامي إلى تقديم حلول عملية وفعالة لمجموعة من التحديات التي تواجه المجتمعات، مثل البطالة والتضخم، من خلال توجيه الاستثمارات نحو القطاعات المنتجة وتوفير فرص العمل.

¹د مسان كرومية د دحو محمد، دور التمويل الإسلامي في دعم التجارة العادلة في إفريقيا، ورقة بحثية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا تاريخ النشر 03 03 2020 ص 101

5- تحقيق الرفاه الاجتماعي وتكافؤ الفرص: يسعى التمويل الإسلامي إلى تعزيز الرفاهية الشاملة لأفراد المجتمع، وضمان تكافؤ الفرص الاقتصادية والاجتماعية لجميع أفراد

المبحث الثاني: صيغ التمويل الإسلامي المستخدمة في تمويل التجارة الدولية

يشكل تطبيق مبادئ التمويل الإسلامي في سياق التجارة الدولية محوراً هاماً في الممارسات المالية المعاصرة، حيث يسعى لتقديم حلول تتوافق مع الشريعة لتسهيل عمليات التبادل التجاري عبر الحدود. بناءً على ما تم تقديمه في المبحث الأول حول المفاهيم الأساسية للتجارة الدولية والتمويل الإسلامي، يتناول هذا المبحث الثاني تفصيلاً للصيغ والأدوات التمويلية الإسلامية الأكثر استخداماً في هذا المجال.

حيث يهدف إلى إيضاح الكيفية التي تتوافق بها هذه الأدوات مع الضوابط الشرعية، ودورها في تلبية الاحتياجات التمويلية لعمليات التجارة الدولية، مع بيان الأحكام والمبادئ الشرعية المرتبطة بكل صيغة

المطلب الأول: الاعتماد المستندي الإسلامي

الفرع الأول: تعريف الاعتماد المستندي الإسلامي

يُعرّف الاعتماد المستندي الإسلامي بأنه أداة مالية أساسية مصممة لتسهيل عمليات التجارة الدولية، مع الالتزام التام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية. وهو يمثل تعهداً كتابياً صادراً عن مصرف إسلامي (يُعرف بالبنك المصدر) بناءً على طلب عميله (المستورد أو مقدم الطلب) لصالح الطرف الثالث في المعاملة التجارية) البائع أو المصدّر أو المستفيد

بموجب هذا التعهد، يلتزم البنك المصدر بالوفاء المالي للمستفيد) إما بالدفع عند الاطلاع، أو بقبول سفتجة للسداد الآجل) بمبلغ محدد وخلال فترة صلاحية معينة، شريطة تقديم المستفيد لمجموعة من المستندات المحددة بدقة في نص الاعتماد، والتي تثبت (ظاهرياً) شحن البضاعة ومطابقتها للشروط المتفق عليها. ومن الجدير بالذكر أن البنك قد يصدر الاعتماد المستندي أيضاً بالأصالة عن نفسه، كما في حالة استخدامه لهيكل المراجعة.

وتؤكد هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، وهي جهة مرجعية في وضع المعايير للصناعة، على هذا المفهوم، حيث تعرّف الاعتماد في معاييرها بأنه "تعهد مكتوب صادر من مصرف... يُسلم

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

للبائع ... بناءً على طلب المشتري... ويلتزم المصرف بموجبه بالوفاء... شريطة تسليم البائع لمستندات... مطابقة للتعليمات". يُبرز هذا التعريف الطبيعة الجوهرية للاعتماد كتعهد مصرفي مشروط بمطابقة المستندات المقدمة للشروط المنصوص عليها¹.

الفرع الثاني: مكونات الاعتماد المستندي²

1- الطرف الأمر (المستورد/العميل): يُعرف بالطرف الذي يتقدم بطلب فتح الاعتماد المستندي لصالح طرف آخر (المستفيد). يُطلق عليه مُسمى "الأمر" نظرًا لإصداره الأمر إلى البنك بإنشاء الاعتماد، و"العميل" باعتباره الطرف المتعامل مع البنك في هذا الإجراء. كما يُشار إليه بـ "المستورد" لدوره في استيراد البضائع موضوع الاعتماد من الخارج.

2- البنك المُصدر للاعتماد (فاتح الاعتماد): يمثل المؤسسة المالية التي تقوم بإصدار خطاب الاعتماد المستندي، وتلتزم بموجبه بالوفاء بقيمة الاعتماد عند استيفاء الشروط المتفق عليها والواردة في الوثيقة.

3- المستفيد (البائع/المُصدّر): هو الطرف الذي يتم فتح الاعتماد المستندي لصالحه، ويُعرف أيضًا بـ "البائع" باعتباره مُورد البضاعة، أو "المُصدّر" في سياق التجارة الدولية.

4- البنك المُراسل (البنك الخارجي): يظهر هذا الطرف في حالة الاعتمادات المستندية المعززة. حيث يطلب بنك المستورد من بنك المستفيد إبلاغه بوجود الاعتماد. ويتخذ دور البنك المبلغ شكلين:

* **الاعتماد غير المعزز:** يقتصر دور البنك المراسل هنا على مجرد إبلاغ المستفيد بصدور الاعتماد، دون تحمله أية مسؤولية تجاهه باستثناء التحقق من صحة صدور الاعتماد من خلال مطابقة تواريخ المسؤولين المخولة بالتوقيع لدى البنك المصدّر.

* **الاعتماد المعزز:** بالإضافة إلى مهمة التبليغ، يقوم البنك المراسل بتعزيز وتأييد الاعتماد، وبذلك يتحمل التزامات مماثلة لتلك التي يتحملها البنك المصدّر تجاه المستفيد.

¹ المعيار الشرعي رقم 14 الاعتمادات المستندية المعايير الشرعية النص الكامل للمعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية ص 391

² محمد عثمان شبير، بحث حول خطاب الضمان والاعتماد المستندي، الدورة 25 لمؤتمر مجمع الفقه الإسلامي الدولي، 2023، ص 46

الفرع الثالث: أنواع الاعتمادات المستندية الإسلامية وتصنيفاتها

تُصنّف الاعتمادات المستندية الإسلامية وفق معايير متعددة لتعكس تنوع تطبيقاتها ضمن الإطار الشرعي:

1- الاعتماد المستندي المغطى بالكامل (أو النقدي)¹

يُعرّف الاعتماد المستندي المغطى بالكامل (أو النقدي) بأنه نوع من الاعتمادات المستندية يقوم فيه المستورد بتوفير كامل قيمة البضاعة للبنك المصدر عند طلب فتح الاعتماد. هذا الترتيب يحصر دور البنك في تيسير التبادل التجاري والمراسلات كوكيل عن المستورد.

يُعد هذا الاعتماد جائزاً؛ فبتغطية المستورد لكامل المبلغ، ينتفي عن البنك عبء التمويل، ويقتصر دوره على الوكالة في تسهيل المعاملة وتدقيق المستندات. وبناءً عليه، يجوز للبنك تقاضي أجر وكالة (رسوم أو عمولة) مقابل خدماته الإدارية، دون أن يشمل ذلك مقابل كفالة، نظراً لغياب المخاطر المالية على البنك.

المراحل الأساسية:

التعاقد المبدئي: يبرم البائع (المصدر الخارجي) اتفاقاً مع المشتري (عميل البنك) لتوريد بضاعة محددة. يتعهد المشتري بموجب هذا الاتفاق بسداد قيمة البضاعة عبر آلية الاعتماد المستندي، وذلك لمعالجة تحديات الثقة المحتملة بين الطرفين، خاصة تلك الناشئة عن اختلاف المواقع الجغرافية .

طلب فتح الاعتماد: يتقدم المشتري بطلب إلى بنكه المحلي لفتح اعتماد مستندي لصالح البائع، موضحاً فيه كافة الشروط والمتطلبات التي تم الاتفاق عليها مسبقاً مع البائع .

دراسة الطلب وإصدار الاعتماد: يقوم البنك بدراسة طلب العميل وتقييم المخاطر المرتبطة به. بعد الموافقة وتحديد شروط التعامل بشكل نهائي، يصدر البنك الاعتماد المستندي ويرسله إلى بنك مراسل في بلد البائع .

¹ حمد فاروق الشيخ، مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود، الشيخ نظام يعقوبي، المفيد في العمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الاسلامي، 2010، ص 46

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

تبليغ المستفيد: يقوم البنك المراسل بإخطار البائع (المستفيد من الاعتماد) بوصول الاعتماد وشروطه .

تقديم المستندات من قبل البائع: بعد شحن البضاعة، يقوم البائع بتجهيز وتقديم المستندات المطلوبة (مثل الفاتورة التجارية، بوليصة الشحن، شهادة المنشأ، وغيرها) إلى البنك المراسل. يتحقق البنك المراسل من مطابقة هذه المستندات بشكل دقيق لشروط الاعتماد المستندي، ومن ثم يقوم بدفع قيمة البضاعة للبائع .

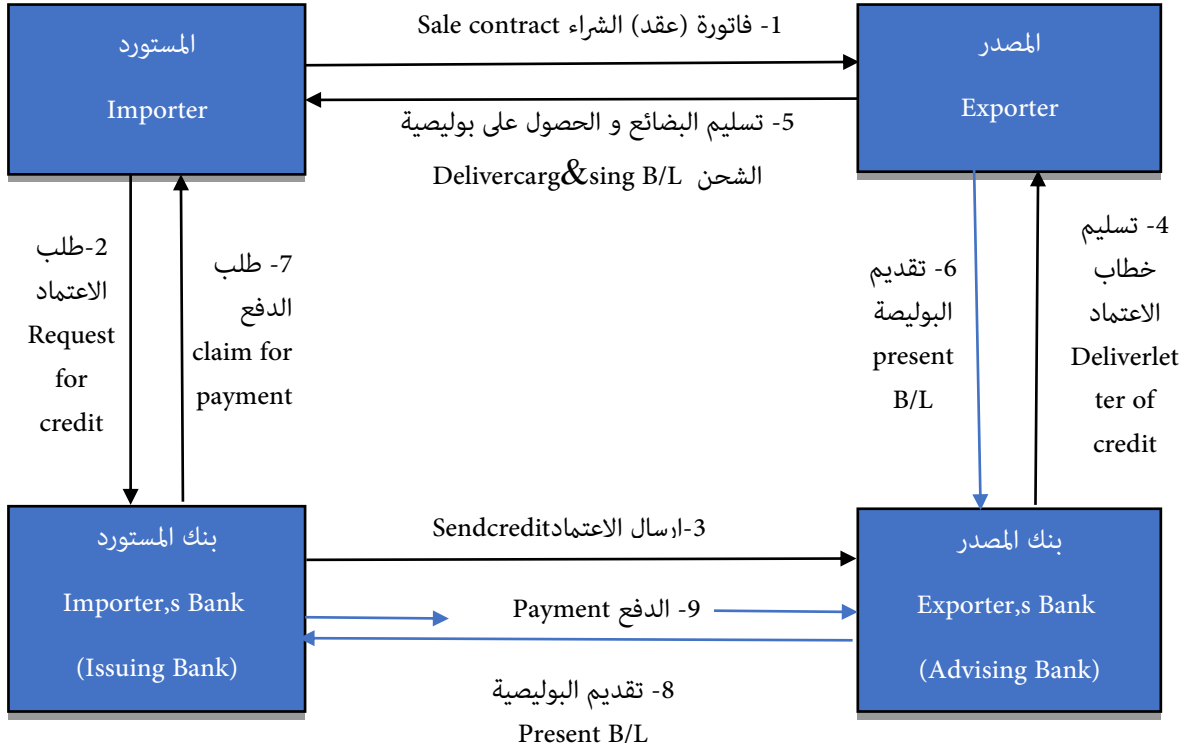
إرسال المستندات إلى بنك المشتري: يرسل البنك المراسل المستندات التي تم التحقق منها إلى البنك الذي قام بفتح الاعتماد بناءً على طلب المشتري .

تسليم المستندات للمشتري: يقوم البنك المصدر (بنك المشتري) بتسليم المستندات إلى المشتري (عميله) مقابل سداد أي التزامات متبقية أو رسوم متفق عليها، وبما أن الاعتماد مغطى بالكامل، فعادةً ما تكون هذه العملية مرتبطة بتأكيد التسوية النهائية .

شحن البضاعة وتسليم وثائق الشحن المباشرة (عند الاقتضاء): يقوم البائع (المستفيد) بشحن البضاعة إلى المشتري باستخدام وسيلة النقل المتفق عليها (جواً، بحراً، برّاً، إلخ). وفي بعض الحالات، قد يسلم البائع نسخاً من وثائق الشحن مباشرة إلى المشتري بالتوازي مع تقديمها للبنك .

تخليص البضاعة والتسوية النهائية بين البنوك: يقدم المشتري المستندات الأصلية إلى وكيل شركة الشحن في ميناء الوصول لتسليم البضاعة. وفي الوقت نفسه، يقوم البنك المصدر والبنك المراسل بترتيب التسوية المالية النهائية بينهما لتصفية العلاقة المتعلقة بالاعتماد المستندي.

الشكل رقم 01 مراحل تنفيذ الاعتماد المستندي المغطى بالكامل



المصدر : الدكتور مظهر قنصقجي صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية دار ابي الفداء للنشر سوريا 2010 ص 174

2- الاعتماد المستندي غير المغطى "اعتماد المراجعة"

يُعرف "اعتماد المراجعة"، بأنه آلية تمويل يطلب فيها العميل (الآمر بفتح الاعتماد) من البنك تمويل شراء سلعة لعدم امتلاكه السيولة الكافية. ينفذ البنك الإسلامي هذا الاعتماد من خلال عقد المراجعة للآمر بالشراء¹

يقوم هذا النوع من الاعتمادات على شراء البنك للسلعة موضوع الاعتماد باسمه وحسابه الخاص من المورد الخارجي، بناءً على طلب العميل ووعده الملزم بشراء تلك السلعة من البنك بعد تملك البنك لها. يتحمل البنك

¹ حمد فاروق الشيخ، مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود، الشيخ نظام يعقوبي، مرجع سبق ذكره، ص 48

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

تبعة هلاك البضاعة قبل تسليمها للعميل الأمر بالشراء. عند وصول البضاعة واستلام البنك لمستنداتها، يبيعها للعميل مراحمةً (برأس المال مع ربح معلوم).

المراحل الأساسية:

الاتفاق المبدئي وطلب التمويل: يتفق المشتري (عميل البنك) مبدئيًا مع المورد الخارجي على سلعة معينة. ثم يطلب المشتري كتابيًا من البنك فتح اعتماد مستندي باسم البنك لتمويل شراء هذه السلعة، مع بيان الشروط المتفق عليها ووعد من العميل بشراء السلعة من البنك عند وصولها

دراسة الطلب وإصدار الاعتماد: يدرس البنك طلب العميل، وعند الموافقة، يصدر الاعتماد المستندي باسمه (البنك) ويرسله إلى بنك مراسل في بلد البائع، مفيدًا نيته شراء السلعة

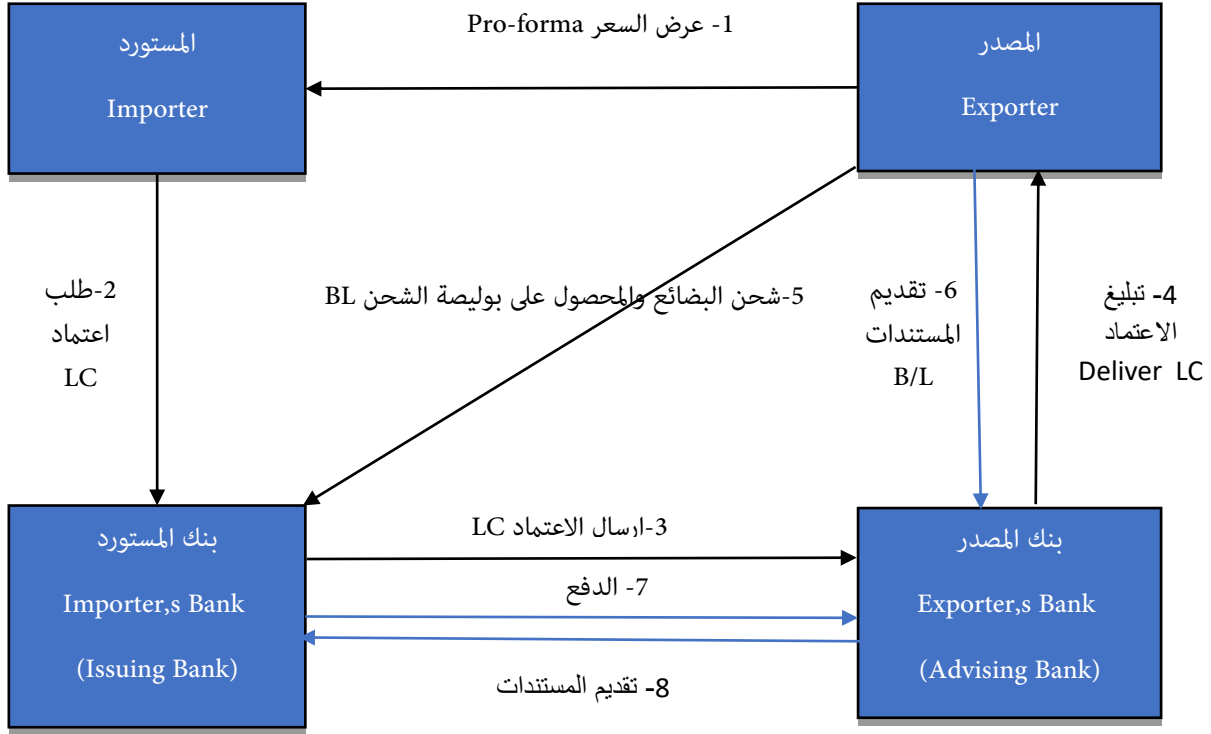
تبليغ البائع وشحن البضاعة: يُبلغ البنك المراسل البائع بوصول الاعتماد المفتوح باسم البنك فاتح الاعتماد. يقوم البائع بشحن السلعة موجهةً إلى البنك المصدر للاعتماد، مرفقة بوثائق الشحن .

تقديم المستندات والدفع للبائع: يسلم البائع المستندات ووثائق الشحن المطابقة لشروط الاعتماد إلى البنك المراسل، والذي يدفع له قيمة السلعة بعد التحقق. يجب أن تكون المستندات موجهة للبنك المصدر .

إرسال وتسليم المستندات: يرسل البنك المراسل المستندات إلى البنك المصدر (بنك المشتري)، الذي بدوره يسلمها للمشتري .

استلام السلعة وإتمام المراحمة: يُخطر المشتري البنك كتابيًا باستلامه السلعة ومطابقتها للمواصفات. بناءً على ذلك، يبيع البنك السلعة للعميل المشتري بموجب عقد مراحمة.

الشكل رقم 102 الاعتماد المستندي غير المغطى "اعتماد المراجعة"



المصدر : الدكتور مظهر قنصقجي صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية دار ابي الفداء للنشر سوريا 2010 ص 176

3- الاعتماد المستندي المغطى جزئياً

يُمثل الاعتماد المستندي المغطى جزئياً ترتيباً تموالياً يساهم فيه العميل (طالب فتح الاعتماد) بجزء من قيمة البضاعة، بينما يوفر البنك الجزء المتبقي. وفي سياق المصرفية الإسلامية، يتم تنفيذ هذا النوع من الاعتمادات بشكل أساسي من خلال المراجعة المشاركة أو المضاربة.¹

¹ أحمد فاروق الشيخ، مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود، الشيخ نظام يعقوبي، مرجع سبق ذكره، ص 50

3-1- اعتماد المشاركة

يستهدف اعتماد المشاركة تمويل العملاء الذين يحتاجون إلى أصول أو معدات لممارسة أنشطتهم التجارية أو الصناعية ولكنهم لا يمتلكون الموارد الكافية لاستيرادها بالكامل. وبموجب هذا الاعتماد، يساهم العميل بحصة في قيمة الاعتماد، ويقوم البنك بتغطية الحصة المتبقية، منشئين بذلك شركة بينهما في ملكية الأصل المستورد.

المراحل الأساسية:

- **طلب التمويل المسبق:** يجب على العميل طلب التمويل بصيغة المشاركة من البنك قبل إبرام أي عقد شراء نهائي مع المورد الخارجي.
- **التعاقد وفتح الاعتماد:** يجوز أن يتم التعاقد لشراء السلعة وفتح الاعتماد المستندي باسم أي من الشريكين (البنك أو العميل)، أو باسمهما معاً. يركز هذا على جواز مساهمة كلا الشريكين في عقود المشاركة بالعمل بالإضافة إلى رأس المال، بخلاف المضاربة التي يختص فيها المضارب بالعمل.
- **تحديد طبيعة المشاركة في الأصل:** يتم تحديد كيفية استفادة العميل من حصة البنك في الأصل المشترك بأحد الأسلوبين التاليين :
 - **الإجارة:** يؤجر البنك حصته في الأصل للعميل مقابل أجره محددة.
 - **البيع التدريجي أو الكلي:** يبيع البنك حصته في الأصل للعميل، إما تدريجياً (المشاركة المتناقصة المنتهية بالتمليك) أو دفعة واحدة بثمن يتم الاتفاق عليه، وقد يكون مقسماً.
- **عمولة فتح الاعتماد:** يجوز للبنك أن يتقاضى عمولة محددة مقابل خدمة فتح الاعتماد. تُعتبر هذه العمولة من مصروفات المشاركة، وذلك لأن خدمة فتح الاعتماد تُعد عملاً إدارياً خارجاً عن عقد المشاركة ذاته.
- **توزيع الخسارة:** في حال وقوع خسارة على الأصل المشترك (مثل التلف أو الهلاك) قبل أن يبيع البنك كامل حصته للعميل الشريك، يتم توزيع الخسارة بين الطرفين بنسبة مساهمة كل منهما في رأس مال المشاركة.

3-2- اعتماد المضاربة

يُعتبر اعتماد المضاربة أقل تطبيقاً في المصارف الإسلامية مقارنة بصيغ أخرى، وهو مناسب بشكل خاص لتمويل العملاء الذين يتمتعون بالخبرة والقدرة على إدارة الصفقات التجارية ولكنهم يفتقرون إلى رأس المال اللازم.

في هذا النوع، يقدم البنك كامل رأس المال اللازم لشراء السلع موضوع الاعتماد (بصفته رب المال)، بينما يتولى العميل (بصفته المضارب) عملية إدارة الصفقة، بما في ذلك الاستيراد والتسويق، بهدف تحقيق ربح. لا يُطلب من العميل في هذه الحالة تقديم أي غطاء نقدي للاعتماد.

المراحل الأساسية:

- **طلب التمويل المسبق:** يجب على العميل طلب التمويل بصيغة المضاربة من البنك قبل إبرام أي عقد شراء نهائي مع المورد.
- **التعاقد وفتح الاعتماد:** يتم التعاقد لشراء السلعة من المورد باسم العميل (المضارب)، حيث يتمتع بكامل الصلاحيات في إدارة أموال المضاربة. وبالتالي، يُفتح الاعتماد المستندي باسم العميل، وذلك خلافاً لاعتماد المراجعة الذي يشترط فيه فتح الاعتماد باسم البنك.
- **توزيع الربح والخسارة:** يتم توزيع الربح الناتج عن الصفقة بين البنك والعميل وفقاً للنسب الشائعة المتفق عليها مسبقاً بينهما. أما في حالة الخسارة المالية (غير الناشئة عن تعدي أو تقصير المضارب)، فيتحملها البنك بالكامل بصفته رب المال.
- **عمولة فتح الاعتماد:** يجوز للبنك أن يتقاضى عمولة عن خدمة فتح الاعتماد، وتُخصم هذه العمولة من مال المضاربة باعتبارها من المصروفات التشغيلية الخارجية عن عقد المضاربة الأساسي.

الفرع الرابع: أهمية الاعتمادات المستندية في التجارة الخارجية

تُعد الاعتمادات المستندية من أهم وأكثر وسائل الدفع شيوعاً في العمليات التجارية الدولية، وذلك لما توفره من مستوى عالٍ من الثقة والأمان لكلا الطرفين (المستورد والمصدر) من خلال الضمانات التي تتضمنها. وتتميز هذه

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

الآلية بتعدد الأطراف المعنية، حيث لا تقتصر العلاقة على البنك والعميل كما هو الحال في الاعتماد البسيط، بل تشمل طرفاً ثالثاً (المستفيد) في حالة الاعتماد غير المعزز، وطرفاً رابعاً (البنك المراسل) في حالة الاعتماد المعزز¹.

المطلب الثاني: صيغ التمويل القائمة على المشاركات

الفرع الأول: صيغة المشاركة

1- مفهوم صيغة المشاركة: يمثل التمويل التشاركي، بمفهومه الإسلامي، تطبيقاً لمبدأ جوهري هو تقاسم المخاطر والأرباح بين أطراف النشاط الاقتصادي، استناداً إلى القاعدة الفقهية "الغنم بالغرم". تُعد المشاركة إحدى الصيغ التعاقدية الرئيسية التي تجسد هذا المبدأ، وهي عبارة عن عقد شراكة بين طرفين أو أكثر، يساهم بموجبه كل طرف بحصة في رأس مال مشروع أو صفقة محددة بهدف تحقيق الربح، مع تقاسم نتائج المشروع ربحاً أو خسارة وفق أسس محددة².

تخضع المشاركة لمجموعة من المبادئ الأساسية لضمان توافقها مع الشريعة الإسلامية:

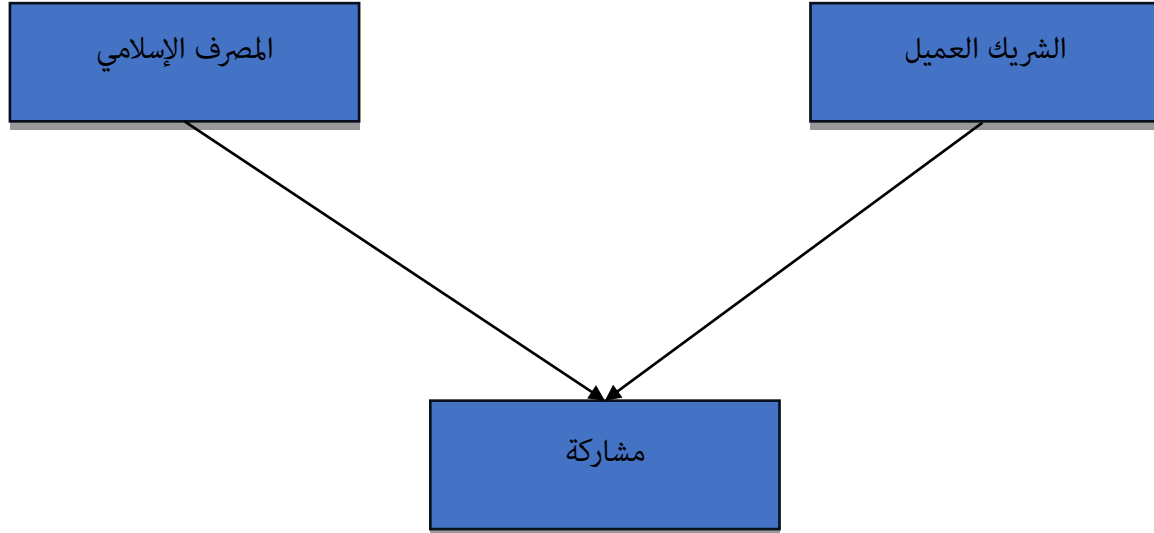
- ❖ **المساهمة المشتركة في رأس المال:** يقدم جميع الشركاء حصصاً نقدية أو عينية (مقومة نقداً) في رأس مال المشروع.
- ❖ **توزيع الأرباح:** يتم توزيع الأرباح الصافية المحققة بناءً على نسب شائعة يتم الاتفاق عليها مسبقاً في العقد، ويمكن أن تختلف هذه النسب عن نسب رأس المال لتعكس الجهد الإداري أو العمل الإضافي لأحد الشركاء، ولا يجوز تحديد مبلغ ربح مقطوع.
- ❖ **تحمل الخسائر:** في حالة وقوع خسارة، يتحملها جميع الشركاء بنسبة مساهمة كل منهم في رأس المال حصراً، ولا يصح الاتفاق على خلاف ذلك.
- ❖ **الإدارة المشتركة:** يحق لجميع الشركاء مبدئياً المشاركة في الإدارة، مع إمكانية الاتفاق على تفويض الإدارة لشريك أو أكثر.

¹ الأستاذ محمد عثمان شبير، مرجع سبق ذكره، ص46

² د وهبة الزحيلي، المعاملات المالية المعاصرة، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2002، ص431

الشكل رقم 03 عملية

المشاركة



المصدر د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013 ص 11

2- الأنواع الرئيسية لصيغة المشاركة:

تتخذ المشاركة أشكالاً متنوعة لتلبية الاحتياجات التمويلية المختلفة، أبرزها¹:

2-1- المشاركة الثابتة (أو المستمرة)

هي صيغة تمويل يدخل فيها البنك الإسلامي كشريك مع العميل في مشروع محدد (تجاري، صناعي، أو زراعي). تبقى الشراكة قائمة حتى نهاية المشروع، ويحتفظ كل طرف بحصته ثابتة في رأس المال طوال المدة.

توزع الأرباح والخسائر بنسبة حصة كل طرف في رأس المال.

غالباً ما يدير العميل المشروع، فيستحق نسبة من الأرباح كمقابل للإدارة (يُتفق عليها في العقد)، ويُوزع الربح المتبقي بين البنك والعميل حسب حصصهما في رأس المال.

وفي حالة الخسارة يتحملها الطرفان دائماً بنسبة حصة كل منهما في رأس المال.

¹ حليلة بزاز، جمال شرفة، إدارة مخاطر صيغتي التمويل بالمضاربة والمشاركة كضرورة للقضاء على العوائق التطبيقية لهما، ورقة بحثية، الملتقى الدولي حول النظام المالي الدولي والمالية الإسلامية، ص 05

2-2- المشاركة المنتهية بالتملك (المتناقصة):

هي نوع من المشاركة بين البنك والعميل، يمنح فيها البنك الحق للشريك (العميل) في شراء حصة البنك تدريجياً (على دفعات) أو دفعة واحدة، ليحل محله في ملكية المشروع بالكامل في النهاية.

في المشاركة المنتهية بالتملك، لا ينوي البنك الاستمرار في الشراكة بشكل دائم، بل يهدف إلى التخرج التدريجي لصالح العميل. تنتقل ملكية حصة البنك إلى الشريك:

* **عبر الأرباح:** يتم الاتفاق على تخصيص جزء من حصة الشريك في أرباح المشروع لسداد قيمة حصة البنك تدريجياً.

* **عقد بيع مستقل:** يتم الاتفاق على بيع حصة البنك للشريك بعقد بيع منفصل بعد إتمام أو قيام المشاركة.

* **شراء الأسهم:** يقسم رأس المال إلى أسهم، ويقوم الشريك بشراء أسهم البنك بشكل دوري حتى يمتلك المشروع بالكامل، وبذلك تتناقص حصة البنك وتزيد حصة الشريك تدريجياً.

3- تطبيق المشاركة في تمويل عمليات التجارة الدولية

المشاركة هي علاقة تنشأ بموجب عقد. وفقاً لهذا العقد، يتم تقاسم الأرباح والخسائر بين الطرفين المشاركين في العقد. يتم ذلك بالتراضي المتبادل. يتم تقاسم الربح والخسارة بنسبة متفق عليها. المشاركة هي أنسب طريقة لتمويل الصادرات. يتم الاتفاق بين المصدر والبنك. يتفقان على نسبة مشاركة، وتحدد النسبة بالتراضي المتبادل. يقوم المصدر بتصنيع الوحدات التي سيتم تصديرها وتصديرها، ويتم تقاسم الربح المحقق بين البنك والمصدر بالنسبة المتفق عليها. ومع ذلك، يمكن أن يعاني البنك في حالات معينة مثل إذا رفض المستورد قبول البضائع بسبب مشاكل الجودة، عندها يعاني البنك بشدة. ومع ذلك، يمكن تجنب ذلك بسهولة عن طريق إضافة بند في عقد المشاركة ينص على أنه إذا فشل المصدر في تلبية شروط ومتطلبات المستوردين، فلن يتحمل البنك أي جزء من الخسارة.¹

¹Dr. Faraz Umair Afzal, How Islamic Financial Instruments can be used in International Trade, <https://ethis.co/blog/islamic-financial-instruments-international-trade>

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

يمكن أيضًا توظيف المشاركة المتناقصة لتمويل احتياجات رأس المال العامل المتكررة في التجارة الدولية، كتمويل مخزون المستورد. في هذه الحالة، بعد كل دورة بيع، يسدد العميل للمؤسسة حصتها من الأرباح بالإضافة إلى جزء من أصل حصتها في رأس المال، مما يؤدي إلى تناقص ملكية المؤسسة تدريجيًا حتى يمتلك العميل المخزون بالكامل.

الفرع الثاني: صيغة المضاربة

1- مفهوم صيغة المضاربة

تمثل المضاربة، أو القراض كما تُعرف في بعض المذاهب، نمطًا مميزًا من الشراكة في الفقه المالي الإسلامي، يقوم على أساس الثقة المتبادلة (الأمانة). يركز هذا العقد على طرفين محددين: رب المال (صاحب رأس المال)، وهو من يقدم التمويل النقدي اللازم للمشروع، والمضارب (العامل)، وهو من يساهم بالخبرة والجهد والعمل في إدارة واستثمار هذا المال¹.

تستند المضاربة إلى مبدأ المشاركة في الربح والخسارة، ولكن بتوزيع غير متماثل للمخاطر:

❖ **توزيع الربح:** تُقسم الأرباح الصافية المتحققة بين رب المال والمضارب وفقًا لنسبة مئوية (شائعة) يتم الاتفاق عليها مسبقًا في العقد.

❖ **تحمل الخسارة:** في حالة وقوع خسارة مالية (لم يكن سببها تعدي أو تقصير المضارب)، يتحملها رب المال وحده من رأس ماله. وبذلك، يخاطر رب المال بأمواله، بينما يخاطر المضارب بضيايع جهده ووقته (تكلفة الفرصة البديلة).

❖ يجب أن يكون النشاط الاستثماري محل المضاربة متوافقًا مع أحكام الشريعة الإسلامية

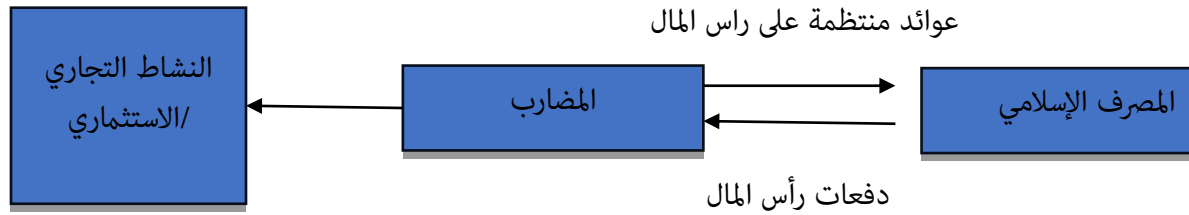
لصحة عقد المضاربة، يجب توافر شروط أساسية تشمل: الأهلية الكاملة للمتعاقدين، كون رأس المال معلومًا ومسلمًا للمضارب (لا دينًا)، أن يكون عمل المضارب مباحًا شرعًا، وتحديد نسبة شائعة لتوزيع الربح (لا مبلغًا

¹ المعيار الشرعي رقم 13، المضاربة المعايير الشرعية النص الكامل للمعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية،

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

مقطوعاً أو مضموناً)، مع الالتزام بقاعدة تحمل رب المال للخسارة المالية (فلا يصح اشتراط ضمان المضارب لرأس المال).

الشكل رقم 04 عملية المضاربة



المصدر د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013 ص 10

2- الأنواع الرئيسية للمضاربة

تنقسم المضاربة بشكل رئيسي حسب نطاق صلاحيات المضارب:

2-1- المضاربة المطلقة: يُمنح المضارب صلاحيات واسعة في استثمار رأس المال دون قيود محددة من رب المال (ضمن الإطار الشرعي). تُستخدم هذه الصيغة غالباً من قبل المؤسسات المالية الإسلامية في إدارة أموال حسابات الاستثمار.

2-2- المضاربة المقيدة: يضع رب المال قيوداً محددة على عمل المضارب (كنوع النشاط، المكان، الزمان).

تُستخدم هذه الصيغة عادةً لتمويل مشاريع محددة لعملاء معينين.

يعكس الاختيار بين النوعين موازنة بين مرونة الاستثمار وحاجة رب المال للرقابة والحد من المخاطر المتصورة، وهو اعتبار مهم خاصة في البيئات الاستثمارية الديناميكية.

3-تطبيق المضاربة في تمويل التجارة الدولية

تُعد المضاربة، بوصفها صيغة تمويل إسلامية قائمة على الشراكة بين رأس المال والعمل، إحدى الآليات التي يمكن توظيفها في تمويل عمليات التجارة الدولية، لا سيما من خلال الاعتمادات المستندية. في هذا الإطار، يقوم المصرف الإسلامي (بصفته "رب المال") بتقديم التمويل اللازم لصفقة تجارية دولية محددة، بينما يتولى العميل (بصفته "المضارب") إدارة هذه الصفقة. تبدأ العملية بإبرام عقد مضاربة بين الطرفين، يليه قيام المصرف بفتح اعتماد مستندي لصالح المصدّر الأجنبي. عند استيراد البضاعة وسداد قيمة الاعتماد للمصدّر، تُسلم البضاعة للعميل (المضارب) ليتولى تسويقها وبيعها. ويتم توزيع الأرباح المتحققة من هذه العملية التجارية بين المصرف والعميل وفقاً لنسبة مئوية يُتفق عليها مسبقاً في عقد المضاربة. وفي حال وقوع خسارة مالية، ولم تكن هذه الخسارة ناجمة عن تقصير أو إهمال أو مخالفة للشروط من جانب المضارب، فإن المصرف الإسلامي يتحمل كامل الخسارة، وذلك تطبيقاً لمبدأ "الغرم بالغنم".¹

على الرغم من الأسس النظرية المتينة للمضاربة كأداة تمويلية تشاركية، يُلاحظ أن تطبيقاتها الراهنة في تمويل التجارة الدولية ليست الأكثر شيوعاً مقارنةً بصيغ أخرى كالمراجحة للأمر بالشراء. ومع ذلك، فإن طبيعة المضاربة كعقد شراكة بين رأس المال والجهد الإداري تفتح آفاقاً لتطبيقات محتملة، وإن كانت بعضها يندرج في إطار التصورات النظرية أكثر من الممارسة العملية الواسعة:

3-1-تمويل صفقات استيراد أو تصدير محددة: يظل هذا التطبيق هو الأكثر واقعية، حيث يمكن هيكلة العلاقة التمويلية على أساس عقد مضاربة تكون فيه المؤسسة المالية "رب المال" والعميل (المستورد أو المصدر) "مضارباً". تتولى المؤسسة تمويل الصفقة، بينما يديرها العميل بخبرته، على أن يتم تقاسم الأرباح الصافية وفقاً للنسب المتفق عليها. وفي هذا السياق، غالباً ما تلجأ المؤسسات المالية إلى "المضاربة المقيدة" التي تتضمن شروطاً محددة تهدف إلى تقليل المخاطر المحتملة على رأس المال الممول.

¹ سيرين صباح وبن طيب هدايات طرق التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية دراسة حالة بنك البركة الجزائر، مجلة طبنه للدراسات العلمية

الأكاديمية، العدد 01، السنة 2023، ص 294

المطلب الثالث : صيغ التمويل القائمة على البيوع

الفرع الأول :صيغة المراجعة

1- مفهوم صيغة المراجعة

لغويًا، يُشتق مصطلح "المراجعة" من الجذر الثلاثي (ر ب ح)، والذي يحمل في دلالاته معاني النماء والازدياد والفائدة. أما في الاصطلاح الفقهي والتشريعي الإسلامي، فتُعرّف المراجعة بأنها صيغة تعاقدية بيعيه، يلتزم بمقتضاها البائع بالكشف الشفاف عن التكلفة الفعلية للسلعة أو الأصل موضوع العقد، ومن ثم يعرضها للبيع على المشتري مقابل تلك التكلفة مضافاً إليها ربح محدد كمًّا أو نسبةً، يتم الاتفاق عليه مسبقاً بين الطرفين المتعاقدين.

تحتل المراجعة مكانة بارزة كأحد أهم أدوات التمويل المعتمدة في النظام المالي الإسلامي، وتستند في جوهرها إلى مبدأ البيع المشروع الذي أقرته الشريعة الإسلامية. وتستمد مشروعيتها من النصوص والأدلة الكلية التي تبيح البيع بضوابطه الشرعية وتحظر الربا بكافة أشكاله وصوره. ويُعد من أبرز الأدلة النصية على ذلك قول الله سبحانه وتعالى في القرآن الكريم: ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾ (سورة البقرة، الآية 275). يشير هذا النص القرآني المحكم إلى الإباحة العامة لكافة ضروب البيوع التي تتوافق مع أحكام الشريعة ومقاصدها، والتي تتميز في طبيعتها وآثارها عن المعاملات الربوية المحرمة شرعاً¹.

لضمان صحة عقد المراجعة وموافقته لأحكام الشريعة الإسلامية، يجب استيفاء مجموعة من الشروط الأساسية، وهي:

- * **استيفاء الشروط العامة للبيع:** يجب أن تتوفر في عقد المراجعة كافة الأركان والشروط العامة لصحة عقود البيع في الفقه الإسلامي، مثل وجود الإيجاب والقبول، وأهلية المتعاقدين، وأن يكون محل العقد (المبيع) مالاً متقوماً، مملوكاً للبائع، مقدور التسليم، معلوماً للمتعاقدين، ومباحاً شرعاً².

¹المعيار الشرعي رقم 08المراجعة، المعايير الشرعية النص الكامل للمعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

ص199

²YUSUF TALAL DELOVENZO, A COMPENDIUM OF LEGAL OPINIUMS ON THE OPERATIONS OF ISLAMIC BANKS VOLUME I, 2006, 242P

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

- * **تملك البائع (الممول) للسلعة وقبضها:** يُعد هذا الشرط جوهرياً لتمييز المراجعة عن التمويل الربوي. يجب على البائع (المؤسسة المالية في المراجعة المصرفية) أن يملك السلعة تملكاً حقيقياً وأن يقبضها قبل إعادة بيعها للعميل (المشتري). ي
- * **معلومية التكلفة والربح:** يجب أن تكون تكلفة السلعة على البائع الأول وهامش الربح المتفق عليه معلومين وواضحين لكلا الطرفين عند إبرام عقد المراجعة. بناءً على ذلك، يكون سعر البيع النهائي ثابتاً وملزماً للطرفين بعد انعقاد العقد.
- * **محل العقد (السلعة):** يشترط في السلعة محل عقد المراجعة أن تكون موجودة وحقيقية (ليست مجرد دين أو منفعة مجردة في بعض التطبيقات)، ذات قيمة مالية معتبرة شرعاً، محددة الأوصاف بما ينفي الجهالة، ومباحة الاستخدام شرعاً. فلا يجوز إجراء المراجعة على سلع محرمة أو تستخدم في أغراض محرمة.
- * **تسلسل العقود واستقلالها:** في المراجعة للآمر بالشراء، يجب أن يكون هناك عقدان منفصلان ومتسلسلان زمنياً: عقد شراء أول بين المؤسسة المالية والمورد الأصلي للسلعة، يليه عقد بيع مراجعة ثانٍ بين المؤسسة المالية والعميل الأمر بالشراء.

الشكل رقم 05 عملية

المراجعة



المصدر د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013 ص 09

2-تطبيق المراجعة في تمويل التجارة الدولية

تُوظف صيغة المراجعة، كأداة تمويل إسلامية قائمة على البيع، بشكل واسع في تسهيل معاملات التجارة الدولية، وبصفة خاصة لتمويل عمليات الاستيراد. تتضمن الآلية النموذجية لتمويل الاستيراد بالمراجعة الخطوات الأساسية التالية¹:

2-1- طلب العميل ووعده بالشراء: يحدد المستورد السلعة المطلوبة والمورد، ثم يتقدم بطلب تمويل إلى المؤسسة المالية الإسلامية، متعهداً (عادةً بوعده ملزم) بشراء السلعة من المؤسسة بعد تملكها، وذلك بسعر متفق عليه يشمل التكلفة الأصلية وهامش ربح معلوم (سعر المراجعة).

2-2- شراء المؤسسة للسلعة وتملكها: بناءً على طلب العميل ووعده، تقوم المؤسسة المالية بشراء السلعة من المصدر الأجنبي، مبرمة عقد شراء باسمها. تنتقل الملكية القانونية للمؤسسة وتحقق حيازتها للسلعة، غالباً بشكل حكمي من خلال استلام مستندات الشحن القابلة للتداول (كبوليصا الشحن) المظهرة باسمها. خلال هذه المرحلة، تتحمل المؤسسة مخاطر الملكية (والتي تغطيها عادةً عن طريق التأمين التكافلي).

2-3- تنفيذ بيع المراجعة للمستورد: بعد اكتمال شراء المؤسسة للسلعة وتحقيق قبضها، تُنفذ عقد بيع مراجعة مع المستورد (الأمر بالشراء)، تنتقل بموجبه ملكية السلعة إليه مقابل سعر المراجعة المتفق عليه، والذي يسدده المستورد عادةً على أقساط مؤجلة.

أما تمويل التصدير بالمراجعة، فهو أقل شيوعاً، ويستخدم أحياناً لتمويل مرحلة ما قبل الشحن، حيث تشتري المؤسسة المالية مواد أولية وتبيعها للمصدر بالمراجعة لتمكينه من الإنتاج².

¹ سيرين صباح وبن طيب هدايات، مرجع تم ذكره، ص 295

² سامر مظهر قنطججي، صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات الإسلامية، دار ابي الفداء للنشر، 2010، ص 255

الفرع الثاني: الإجارة المنتهية بالتملك ومبادئها الشرعية

1- مفهوم صيغة الإجارة المنتهية بالتملك

تُعد الإجارة المنتهية بالتملك، التي يُشار إليها أحياناً بمصطلح "إجارة واقتناء"، إحدى صيغ التمويل الإسلامي المعاصرة والمبنية على عقد الإجارة التقليدي. تُمثل هذه الآلية تطبيقاً مستحدثاً واسع الانتشار في ممارسات المؤسسات المالية الإسلامية. يمكن تعريفها اصطلاحاً بأنها هيكل تعاقدى مركب يتضمن عقد إجارة أساسي، يقتزن به وعد ملزم (أو خيار) من المؤجر (الممول) بنقل ملكية العين المؤجرة إلى المستأجر (العميل) عند نهاية مدة الإجارة المحددة، أو خلالها، شريطة وفاء المستأجر بكافة التزاماته الإيجارية المتفق عليها¹.

بصيغة أكثر تفصيلاً، يمكن توصيفها بأنها معاملة تتضمن مرحلتين:

1-1- المرحلة الأولى (الإجارة): يؤجر طرف (المؤجر) أصلاً محدداً لطرف آخر (المستأجر) مقابل أجر معلومة تُسدد على أقساط دورية خلال مدة زمنية متفق عليها.

1-2- المرحلة الثانية (التمليك): عند انتهاء مدة الإجارة وسداد المستأجر لجميع الأقساط المستحقة، تنتقل ملكية الأصل إليه بناءً على وعد مسبق من المؤجر، ويتم هذا الانتقال من خلال إبرام عقد مستقل ومنفصل عن عقد الإجارة الأصلي، قد يكون عقد بيع (بثمن رمزي أو بالقيمة المتبقية المتفق عليها) أو عقد هبة.

تستمد هذه الصيغة مشروعيتها في إطار الشريعة الإسلامية من كونها تعتمد على عقود مسمومة ومشروعة بذاتها، وهي عقد الإجارة وعقد البيع (أو الهبة)، متجنبين بذلك آليات التمويل القائمة على الفائدة (الربا) المحرمة شرعاً.

2- المبادئ والأحكام الشرعية لصيغة الإجارة المنتهية بالتملك

تخضع عقود الإجارة عموماً، بما في ذلك صيغة الإجارة المنتهية بالتملك، لمجموعة من الضوابط والمبادئ الشرعية الأساسية، أبرزها:

¹ المعيار الشرعي رقم 109 لإجارة، المعايير الشرعية النص الكامل للمعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية،

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

1-2-المشروعية: تستند جوازية عقد الإجارة إلى أدلة صريحة من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، بالإضافة إلى الإجماع الفقهي. يُلبى هذا العقد حاجة اقتصادية واجتماعية أساسية، مُمكنًا الأفراد والكيانات من الانتفاع بأصول لا يملكونها.

2-2-طبيعة العقد: يُصنف عقد الإجارة ضمن عقود المعاوضات التي ترد على منفعة الأصل وليس على ملكية رقبته

2-3-الأركان والشروط الجوهرية: تتطلب صحة العقد توافر أركان أساسية وشروط محددة، تشمل :

* **العاقدان:** وجود مؤجر ومستأجر يتمتعان بالأهلية الشرعية الكاملة للتعاقد.

* **الصيغة:** صدور إيجاب وقبول واضحين يدلان على تراضي الطرفين.

* **المعقود عليه (المحل):** أن يكون محل العقد واضحًا ومحددًا، ويشمل :

✓ **المنفعة:** أن تكون المنفعة مقصودة ومعلومة ومباحة شرعًا.

✓ **الأجرة:** أن تكون الأجرة معلومة المقدار والجنس والأجل.

✓ **المدة:** تحديد مدة الإجارة بدقة لنفي الجهالة والغرر.

2-4-متطلبات الأصل المؤجر (العين المؤجرة): يُشترط في الأصل محل عقد الإجارة :

* أن يكون قابلاً للانتفاع به مع بقاء عينه (أي ألا يكون من الأصول الاستهلاكية).

* أن يكون مملوكًا للمؤجر ملكية تامة ونافذة قبل إبرام عقد الإجارة.

* أن يكون مقدور التسليم للمستأجر للتمكين من الانتفاع به.

* أن يكون خاليًا من العيوب التي تخل بالانتفاع المقصود منه.

2-5-تحمل المخاطر والضمان: تطبيقًا للقاعدة الفقهية "الخراج بالضمان" (أي أن من يتحمل تبعة هلاك

الشيء أو نقصانه هو من يستحق غلته أو ريعه) ، فإن توزيع المخاطر والمسؤوليات يكون كالتالي :

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

* **المؤجر (المالك):** يتحمل مخاطر الملكية الأساسية، بما في ذلك هلاك الأصل بقوة قاهرة أو بسبب لا يُعزى إلى تعدي المستأجر أو تقصيره. كما يتحمل تكاليف الصيانة الأساسية (الرأسمالية) اللازمة للحفاظ على الأصل صالحًا للانتفاع المتفق عليه، بالإضافة إلى أعباء التأمين (ويُفضل أن يكون تأمينًا تكافليًا) والضرائب المتعلقة بملكية الأصل.

* **المستأجر:** يتحمل تكاليف الصيانة التشغيلية المرتبطة بالاستخدام المعتاد للأصل. ويكون ضامنًا لقيمة الأصل في حال تعرضه للتلف أو الهلاك بسبب تعديه (الاستخدام غير المأذون به أو المخالف للشروط) أو تقصيره (الإهمال في الحفظ والصيانة المطلوبة منه).

الشكل رقم 06 عملية الاجارة



المصدر د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013 ص 12

3- تطبيق صيغة الإجارة المنتهية بالتمليك في تمويل التجارة الدولية

تُوظف صيغة الإجارة المنتهية بالتمليك كأداة تمويل متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية لتيسير عمليات استيراد أو تصدير الأصول الرأسمالية، مثل المعدات الصناعية، الآلات المتخصصة، ووسائل النقل، في سياق التجارة الدولية. تتبع آلية التنفيذ لهذه المعاملات مسارًا إجرائيًا محددًا، يتضمن المراحل الأساسية التالية:

3-1- تحديد الاحتياج وطلب التمويل: يبدأ الإجراء بتحديد العميل (المستورد أو المصدر) للأصل الرأسمالي المطلوب، ومن ثم تقديم طلب رسمي إلى المؤسسة المالية الإسلامية للحصول على تمويل بصيغة الإجارة المنتهية بالتمليك.

3-2- الدراسة الائتمانية والوعد المبدئي: تقوم المؤسسة المالية بدراسة الجدوى الائتمانية والمخاطر المرتبطة بالطلب. في حالة الموافقة المبدئية، قد يُطلب من العميل التوقيع على "وعد بالاستئجار" وهو تعهد ملزم من

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

جانب واحد بالدخول في عقد إجارة حال قيام المؤسسة بشراء الأصل، وقد يُطلب أيضًا إيداع مبلغ تأمين أو هامش جدية

3-3- اقتناء الأصل بواسطة المؤسسة المالية: تتولى المؤسسة المالية، بصفتها المشتري، عملية شراء الأصل المحدد من المورد الدولي. يجوز للمؤسسة المالية، بموجب عقد وكالة مستقل، توكيل العميل للقيام بإجراءات الشراء نيابة عنها، مع بقاء المؤسسة هي المالك الأصل.

3-4- إثبات الملكية والحياسة للمؤجر: يجب على المؤسسة المالية إثبات تملكها الفعلي والقانوني للأصل بشكل تام ونافذ قبل الشروع في مرحلة التأجير، وهو شرط جوهري لصحة الإجارة اللاحقة.

3-5- إبرام عقد الإجارة: بعد تملك الأصل، تُبرم المؤسسة المالية (بصفتها المؤجر) عقد إجارة مع العميل (بصفته المستأجر). يحدد هذا العقد بدقة وصف الأصل المؤجر، مدة الإجارة، مقدار الأجرة وجدول سدادها، التزامات وحقوق كلا الطرفين المتعلقة بالصيانة والتأمين والاستخدام، ويتضمن العقد أيضًا وعدًا من المؤجر بنقل ملكية الأصل للمستأجر في نهاية المدة عند الوفاء بالالتزامات.

3-6- فترة الإجارة (الانتفاع والسداد): يتسلم العميل الأصل المؤجر ويبدأ في الانتفاع به وفقًا لشروط العقد، مع الالتزام بسداد الأقساط الإيجارية المتفق عليها في مواعيدها المحددة طوال مدة الإجارة.

3-7- تنفيذ وعد نقل الملكية: عند انقضاء مدة الإجارة وسداد المستأجر لكامل الأقساط الإيجارية وجميع المستحقات الأخرى، تقوم المؤسسة المالية بتنفيذ وعدها الملزم بنقل ملكية الأصل إلى العميل. يتم هذا النقل من خلال إبرام عقد جديد ومستقل عن عقد الإجارة الأصلي، يأخذ شكل عقد بيع بثمن رمزي أو بالقيمة المتبقية المتفق عليها، أو شكل عقد هبة.

الفرع الثالث: صيغة السلم والسلم الموازي

1- مفهوم صيغة السلم والسلم الموازي

يُعرّف عقد بيع السلم، ويُعرف أيضًا بمصطلح السلف، بأنه عقد بيع يلتزم بموجبه البائع (المسلم إليه) بتسليم سلعة موصوفة في الذمة (المسلم فيه) في أجل محدد مستقبلاً، مقابل ثمن (رأس مال السلم) يدفعه المشتري (المسلم) كاملاً

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

ومعجلاً في مجلس العقد. من الناحية اللغوية، تشير كلمتا "السلم" و"السلف" إلى معنى التقديم والإعطاء المسبق، في إشارة إلى تعجيل دفع الثمن. يُعد هذا العقد أحد صيغ البيوع الآجلة المشروعة في الفقه الإسلامي، ويؤدي وظيفة تمويلية مهمة، خاصة للمنتجين والتجار¹.

السَّلم المُوَازي:

يُعرَّف السَّلم المُوَازي بأنه قيام المؤسسة المالية الإسلامية (البنك) بإبرام عقد سَلَم ثانٍ مع طرف ثالث (المورِّد/البائع) بشكل مُوازٍ لعقد السَّلم الأول الذي أبرمته مع العميل (المشتري). يهدف هذا الإجراء إلى تمكين البنك من الوفاء بالتزاماته تجاه العميل بتسليم السلعة محل عقد السَّلم الأول في الموعد والمكان المتفق عليهما، وذلك من خلال شرائها مُسبقاً من المورِّد بموجب عقد السَّلم الثاني².

2- أحكام عقد السَّلم

يتضمن عقد السَّلم مجموعة من الأحكام والشروط التي تضمن صحته وتحدد التزامات أطرافه، ويمكن تفصيلها على النحو التالي³:

2-1- شروط رأس مال السَّلم:

1. تحديد رأس المال: يجب أن يكون رأس مال السَّلم (الثمن) معلوماً بشكل دقيق وواضح من حيث مقداره، وكميته، وطبيعته، سواء كان من العملات النقدية أو من المثلثات (الأشياء التي يتمثل بعضها ببعض عرفاً) كالحبوب والقمح وغيرها.
2. قبض رأس المال: يشترط لصحة عقد السَّلم قبض رأس المال بالكامل في مجلس العقد. ويُغتفر تأخير القبض ليوم أو يومين على سبيل التسامح.
3. عدم كون رأس المال ديناً: لا يجوز أن يكون رأس مال السَّلم ديناً مستحقاً في ذمة المشتري (المستلِّم).

¹ المعيار الشرعي رقم 10 السلم المعايير الشرعية النص الكامل للمعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ص 271

² حمد فاروق الشيخ مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود الشيخ نظام يعقوبي، مرجع سبق ذكره ص 86

³ حمد فاروق الشيخ مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود الشيخ نظام يعقوبي، مرجع سبق ذكره 87

2-2- الشروط الواجب توافرها في البضاعة المُسَلَّم فيها :

1. **انضباط الوصف:** يجب أن تكون البضاعة المُسَلَّم فيها مما يمكن ضبط أوصافها وتحديد بدقة بحيث تستقر في الذمة، كالمكيلات والموزونات. ويجوز أيضًا السَلَم في العقارات والمباني وما شابهها لكونها قابلة للانضباط بالوصف الهندسي والمواصفات.

2. **العلم النافي للجهالة:** يجب أن تكون البضاعة المُسَلَّم فيها معلومة علمًا نافيًا للجهالة عند التسليم، إما بالرؤية والتعيين إذا كان ذلك ممكنًا، أو بتحديد الأوصاف الجوهرية بدقة، وتشمل هذه الأوصاف:

- * معرفة الجنس (مثل: قمح، شعير، تمر).
- * معرفة النوع (مثل: جزائري، سوري، مصري).
- * معرفة الصفة (مثل: جيد، رديء، صلب، لين).
- * يشترط ألا تكون البضاعة المُسَلَّم فيها مُعينة وموجودة بالفعل وقت العقد (مثل سيارة محددة أو بيت جاهز).
- * يجب أن تكون البضاعة المُسَلَّم فيها مؤجلة التسليم.
- * يجب أن يكون موعد تسليم البضاعة معلومًا ومحددًا بدقة،

3. **حظر السَلَم في النقد بالنقد:** لا يجوز عقد السَلَم في الذهب أو الفضة إذا كان رأس المال ذهبًا أو فضة، وذلك تجنبًا لوقوع الربا.

2-3- أحكام تتعلق بعقد السَلَم:

- * **حظر بيع المبيع قبل القبض:** لا يجوز للمشتري (الزبون) بيع البضاعة التي تم شراؤها بعقد السَلَم قبل قبضها من البائع (البنك). وبالمثل، لا يجوز للبنك بيع البضاعة التي اشتراها بعقد السَلَم المُوَازي قبل قبضها من المورد.
- * **جواز الاستبدال بعد حلول الأجل:** يجوز للمشتري (الزبون) بعد حلول أجل التسليم استبدال البضاعة المُسَلَّم فيها بشيء آخر غير النقد باتفاق الطرفين.

2-4- تسليم المُسَلَّم فيه "البضاعة"

- * وجوب التسليم بالمواصفات: يلتزم البائع (البنك) بتسليم المشتري (الزبون) البضاعة المتفق عليها في الموعد المحدد للتسليم ووفقاً للمواصفات المتفق عليها بدقة.
- * حق الخيار عند الاختلاف: يحق للمشتري (الزبون) رفض أو قبول البضاعة إذا قام البائع (البنك) بتسليمه بضاعة تختلف عن الأوصاف والمواصفات المتفق عليها في العقد.
- * حظر الشرط الجزائي للتأخير: لا يجوز تضمين عقد السِّلَم شرطاً جزائياً على البائع (البنك) في حال تأخره عن تسليم البضاعة في الموعد المحدد.

2-5- السِّلَم المُوازِي:

- * عدم جواز الربط بين العقدين: لا يجوز ربط عقد السِّلَم المُوازِي الذي يبرمه البنك مع المورد بعقد السِّلَم الأول الذي يبرمه البنك مع الزبون، بحيث يكون أحدهما شرطاً لإتمام الآخر. يجب أن يكون كل عقد منهما مستقلاً بذاته.
- * تحديد صفة البنك في العقدين: يعتبر البنك في عقد السِّلَم الأول الذي يبرمه مع الزبون بائعاً للبضاعة المؤجلة، بينما يعتبر في عقد السِّلَم المُوازِي الذي يبرمه مع المورد مشترياً للبضاعة المعجلة.

الشكل رقم 07 عملية السلم



المصدر د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013 ص 13

3-تطبيق عقد السلم في تمويل التجارة الدولية

يُعد عقد بيع السلم أداة تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، قابلة للتطبيق بفعالية في سياق معاملات التجارة الدولية، لا سيما لتمويل مراحل الإنتاج أو التوريد للأصول المنقولة (السلع والبضائع). يمكن توظيفه من خلال آليتين رئيسيتين¹:

3-1-تمويل عمليات التصدير:

- * في هذا النموذج، يعمل المصدر المحلي بصفته البائع (المسلم إليه) الذي يحتاج إلى سيولة نقدية مسبقة) تمويل ما قبل الشحن لتغطية تكاليف الإنتاج أو تجهيز البضائع المعدة للتصدير.
- * تتدخل المؤسسة المالية الإسلامية بصفقتها المشتري (المسلم)، حيث تُبرم عقد سلم مع المصدر، وتدفع له كامل ثمن البضاعة (رأس مال السلم) معجلاً عند إبرام العقد.
- * يستخدم المصدر هذه السيولة في عملياته التشغيلية، ويلتزم بتسليم البضاعة الموصوفة (المسلم فيه) للمؤسسة المالية، أو لوكيلها المعين (والذي قد يكون المشتري النهائي بموجب ترتيب مسبق)، في الأجل والمكان المتفق عليهما (مثل ميناء الشحن).

3-2-تمويل عمليات الاستيراد:

- * يمكن استخدام السلم لتمويل المستورد المحلي، وإن كان أقل شيوعاً. في أحد التصورات، يعمل المستورد المحلي بصفته المشتري (المسلم) الذي يدفع الثمن مقدماً للمؤسسة المالية الإسلامية التي تعمل بصفقتها البائع (المسلم إليه). تلتزم المؤسسة بموجب عقد السلم بتدبير البضاعة بالمواصفات المطلوبة من السوق الدولية وتسليمها للمستورد في الأجل المحدد.

¹<https://www.arabnak.com>

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

* في تصور آخر، قد تقوم المؤسسة المالية باستخدام السلم كأداة شراء أولية، فتعقد صفقة سلم بصفتها المشتري (المسلم) مع مورد أجنبي (المسلم إليه). وبعد تملكها للبضاعة حكماً أو فعلاً، تقوم ببيعها للمستورد المحلي من خلال عقد آخر منفصل (مثل المراجعة أو المساومة).

الفرع الرابع: صيغة الاستصناع والاستصناع الموازي

1- مفهوم صيغة الاستصناع و الاستصناع الموازي

عقد الاستصناع هو آلية تمويل واستثمار إسلامية أساسية، يقوم على طلب تصنيع سلعة محددة الأوصاف. لغوياً، يعني طلب الصنعة. تاريخياً، استُخدم لتلبية الحاجة إلى سلع غير جاهزة وتتطلب تصنيعاً خاصاً.

اصطلاحاً، هو عقد على سلعة موصوفة في الذمة مع اشتراط العمل من الصانع، أو مقابلة مع صانع لعمل شيء. إجرائياً، هو اتفاق يلتزم فيه الصانع بتصنيع سلعة بمواصفات متفق عليها بناءً على طلب المستصنع، على أن تكون المواد والعمل من الصانع، مقابل ثمن مُحدد.

يُعتبر عقد الاستصناع لازماً للطرفين بمجرد انعقاده صحيحاً، مما يمنحه قوة قانونية واستقراراً.

الاستصناع الموازي:

يُعرف الاستصناع الموازي بأنه قيام المؤسسة المالية الإسلامية (البنك) بإبرام عقد استصناع ثانٍ موازٍ لعقد الاستصناع الأول الذي أبرمته مع العميل (المستصنع). يكون الطرف الثاني في العقد الموازي هو الصانع (المقاول، التاجر، أو غيرهم) بهدف تصنيع سلعة موصوفة وفقاً للمواصفات المطلوبة لتنفيذ التزام البنك في عقد الاستصناع الأول مع العميل. ويُشترط في الاستصناع الموازي عدم وجود أي ارتباط شرطي بين بنود العقد الأول والعقد الثاني، بحيث يكون كل عقد منهما مستقلاً بذاته¹.

¹ أحمد فاروق الشيخ مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود الشيخ نظام يعقوبي، مرجع سبق ذكره، ص84

2- الأحكام الشرعية لعقد الاستصناع

يتضمن عقد الاستصناع مجموعة من الأحكام الشرعية التي تنظم جوانبه المختلفة، ويمكن تفصيلها على النحو التالي¹:

2-1- أحكام عامة:

1. **عدم اشتراط تملك المواد:** لا يُشترط أن يكون البنك مالِكًا لمواد التصنيع قبل إبرام عقد الاستصناع مع العميل (المستصنع).

2. **لزوم العقد:** يعتبر عقد الاستصناع ملزمًا لكلا الطرفين (البنك والمستصنع)، ولا يجوز فسخه إلا باتفاقهما

3. **شروط المصنوع:** يجب أن تتوافر في الشيء المراد تصنيعه الشروط التالية:

* بيان واضح لجنسه، ونوعه، ومقداره، والأوصاف المطلوبة تفصيليًا.

* أن يكون ثمن المصنوع معلومًا ومحددًا بشكل قاطع عند التعاقد.

* تحديد أجل نهائي لتسليم الشيء المصنوع.

4. **مخالفة الأوصاف:** إذا جاء الشيء المصنوع مخالفًا للأوصاف المتفق عليها، فلا يلزم المستصنع باستلامه إلا بموافقة ورضاه.

5. **حظر اشتراط البراءة من العيوب:** لا يجوز للبنك أن يشترط على المستصنع براءته من أية عيوب قد تظهر في الشيء المصنوع بعد التسليم.

6. **عدم جواز كون المستصنع هو الصانع:** لا يجوز أن يكون العميل (المستصنع) الذي يطلب التصنيع هو نفسه المقاول أو الصانع الذي يقوم بالتصنيع في ذات العقد.

7. **حظر زيادة الثمن للتأخير في السداد:** لا يجوز للبنك زيادة الثمن المتفق عليه على العميل في حال تأخره عن سداد الأقساط، ولكن يجوز حثّه على التصديق بمبلغ معين في أوجه الخير.

¹ أحمد فاروق الشيخ مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود الشيخ نظام يعقوبي مرجع سبق ذكره، ص85

8. جواز فرض تعويض عن التأخير في التسليم: يجوز للبنك أن يلتزم بدفع مبلغ محدد كتعويض للعميل في حال تأخره عن تسليم السلعة في الموعد المتفق عليه. كما يجوز للبنك فرض تعويض مماثل على الصانع (المقاول) في عقد الاستصناع المؤازي عند تأخره في تسليم السلعة للبنك. يعتبر هذا التعويض مقابل التأخير في إنجاز العمل وتسليم السلعة وليس تعويضاً عن تأخير في دفع النقد.

2-2- أحكام المصنوع:

1. مجال الاستصناع: لا يجوز إبرام عقد الاستصناع إلا في الأشياء التي تدخلها الصناعة وتغيرها عن حالتها الطبيعية الأولية، مثل بناء العقارات، وتصميم المطابخ، والأثاث غير الجاهز، وما شابه ذلك.

2. جواز التصنيع المباشر: يجوز للبنك أن يقوم بتصنيع الشيء المطلوب بنفسه مع الالتزام بالمواصفات المتفق عليها، وفي هذه الحالة لا يتم إبرام عقد استصناع مؤازي.

3. وجوب التسليم في الوقت المحدد: يلتزم البنك بتسليم الشيء المصنوع في الموعد المحدد ووفقاً للأوصاف المتفق عليها بدقة.

4. حظر المراجعة في الاستصناع: لا يجوز إجراء عقد مراجعة مبني على عقد استصناع بحيث يتم تحديد الثمن بناءً على التكلفة الفعلية بالإضافة إلى هامش ربح معلوم. يجب أن يكون الثمن في الاستصناع محدداً بشكل قطعي عند التعاقد.

5. جواز أخذ العربون: يجوز للبنك أن يطلب من العميل دفع مبلغ مُقدم كعربون لتأكيد جدية طلب الاستصناع.

6. جواز تعديل التفاصيل وتحمل التكاليف الإضافية: يجوز للطرفين الاتفاق على تعديل تفاصيل الشيء المصنوع بعد إبرام العقد، وفي حال ترتب على هذا التعديل مصاريف إضافية، يجوز تحميلها على العميل (المستصنع).

2-3- الاستصناع الموازي:

1. تحمل تبعات الملكية: يجب أن يتحمل البنك تبعات المالك في عقد الاستصناع الموازي، مثل نفقات الصيانة والتأمين على الشيء قيد التصنيع.

2. عدم جواز الربط بين العقدين: لا يجوز ربط عقد الاستصناع الأول الذي يبرمه البنك مع العميل بعقد الاستصناع الموازي الذي يبرمه البنك مع الصانع، بحيث يكون أحدهما شرطاً لإتمام الآخر. يجب أن يكون كل عقد منهما مستقلاً بذاته.

3. صفة البنك في العقدين: يعتبر البنك في عقد الاستصناع الأول الذي يبرمه مع العميل صانعاً (ملتزماً بالتصنيع)، بينما يعتبر في عقد الاستصناع الموازي الذي يبرمه مع الصانع مستصنعاً (طالباً للصنع).

الشكل رقم 8 عملية الاستصناع



المصدر د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013 ص 14

3- تطبيق عقد الاستصناع في تمويل التجارة الدولية

يُظهر عقد الاستصناع مرونة كبيرة وقدرة على التكيف مع متطلبات تمويلية متنوعة في سياق التجارة الدولية، مما يجعله أداة تمويلية ذات أهمية خاصة في المجالات التالية:

3-1- تمويل إنتاج وتجارة السلع المصنعة حسب الطلب: يُعد الاستصناع ذا ملاءمة خاصة لتمويل إنتاج واستيراد وتصدير السلع التي تتطلب تصنيعاً وفقاً لمواصفات فنية دقيقة يحددها المشتري النهائي (المستصنع). يشمل ذلك قطاعات واسعة مثل الآلات الصناعية المخصصة، والمعدات ذات الطبيعة التخصصية (كالمعدات الطبية ومعدات المختبرات)، ووسائل النقل الكبرى (كالطائرات والسفن المصنعة بمواصفات خاصة)، بالإضافة إلى

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

المكونات الصناعية الوسيطة التي تُنتج بناءً على طلب محدد. تكمن ملاءمة الاستصناع هنا في قدرته على ربط التمويل بعملية الإنتاج المحددة للمبيع.

3-2- تمويل مشاريع الإنشاءات الدولية وتطوير البنية التحتية¹: يبرز الاستصناع كآلية تمويلية فعّالة للمشاريع الإنشائية الكبرى ذات الطبيعة الدولية وطويلة الأجل. يشمل ذلك تمويل تطوير المجمعات العقارية المتكاملة، والمرافق السياحية كالفنادق، والمؤسسات الخدمية كالمستشفيات، بالإضافة إلى مشاريع البنية التحتية الأساسية (مثل الطرق، الجسور، الموانئ، محطات توليد الطاقة وتحلية المياه، وشبكات الاتصالات). كما تتوافق طبيعة عقد الاستصناع، لا سيما فيما يتعلق بإمكانية ترتيب الدفعات المالية بالتزامن مع مراحل إنجاز العمل، بشكل كبير مع متطلبات تمويل مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص وهياكل البناء والتشغيل والتحويل.

المبحث الثالث: مفاهيم حول رضا العميل في المصارف الإسلامية

استكمالاً للمباحث السابقة التي تناولت التجارة الدولية وصيغ التمويل الإسلامي المستخدمة فيها، ينتقل هذا المبحث الثالث للتركيز على جانب حيوي ومحدد يتعلق بالبيئة المصرفية الإسلامية، ألا وهو "رضا العملاء". يُعد فهم وإدارة رضا العملاء أمراً بالغ الأهمية لأي مؤسسة خدمية، ويكتسب في سياق المصارف الإسلامية أبعاداً إضافية تتجاوز الجوانب المالية والتشغيلية البحتة، لترتبط بالامتثال الشرعي والقيم الأخلاقية.

المطلب الأول: عموميات حول العميل المصرفي

الفرع الأول: تعريف العميل المصرفي.

يُعرّف العميل المصرفي عموماً بأنه شخص اعتباري أو طبيعي يدفع مقابل سلع أو خدمات من مؤسسة ما. في السياق المصرفي، العميل هو الطرف الثاني في المعاملة المصرفية، إلى جانب البنك نفسه. يمكن أن يكونوا مدخرين أو مستثمرين. إن تلبية احتياجاتهم ورغباتهم أمر بالغ الأهمية للبنوك لتحقيق أهدافها. لذلك، يجب على أقسام التسويق المصرفي أن تفهم عملائها تماماً، واحتياجاتهم، ورغباتهم، وقدراتهم الشرائية، وأنماط استهلاكهم لتقديم الخدمات المصرفية المناسبة. يُعتبر الشخص عادةً عميلاً مصرفياً إذا كانت لديه نية لفتح حساب وهناك اتفاق

¹براكنية الطاهر خليل عبد الرزاق، تطبيقات صيغ التمويل الإسلامي في عقود البناء التشغيل والتحويل عقد الاستصناع نموذجاً مجلة الامتياز

لبحوث الاقتصاد والإدارة، العدد 02، السنة 2022، ص 89

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

متبادل بين البنك والفرد لإقامة علاقة قائمة على المعاملات المالية. يجب على البنوك جمع المعلومات عن عملائها لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم لتقديم الخدمات المصرفية الملائمة¹.

الفرع الثاني: أنواع العملاء في المصارف

تقدم البنوك خدمات متنوعة لأنواع مختلفة من العملاء لتلبية احتياجاتهم المتنوعة وتجاوز توقعاتهم².

1- **المودعون:** يفي هؤلاء العملاء بمعايير محددة تتعلق بطبيعة معاملاتهم وقدرتهم على السداد. قد يكون تقييم قدرة العميل على السداد أمراً صعباً، لذا غالباً ما تستخدم البنوك معايير مثل تاريخ العميل مع البنك عند منح القروض. يجب اتباع اللوائح القانونية عند إدارة حسابات المودعين.

2- **العملاء الدائمون:** هؤلاء أفراد أو كيانات ذات دخل وأصول كبيرة، وغالباً ما يتلقون معاملة خاصة من البنك بسبب أعمالهم المستمرة ومساهماتهم في ربحية البنك.

3- **العملاء المهنيون:** تشمل هذه الفئة التجار، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والحرفيين، وأصحاب المهن الحرة. علاقتهم بالبنك مهنية وتجارية، مما يسمح لهم بالاستفادة من جميع خدمات البنك.

4- **العملاء الكبار:** يستفيد هؤلاء العملاء من خدمات استثنائية حيث يساهمون بأكثر حصة من رأس مال البنك. غالباً ما تعطي البنوك الأولوية في التعامل معهم نظراً لمساهماتهم الكبيرة في الإيرادات.

يمكن أيضاً تصنيف عملاء المصارف بشكل عام إلى أفراد ومؤسسات. تختلف هذه الفئات في خصائصها، واحتياجاتها، وكيفية تلبية هذه الاحتياجات من قبل البنك. يتم تلخيص الاختلافات الرئيسية بين العملاء الأفراد والمؤسسات في جدول. العملاء الأفراد كثيرون ومنتشرون، ويتم تصنيفهم حسب العوامل الديموغرافية مثل الدخل، والمهنة، والعمر. ودائعهم صغيرة نسبياً، وقيم القروض محدودة. قرارهم غالباً ما يتأثر بالعاطفة ويكون فردياً عادةً. العملاء المؤسسات أقل عدداً ومركزون نسبياً، ويتم تصنيفهم حسب نوع وحجم نشاطهم ومعاملاتهم. لديهم ودائع كبيرة نسبياً ويتطلبون قيماً كبيرة من الائتمان. قرارهم عادةً ما يكون عقلانياً ويشمل عدة أفراد. تؤثر هذه الاختلافات على سياسات واستراتيجيات البنك.

¹ تركية هادفي دور الاتصالات التسويقية المتكاملة في تحقيق ولاء العميل المصرفي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تبسة 2023، ص29

² تركية هادفي دور الاتصالات التسويقية المتكاملة في تحقيق ولاء العميل المصرفي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تبسة 2023، ص29

المطلب الثاني: رضا العملاء في المصارف الإسلامية: المفهوم، المحددات، وآليات التقييم

الفرع الأول: رضا العملاء في المصارف الإسلامية: المفهوم والأبعاد الاستراتيجية

يحتل مفهوم رضا العميل باهتمام بالغ ومستمر في أدبيات الإدارة والتسويق، نظراً لإدراك المنظمات المعاصرة دوره المحوري في تحقيق التميز التنافسي وبناء علاقات مستدامة مع العملاء. وقد تعددت التعريفات التي قدمها الباحثون لهذا المفهوم، مما يعكس ثراءه وأبعاده المتعددة.

من أبرز التعريفات ما قدمه كوتلر وكيملر (Kotler and Keller, 2009, p. 789)، حيث عرفوا رضا العميل بأنه "شعور الشخص بالسعادة أو خيبة الأمل الناتج عن مقارنة الأداء المدرك للمنتج بتوقعاته عن ذلك المنتج". هذا التعريف يركز على الجانب الشعوري والعاطفي للعميل كحصيله لعملية مقارنة معرفية.

وفي سياق مشابه، قدم جاهنشاهي وآخرون (Jahan Shahi et al., 2011) تعريفاً يربط الرضا بالقيمة المدركة، حيث اعتبروه "الشعور الناتج عن إدراك العميل للقيمة التي يحصل عليها في المعاملة أو العلاقة". وأوضحوا أن هذه القيمة تتحدد من خلال "جودة الخدمة المدركة بالنسبة للسعر وتكاليف حصول العميل عليها"، مما يضيف بعداً اقتصادياً وعقلانياً لعملية التقييم.

أما الفقهاء (2014)، فقد وصفت رضا العميل بأنه "الشعور بالسعادة والارتياح للعملاء نتيجة تأدية وإنجاز معاملاتهم"، مؤكدةً على أن هذا الشعور "يتحقق بالتوافق بين ما يتوقعه العميل، ومقدار ما يحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة". هذا التعريف يبرز أهمية إنجاز المعاملات بكفاءة وفعالية كأحد محددات الرضا.

يتضح من هذه التعريفات المتنوعة أن جوهر مفهوم رضا العميل يتمحور حول كونه حالة نفسية ووجدانية تنشأ لدى العميل نتيجة لعملية مقارنة معرفية. هذه المقارنة تتم بين المنافع أو الأداء الذي يدركه العميل من السلعة أو الخدمة بعد تجربتها، وبين توقعاته المسبقة التي كونها قبل عملية الشراء.

وبناءً على نتائج هذه المقارنة، أشار أوليفير (Oliver, 1997) إلى وجود ثلاثة مستويات محتملة لمشاعر العميل:

1. **عدم الرضا:** يحدث عندما يكون أداء المنتج أو الخدمة المدرك أقل من توقعات العميل.

2. الرضا: يتحقق عندما يتطابق الأداء المدرك مع توقعات العميل أو يلبئها.

3. الرضا العالي/الإبحار: ينشأ عندما يتجاوز الأداء المدرك توقعات العميل بشكل إيجابي.

وفي ضوء ما سبق، يمكن تبني تعريفاً إجرائياً لرضا العميل بأنه: "الحالة الشعورية للعميل، سواء كانت إيجابية أم سلبية، الناجمة عن تقييمه المقارن بين الأداء الفعلي المدرك للمنتج أو الخدمة وبين توقعاته المسبقة التي يحملها عنها." هذا التعريف يجمع بين البعد الشعوري والعملية المعرفية للمقارنة، وهو ما يتسق مع الطروحات الأساسية في أدبيات رضا العملاء¹

ويُعرّف رضا العملاء في سياق الخدمات المصرفية الإسلامية بأنه حكم تقييمي يصدره العميل بناءً على المقارنة بين الأداء الفعلي المدرك للخدمة أو المنتج المقدم وتوقعاته المسبقة بشأنه. وهو يعكس مدى تطابق التجربة الكلية للعميل مع تطلعاته، سواء فاقت هذه التجربة التوقعات أو قصرت دونها. تتجاوز أهمية تحقيق رضا العملاء في المصارف الإسلامية مجرد الاحتفاظ بهم، لتشمل التأثير المباشر على الأداء المالي للمصرف، سمعته في السوق، وقدرته التنافسية، لا سيما في البيئات التي تعمل فيها جنباً إلى جنب مع المؤسسات المالية التقليدية

يكتسب مفهوم الرضا بعداً خاصاً في المصرفية الإسلامية، حيث تتأثر توقعات العملاء ليس فقط بجودة الخدمة وكفاءتها، بل أيضاً بمدى التزام المصرف بالمبادئ التوجيهية للشريعة الإسلامية وقيمه الأخلاقية. فالعميل الذي يختار التعامل مع مصرف إسلامي قد يكون مدفوعاً باعتبارات دينية وقيمية تتجاوز السعي للحصول على خدمة مالية فعالة فحسب.

وعليه، فإن قياس وفهم رضا العملاء لا يُعدّ مجرد ممارسة تقييمية دورية، بل يمثل ضرورة استراتيجية للمصارف الإسلامية. يمكن هذا القياس المؤسسة من تشخيص نقاط القوة ومواطن الضعف في عملياتها ومنتجاتها، وتحديد فرص التحسين المستمر، والاستجابة الفعالة للاحتياجات والتوقعات المتغيرة لعملائها. يتطلب الفهم العميق لرضا العملاء في هذا القطاع استيعاب الطبيعة المزدوجة لهذه المؤسسات؛ فهي كيانات تجارية تهدف إلى تحقيق الربح والاستدامة المالية، وفي الوقت ذاته، هي مؤسسات ملتزمة بتطبيق المبادئ الشرعية الأساسية كتحريم الربا (الفائدة)،

¹ د خديجة يحي عبد الصمد، الرشاقة التنظيمية للبنوك الإسلامية وأثرها في رضا العميل، تاريخ قبول النشر، 09 02 2021 ص 47

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

والغرر (الغموض المفرط)، والميسر (المقاومة)، والالتزام بالاستثمار في الأنشطة المباحة أخلاقياً، وتطبيق مبادئ تقاسم المخاطر والأرباح.

هذا الالتزام المزدوج يخلق تبايناً في توقعات العملاء؛ فبعض الشرائح قد تولي الأولوية القصوى للامتثال الشرعي المتصور، بينما قد تركز شرائح أخرى بشكل أكبر على جودة الخدمة، والعوائد المالية، والكفاءة التشغيلية، في حين يسعى فريق ثالث لتحقيق توازن بين مختلف هذه الجوانب. لذا، يجب أن تكون أدوات قياس رضا العملاء مصممة لرصد مدى نجاح المصرف في تلبية هذه التوقعات المتعددة الأوجه، مع الأخذ في الاعتبار التحديات التي قد تنشأ من محاولة التوفيق بين المتطلبات المالية والالتزامات الشرعية والأخلاقية.

الفرع الثاني: أبعاد رضا العميل في القطاع المصرفي:

تتعدد الأطر النظرية والتطبيقية التي تناولت أبعاد ومؤشرات قياس رضا العميل، حيث تتباين هذه الأبعاد باختلاف المنطلقات البحثية، وطبيعة القطاع، ومجالات التطبيق. ويمكن تفصيل هذه الأبعاد على النحو الآتي¹:

1- **جودة الخدمات والأنشطة المصرفية:** يُعنى هذا البُعد بتقييم العميل لمستوى الرضا عن مجمل الخدمات والمنتجات التي يوفرها البنك. وتشمل مؤشرات الفرعية مدى رضا العميل عن:

- * تنوع وشمولية الخدمات المقدمة (سواء كانت مصرفية تقليدية أو مبتكرة).
- * مدى توافق الخدمات والمعاملات مع الضوابط الشرعية (خاصة في المصارف التي تتبنى هذا النهج).
- * ملائمة هيكل الرسوم والعمولات المفروضة على الخدمات والعمليات المصرفية مقارنة بالبنوك المنافسة.

2- **كفاءة وفعالية تقديم الخدمة:** يركز هذا البُعد على رضا العميل تجاه عملية وإجراءات الحصول على الخدمة المصرفية. ويتضمن المؤشرات التالية:

- * تقديم الخدمة في الوقت المناسب وبالسعة المتوقعة دون تأخير غير مبرر.
- * استخدام البنك للتقنيات والوسائل الحديثة التي تسهم في تيسير وتسريع حصول العملاء على الخدمات.

¹ د خديجة يحي عبد الصمد، مرجع تم ذكره، ص 48

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

* مستوى السرية والخصوصية الذي يوفره البنك لتعاملات العملاء وبياناتهم.

3- كفاءة وسلوك الموظفين (جودة التفاعل الخدمي): يتعلق هذا البُعد بتقييم العميل لأداء موظفي البنك وتفاعلهم المباشر معه. ويشمل:

* الكفاءة المهنية والمعرفة التخصصية التي يتمتع بها الموظفون.

* حسن استقبال الموظفين للعملاء واللباقة في التعامل معهم.

* سرعة استجابة الموظفين لطلبات واستفسارات العملاء.

4- البيئة المادية والتجهيزات (الجوانب الملموسة): يعكس هذا البُعد رضا العميل عن المظاهر المادية والمرافق المتوفرة في البنك. ومن مؤشرات:

* سهولة الوصول إلى فروع البنك ومواقع أجهزة الصراف الآلي.

* توافر وصيانة الأجهزة والمعدات الحديثة (مثل أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الدور الرقمية).

* التنظيم الداخلي للفروع بما يسهل حركة العملاء ووصولهم إلى الموظف المختص.

5- مستوى اهتمام البنك بالعميل (التوجه نحو العميل): يقيس هذا البُعد مدى شعور العميل بتقدير واهتمام البنك به كفرد. ويتضمن:

* وجود آلية واضحة وفعالة لتلقي شكاوى ومقترحات العملاء، وسرعة واهتمام الإدارة بمعالجتها.

* قيام البنك بإجراء استقصاءات دورية للتعرف على آراء العملاء، وتقييم احتياجاتهم وتوقعاتهم المتغيرة.

6- الرضا العام عن البنك (الصورة الذهنية الشاملة والولاء): يمثل هذا البُعد تقييم العميل الشامل لتجربته الكلية مع البنك، ويعتبر مؤشراً على الولاء المستقبلي. ويتجلى في:

* درجة الرضا الإجمالية للعميل عن البنك ككل.

* شعور العميل بأن البنك الذي يتعامل معه هو الخيار الأفضل مقارنة بالبنوك المنافسة.

* مدى حرص العميل واستعداده لتشجيع أصدقائه ومعارفه وأفراد عائلته على التعامل مع هذا البنك (الترويج الإيجابي الشفهي).

الفرع الثالث: الأبعاد المميزة لرضا العملاء في المصارف الإسلامية:

إضافةً إلى العوامل العامة المؤثرة في رضا عملاء القطاع المصرفي التقليدي، يتشكل رضا عملاء المصارف الإسلامية ويتأثر بشكل خاص بمجموعة من الأبعاد الجوهرية التي تنبع مباشرة من هوية هذه المصارف القائمة على المبادئ الشرعية والقيم الأخلاقية. هذه الأبعاد، تمثل عوامل حاسمة في تقييم العميل لتجربته المصرفية ويمكن تفصيلها على النحو التالي:

1-البعد الأول: الامتثال المدرك لأحكام الشريعة الإسلامية

يُعتبر هذا البعد المحرك الأساسي والجوهري لاختيار العملاء للمصارف الإسلامية وتفضيلهم لها. ويشير إلى مدى قناعة العميل بأن جميع منتجات البنك، خدماته، وعملياته تتوافق بشكل صارم مع متطلبات وضوابط الشريعة الإسلامية. إن أي شكوك أو تساؤلات لدى العميل حول درجة هذا الالتزام يمكن أن تقوض ثقته بشكل كبير وتؤدي إلى عدم الرضا، حتى لو كانت الجوانب التشغيلية الأخرى للخدمة المصرفية ذات جودة عالية. فالشريعة المدركة هي حجر الزاوية في بناء علاقة ثقة مستدامة.

2-البعد الثاني: الأبعاد الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للمصرف

يتوقع عملاء المصارف الإسلامية، بدرجات متفاوتة، أن تتجاوز هذه المؤسسات مجرد الامتثال الشكلي للقواعد الشرعية، لتُظهر التزاماً بمعايير أخلاقية رفيعة. يشمل هذا البعد ممارسات تتسم بالعدالة والإنصاف في التعامل، الأمانة والنزاهة، الشفافية في الإجراءات والإفصاح، والاهتمام بتحقيق المصلحة العامة والمساهمة الفاعلة في التنمية المجتمعية. وبالتالي، يُقيّم العميل المصرف ليس فقط ككيان مالي، بل كشريك أخلاقي ومسؤول اجتماعياً.

3-البعد الثالث: وضوح هياكل التكلفة وآليات تقاسم الأرباح والخسائر

نظراً لتحريم الفائدة الصريحة (الربا) في المعاملات الإسلامية، يصبح فهم العميل لآلية تسعير المنتجات وكيفية تحقيق المصرف لأرباحه (كما في صيغ المراجعة أو الإجارة)، أو آلية توزيع الأرباح وتحمل الخسائر (كما في صيغ المشاركة أو المضاربة) أمراً ذا أهمية قصوى. الشفافية المطلقة والوضوح التام في هذه الجوانب المالية يُعدان ضروريين لتبديد أي غموض، وتعزيز ثقة العميل في عدالة ونزاهة المعاملات، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاه.

4-البُعد الرابع: دور وشفافية هيئة الرقابة الشرعية

يمثل وجود هيئة رقابة شرعية مستقلة، تتمتع بالكفاءة العلمية والمصادقية، وتقوم بمراجعة واعتماد كافة منتجات المصرف ومعاملاته، ضماناً هامة للعملاء. هذه الهيئة تعزز ثقة العملاء في التزام المؤسسة الفعلي بتطبيق أحكام الشريعة. كما أن الإفصاح عن أسماء أعضاء الهيئة، مؤهلاتهم، وخلاصة قراراتهم وتوصياتهم، يزيد من هذه الثقة ويؤكد للعميل جدية المصرف في التزامه الشرعي، مما يساهم في رفع مستوى الرضا.

5-البُعد الخامس: الوعي والمعرفة بالمنتجات المالية الإسلامية

بما أن صيغ التمويل والاستثمار الإسلامية قد تكون أقل شيوعاً أو تختلف في آلياتها وهيكلها عن المنتجات المصرفية التقليدية، فإن مستوى فهم العميل لهذه الصيغ يؤثر بشكل كبير على توقعاته وبالتالي على تقييمه للتجربة المصرفية. نقص المعرفة قد يؤدي إلى سوء فهم لطبيعة المنتج أو شروطه، أو تكوين توقعات غير واقعية، مما قد يؤثر سلباً على مستوى الرضا. لذا، فإن جهود المصرف في تثقيف العملاء حول هذه المنتجات تُعد عنصراً داعماً للرضا.

6-البُعد السادس: تجنب المعاملات القائمة على الفائدة (الربا)

بالنسبة للشريحة الكبيرة من عملاء المصارف الإسلامية ذوي الدوافع الدينية القوية، فإن مجرد توفر قناة تمويلية أو استثمارية تتجنب بشكل كامل التعامل بالفائدة (الربا) المحرمة شرعاً، يمثل بحد ذاته مصدراً هاماً للرضا والطمأنينة النفسية والروحية. هذا البُعد يعكس القيمة الجوهرية التي يبحث عنها العميل في المصرفية الإسلامية، وقد يتجاوز في أهميته أحياناً بعض الجوانب الأخرى للخدمة.

إن فهم هذه الأبعاد وتضمينها في استراتيجيات المصارف الإسلامية يُعد أمراً حيوياً لتعزيز رضا العملاء وولائهم، وتحقيق التميز التنافسي في سوق الخدمات المالية.

الفرع الرابع: متطلبات العملاء وأساليب قياس الرضا:

يرتبط رضا العميل ارتباطاً وثيقاً بقدرة المنظمة على تلبية حاجات ورغبات وتوقعات عملائها. وفي هذا السياق، قدم كانو (Kano, 1990) نموذجاً يصنف متطلبات العملاء وتأثير تلبيةها على مستوى الرضا إلى ثلاثة أنواع رئيسية¹:

* **المتطلبات الأساسية:** هي توقعات ضمنية يفترض العميل توفرها حتماً. عدم تلبيةها يؤدي إلى استياء شديد، بينما تلبيةها لا تساهم في زيادة الرضا بل تُعتبر من المسلمات.

* **متطلبات الأداء:** هي متطلبات يعبر عنها العميل صراحة. يوجد تناسب طردي بين مستوى تلبيةها ومستوى رضا العميل؛ فكلما تحسنت تلبية هذه المتطلبات، زاد الرضا.

* **المتطلبات الجاذبة أو المُبهجة:** هي متطلبات لا يتوقعها العميل ولا يعبر عنها. توفرها يؤدي إلى مستويات عالية من الرضا والإبحار، بينما غيابها لا يسبب عدم الرضا.

ونظراً للدور الحاسم لرضا العملاء في تعزيز الولاء والتأثير على القرارات الشرائية اللاحقة، يُعد قياسه عملية محورية للمنظمات. يمكن تصنيف أساليب القياس إلى فئتين رئيسيتين:

1. **القياسات الكمية:** تهدف إلى تقديم مؤشرات رقمية، وغالباً ما تكون غير مباشرة، لتقييم رضا العملاء. من أبرزها:

* **الحصة السوقية:** تقييم أداء المنظمة مقارنة بالمنافسين، مع الأخذ في الاعتبار أن عوامل أخرى كالحملات الإعلانية قد تؤثر على المبيعات.

* **معدل الاحتفاظ بالعملاء:** يقاس بنمو النشاط مع العملاء الحاليين واستمراريتهم.

* **معدل اكتساب عملاء جدد:** يعكس قدرة المنظمة على جذب عملاء جدد.

¹ فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة 2011، ص

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

* تطور إجمالي عدد العملاء: الزيادة في قاعدة العملاء كدليل على تلبية توقعاتهم.

* مؤشرات أخرى: مثل معدل إعادة الشراء، ومعدل الوفاء، وانخفاض عدد شكاوى العملاء.

2. القياسات الكيفية: تركز على فهم انطباعات العملاء، توقعاتهم، وتجاربهم بشكل مباشر. من أهم أدواتها:

* إدارة شكاوى العملاء: تحليل الشكاوى والمقترحات كفرصة لتحديد جوانب عدم الرضا وتحسين الأداء.

الاستجابة الفعالة للشكاوى قد تحافظ على ولاء العميل.

* بحوث العملاء المفقودين: تحليل أسباب توقف العملاء عن التعامل مع المنظمة، بهدف استرجاع ثقتهم

وتقليل معدلات فقدهم، مع تقييم تكلفة فقدان مقابل تكلفة الاستبقاء.

* تقنية العميل الخفي: استخدام أفراد (داخليين أو خارجيين) لتقمص دور المشتري وتقييم نقاط القوة

والضعف في تجربة الخدمة بموضوعية.

* بحوث قياس رضا العملاء: إجراء مسوحات ميدانية دورية (باستخدام أدوات كالاستبيانات عبر المقابلات

الشخصية، البريد، الهاتف، أو الوسائل الرقمية) لقياس مستويات الرضا، تفضيلات العملاء، ودوافع

سلوكهم. تتنوع هذه الاستقصاءات لتشمل استقصاءات الحقائق، الآراء والاتجاهات، والدوافع.

المبحث الرابع: الأثر والتحليل لصيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل

يمثل هذا المبحث الرابع والأخير تنويجاً للموضوعات التي تناولتها المباحث السابقة، حيث يربط بين صيغ التمويل

الإسلامي التي تم استعراضها وتأثيرها على رضا العميل الذي تم التعمق في مفهومه وأبعاده. بعد تفصيل مفهوم

التجارة الدولية والتمويل الإسلامي، واستعراض صيغ التمويل الإسلامي المستخدمة في التجارة الدولية، وتحليل

مفهوم رضا العميل المصرفي وخصوصيته في المصارف الإسلامية، يركز هذا المبحث على الجانب التحليلي المتعلق

بكيفية تأثير تلك الصيغ التمويلية على مستوى رضا العملاء.

المطلب الأول: أثر صيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل

الفرع الأول: صيغة المراجعة

تُعرّف المراجعة بأنها عقد بيع يلتزم فيه البائع (المؤسسة المالية) بتقديم سلعة محددة للمشتري (العميل) بسعر يتضمن التكلفة الأصلية بالإضافة إلى هامش ربح متفق عليه ومعلوم للطرفين، على أن يتم السداد آجلاً. يتأثر رضا العملاء بهذه الصيغة بعدة عوامل¹:

1-العوامل المعززة لرضا العملاء:

* **الشفافية في التسعير:** يتيح التطبيق السليم للمراجعة الإفصاح الواضح عن تكلفة السلعة الأصلية وهامش ربح المؤسسة المالية، مما يعزز الثقة مقارنةً بآليات التسعير الأقل وضوحاً في التمويل التقليدي.

* **التوافق مع أحكام الشريعة:** كونها معاملة بيع وليست إقراضاً بفائدة (رباً)، فإنها تلي المتطلبات الدينية للعملاء الحريصين على الالتزام الشرعي، مما يمثل مصدر رضا جوهري لهذه الشريحة.

* **تملك الأصل:** يؤدي انتقال ملكية الأصل الممول (سلعة أو معدات) إلى العميل في نهاية المطاف إلى منحه شعوراً بالسيطرة والأمان الاقتصادي.

* **بساطة الآلية نسبياً:** تُعتبر آلية المراجعة أيسر فهماً وتطبيقاً مقارنة بالصيغ القائمة على المشاركة، والتي تتطلب حسابات أكثر تعقيداً.

* **تعدد وتنوع مجالات التطبيق:** تتيح مرونة المراجعة استخدامها لتمويل شراء مجموعة واسعة من الأصول والسلع، مما يجعلها أداة عملية لتلبية احتياجات تمويلية متنوعة، لا سيما في قطاع التجارة.

2-العوامل المعيقة لرضا العملاء:

¹ المراجعة في التجارة الدولية تسهيل الواردات والصادرات الاسلامية, <https://fastercapital.com>

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

- * **التكلفة الإجمالية المتصورة:** قد يُنظر إلى التكلفة الكلية للمراجعة على أنها أعلى مقارنة بتكلفة القروض التقليدية، خاصة وأن هامش الربح المتفق عليه يظل ثابتًا ولا يتأثر بالتغيرات المحتملة في تكاليف التمويل لاحقًا.
- * **التعقيدات الإجرائية والزمنية:** اشتراط تملك المؤسسة المالية للسلعة قبل بيعها للعميل يضيف خطوات إجرائية قد تستغرق وقتًا، مما قد لا يتوافق مع متطلبات السرعة في بعض المعاملات التجارية.
- * **محدودية المرونة المالية:** غالبًا ما تكون المراجعة أقل مرونة فيما يتعلق بخيارات السداد المبكر أو إعادة جدولة الدين، نظرًا لتحديد مبلغ الربح الإجمالي مسبقًا وثباته.
- * **مخاطر التطبيق الصوري:** إذا لم تُطبق المراجعة كعملية بيع حقيقية تتحمل فيها المؤسسة المالية مخاطر تملك السلعة (ولو لفترة وجيزة)، فقد يُنظر إليها على أنها مجرد وسيلة شكلية للتحايل على تحريم الربا، مما يقوض الرضا القائم على أساس الالتزام الديني.
- * **القيود التنظيمية والرقابية:** قد تفرض الجهات الرقابية قيودًا على استخدام المراجعة في تمويل قطاعات معينة أو لحدود ائتمانية محددة.

الفرع الثاني : صيغة الاستصناع والسلم

يمثل عقدا الاستصناع والسلم أداتين تمويليتين متخصصتين ضمن منظومة التمويل الإسلامي. يُعرّف الاستصناع بأنه عقد يتعهد بموجبه طرف (الصانع) بتصنيع سلعة محددة بمواصفات معينة لطرف آخر (المستصنع أو المشتري) مقابل ثمن محدد. أما السلم، فهو عقد بيع يتم بموجبه تعجيل دفع الثمن وتأجيل تسليم المبيع (عادةً منتجات زراعية أو سلع أولية) إلى أجل معلوم. يتأثر رضا العملاء بهاتين الصيغتين بالعوامل التالية:

1-العوامل المعززة لرضا العملاء¹:

¹ د التيجاني عبد القادر احمد السلم والتمويل المصرفي النقدي، المنتدى المصرفي التاسع والخمسون، السودان، 2006، ص 09

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

- * تلبية الاحتياجات التمويلية لقطاعات إنتاجية حيوية: توفر هاتان الصيغتان حلولاً تمويلية مصممة خصيصاً لتلبية متطلبات قطاعات محددة، أبرزها قطاع التصنيع والإنشاءات (من خلال الاستصناع) وقطاع الزراعة والإنتاج الأولي (من خلال السلم).
- * مرونة هيكل المدفوعات (الاستصناع): يتيح عقد الاستصناع مرونة في جدولة دفعات الثمن، حيث يمكن ربطها بمراحل إنجاز العمل أو التصنيع، مما يتناسب مع التدفقات النقدية للمستصنع.
- * توفير السيولة التشغيلية للمنتجين (السلم): يمنح عقد السلم المنتجين (خاصة المزارعين) سيولة نقدية معجلة في بداية الدورة الإنتاجية، مما يساعد في تمويل رأس المال العامل، وذلك مقابل الالتزام بتسليم المنتج في تاريخ لاحق.
- * المساهمة في دعم القطاعات الإنتاجية الحقيقية: تساهم كلتا الصيغتين بشكل مباشر في تحفيز ودعم الأنشطة الاقتصادية في القطاعات الإنتاجية الحقيقية، مما يعزز التنمية الاقتصادية المستدامة.
- * ارتباط عقد الاستصناع بمعايير الجودة والإتقان: بطبيعته، يرتبط الاستصناع بمفهوم طلب صناعة شيء بمواصفات دقيقة، مما قد يحفز التركيز على جودة المنتج النهائي وإتقان الصنعة.

2-العوامل المعيقة لرضا العملاء¹:

- * مخاطر عدم التنفيذ أو التأخير في التسليم: يواجه المشتري (المؤسسة المالية أو العميل النهائي) خطر عدم قدرة الصانع (في الاستصناع) أو البائع (في السلم) على تسليم المنتج في الوقت المحدد أو بالمواصفات المتفق عليها (مخاطر عدم الأداء).
- * تحديات التوصيف الدقيق للمبيع/المصنوع: تتطلب صحة العقدين وصفاً دقيقاً للمنتج محل التعاقد لنفي الجهالة والغرر، وهو ما قد يمثل تحدياً عملياً في بعض الحالات، خاصة للمنتجات المعقدة أو الجديدة.
- * محدودية الوعي والفهم لدى العملاء: قد لا تكون هاتان الصيغتان معروفتين أو مفهومتين بشكل كافٍ لدى شريحة واسعة من العملاء مقارنة بصيغ أخرى كالمراجحة.

¹ م محمد سالم عبد الواحد، بيع السلم وتطبيقاته في المصارف الإسلامية، دراسة فقهية، ص 101

الفصل الأول: الإطار النظري التجارة الدولية والتمويل الإسلامي ورضا العميل

- * صعوبة تقييم وإدارة المخاطر الإنتاجية من قبل المؤسسة المالية: يمثل تقييم الجدارة الائتمانية للصانع/المنتج وإدارة المخاطر المرتبطة بعملية الإنتاج أو الزراعة تحديًا للمؤسسة المالية التي تمول عبر هاتين الصيغتين.

الفرع الثالث : صيغة الإجارة

تُعد الإجارة (التأجير) إحدى صيغ التمويل الإسلامي الشائعة، وتقوم على أساس تمليك منفعة أصل معين مقابل أجر معلومة لمدة محددة. وتأخذ شكلين رئيسيين: الإجارة التشغيلية والإجارة المنتهية بالتمليك أو يتأثر رضا العملاء بهذه الصيغة بالعوامل التالية¹:

1-العوامل المعززة لرضا العملاء:

- * تيسير حيازة واستخدام الأصول الإنتاجية والرأسمالية: تمكّن الإجارة الشركات، وخاصة الصغيرة والمتوسطة، من الحصول على حق استخدام الأصول ذات التكلفة العالية (مثل المعدات، الآلات، العقارات) دون الحاجة إلى دفع ثمنها بالكامل مقدمًا، مما يساعد على الحفاظ على السيولة النقدية لأغراض تشغيلية أخرى.
- * تعدد الخيارات المتاحة للمستأجر عند انتهاء العقد: توفر الإجارة (خاصة المنتهية بالتمليك) مرونة للمستأجر في نهاية مدة العقد، حيث يمكنه عادةً الاختيار بين تملك الأصل (بشروط متفق عليها مسبقًا)، أو إعادته للمؤجر، أو تجديد عقد الإيجار.
- * وضوح وجدولة الالتزامات المالية: تتميز الالتزامات المالية للمستأجر بالوضوح، حيث تتمثل في أقساط إيجارية دورية محددة القيمة والمواعيد، مما يسهل التخطيط المالي وإعداد الميزانيات.

2-العوامل المعيقة لرضا العملاء:

- * التعقيدات المتعلقة بتحديد مسؤوليات وتكاليف الصيانة والتأمين: قد تنشأ خلافات أو عدم وضوح بشأن الطرف المسؤول عن تكاليف الصيانة (الأساسية والتشغيلية) والتأمين على الأصل المؤجر، ما لم يتم تحديد ذلك بدقة ووضوح في بنود العقد.

¹ <https://fundingsouq.com> ما هي مزايا وعيوب الإجارة مقارنة بالتمويل التقليدي

* احتمالية ارتفاع التكلفة الإجمالية على المدى الطويل: قد تكون التكلفة الإجمالية للإجارة، عند احتساب جميع الأقساط المدفوعة على مدى فترة العقد، أعلى من تكلفة شراء الأصل بشكل مباشر، خاصة في عقود الإجارة المنتهية بالتمليك.

* إمكانية فرض قيود على استخدام الأصل المؤجر: قد يتضمن عقد الإجارة شروطاً تقيد طريقة أو نطاق استخدام الأصل المؤجر من قبل المستأجر، والتي قد لا تتناسب دائماً مع احتياجاته التشغيلية.

الفرع الرابع: صيغة المشاركة والمضاربة

تمثل صيغ المشاركة (الشراكة في رأس المال والربح والخسارة) والمضاربة (شراكة بين رأس المال والعمل) نماذج تمويل قائمة على مبدأ تقاسم الأرباح والمخاطر.

1-العوامل المعززة لرضا العملاء¹:

* تحقيق العدالة وتجسيد مفهوم الشراكة: يعزز مبدأ تقاسم نتائج المشروع (ربحاً أو خسارة) الشعور بالإنصاف ويحول العلاقة بين المؤسسة المالية والعميل من علاقة دائن ومدين إلى علاقة شراكة استثمارية حقيقية، وهو ما يلقي تقديرًا لدى العملاء الباحثين عن علاقات تجارية قائمة على أسس أخلاقية.

* احتمالية تحقيق عوائد مرتفعة: في حال نجاح المشروع الممول، تتيح هذه الصيغ للعميل (المؤسسة المالية) إمكانية تحقيق عوائد أعلى من تلك المتاحة في صيغ التمويل ذات العائد الثابت.

* التركيز على الجدوى الاقتصادية للمشروع: تميل هذه الصيغ إلى التركيز بشكل أكبر على الجدوى الاقتصادية للمشروع أو الفكرة الاستثمارية نفسها، وليس فقط على الملاءة المالية والضمانات المقدمة من العميل، مما قد يفتح آفاق التمويل للمشاريع الواعدة، بما في ذلك المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

* الانسجام مع جوهر ومقاصد التمويل الإسلامي: يعتبر العديد من الفقهاء والاقتصاديين هذه الصيغ الأكثر تعبيراً عن روح التمويل الإسلامي، القائم على المشاركة الفاعلة في النشاط الاقتصادي الحقيقي وتحمل مخاطره.

¹ <https://fundingsouq.com> تحليل مزايا وعيوب المضاربة وكيفية تفضيلها للمضارب عادةً

2-العوامل المعيقة لرضا العملاء¹:

- * **التعقيد في الحسابات والإدارة:** تتسم عمليات تحديد وتوزيع الأرباح (أو الخسائر) بدرجة من التعقيد، وتتطلب نظم محاسبة ومتابعة دقيقة قد تكون مرهقة للطرفين.
- * **احتمالية نشوء خلافات بين الشركاء:** قد تؤدي طبيعة الشراكة إلى نشوء خلافات تتعلق بالإدارة، أو تقييم الأداء، أو توزيع النتائج، خاصة في غياب آليات واضحة وموثقة لحوكمة الشراكة وفض النزاعات.
- * **غياب اليقين بشأن العائد المالي:** إن عدم ضمان تحقيق ربح، بل واحتمالية تحقق خسارة، قد لا يتناسب مع احتياجات أو تفضيلات العملاء الذين يبحثون عن درجة عالية من اليقين المالي المسبق أو لديهم درجة منخفضة من تحمل المخاطر.
- * **تحفظ المؤسسات المالية:** نظرًا لارتفاع درجة المخاطر المتأصلة في هذه الصيغ وصعوبة إدارتها مقارنة بصيغ الديون، قد تبدي بعض المؤسسات المالية تحفظًا أو ترددًا في التوسع بتقديمها.
- * **صعوبات التطبيق العملي في بعض المجالات:** قد يواجه تطبيق هذه الصيغ صعوبات عملية في بعض أنواع المعاملات، مثل تمويل التجارة الدولية قصيرة الأجل ذات الطبيعة المتكررة.

¹ <https://fundingsouq.com> تحليل مزايا وعيوب المضاربة وكيفية تفضيلها للمضارب عادةً

المطلب الثاني: تحليل التمويل الإسلامي على رضا العميل:

الفرع الأول: تحليل صيغة المراجعة:

يتوقف مستوى رضا العملاء عن المراجعة إلى حد كبير على كفاءة المؤسسة المالية في تنفيذ الإجراءات بسرعة وشفافية، وتقليل التعقيدات المرتبطة بها. كما يعتمد الرضا على أولويات العميل، وتحديدًا المفاضلة بين الالتزام الشرعي والتكلفة والسرعة. وفي سياق تمويل التجارة الدولية، توفر "اعتمادات المراجعة المستندية" بديلاً متوافقاً مع الشريعة للاعتمادات المستندية التقليدية، إلا أن رضا المستوردين عنها يظل مرهوناً بقدرتها التنافسية من حيث التكلفة وسرعة الإنجاز¹.

الفرع الثاني: تحليل صيغة الاستصناع والسلم:

تمتلك صيغتا الاستصناع والسلم إمكانات كبيرة لتحقيق رضا العملاء، خاصة المصنعين والمصدرين والمنتجين في القطاعات المستهدفة. يعتمد مستوى الرضا بشكل كبير على قدرة المؤسسة المالية على الإدارة الفعالة للعملية، بما في ذلك التقييم الدقيق للمخاطر، وضمان وضوح المواصفات في العقد، والمتابعة المستمرة لعملية الإنتاج/التصنيع، ووضع آليات لضمان الجودة والتسليم في الوقت المحدد. يعد التواصل المستمر والشفافية بين الأطراف عنصراً حيوياً لنجاح الصفقة ورضا العميل. إن التطبيق الناجح لهاتين الصيغتين لا يدعم العميل المباشر فحسب، بل يساهم أيضاً في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الأوسع.

الفرع الثالث: تحليل صيغة الإجارة:

تعتبر الإجارة حلاً تمويلياً جذاباً للشركات والمؤسسات التي تحتاج إلى استخدام أصول ذات تكلفة مرتفعة ولكنها تفضل الحفاظ على سيولتها النقدية أو ترغب في الحصول على مرونة في نهاية فترة الاستخدام. يعتمد رضا العملاء عن هذه الصيغة بشكل كبير على مدى وضوح ودقة شروط العقد، خاصة فيما يتعلق بمسؤوليات وتكاليف الصيانة والتأمين، والخيارات المتاحة في نهاية العقد. كما يتأثر الرضا بعدالة مبلغ الإيجار المحدد وكفاءة المؤجر (المؤسسة المالية) في إدارة الأصل المؤجر والاستجابة لاحتياجات المستأجر المتعلقة به.

¹ <https://fastercapital.com/arabpreneur> المراجعة في التجارة الدولية: تسهيل الواردات والصادرات الإسلامية

الفرع الرابع: تحليل صيغة المشاركة والمضاربة:

تمتلك صيغ المشاركة والمضاربة القدرة على تحقيق مستويات رضا عالية جدًا لدى شريحة العملاء التي تولي أهمية قصوى لمبادئ الشراكة والعدالة والالتزام العميق بمقاصد الشريعة، خاصة في تمويل المشاريع الاستثمارية متوسطة وطويلة الأجل. ومع ذلك، فإن عوامل التعقيد والمخاطر المتزايدة تحد من جاذبيتها لشرائح أخرى من العملاء ولبعض أنواع التمويل. يتوقف نجاح هذه الصيغ، وبالتالي رضا العملاء عنها، بشكل حاسم على قدرة المؤسسة المالية على إدارة علاقة الشراكة بكفاءة وشفافية، وتوفير تواصل فعال، وبناء ثقة متبادلة، ووضع قواعد واضحة ومفصلة للإدارة وتوزيع النتائج لتقليل احتمالات الخلاف.¹

¹ <https://fundingsouq.com/ae/ar/blog/the-pros-and-cons-of-musharakah-contracts/>؛ ما هي مزايا وعيوب عقود

المشاركة؟

خلاصة الفصل الاول

خلص الفصل إلى أن كل صيغة تمويلية تمتلك عوامل معززة ومعيقة لرضا العملاء، حيث تبرز الشفافية والامتثال الشرعي وتملك الأصل كعوامل إيجابية في المراجعة، بينما قد تشكل التكلفة والتعقيدات الإجرائية قيوداً. وتوفر صيغتنا الاستصناع والسلم حلولاً تمويلية لقطاعات إنتاجية حيوية مع مرونة في المدفوعات، لكنهما تواجهان تحديات في مخاطر عدم التنفيذ والتوصيف الدقيق. أما الإجارة، فتسهل حيافة الأصول وتتميز بوضوح الالتزامات المالية، غير أن التعقيدات المتعلقة بالصيانة والتكلفة الإجمالية قد تؤثر على الرضا. وأخيراً، تجسد صيغ المشاركة والمضاربة مفاهيم العدالة والشراكة وتحمل إمكانية تحقيق عوائد مرتفعة، لكنها تتسم بالتعقيد واحتمالية نشوء الخلافات وغياب اليقين بشأن العائد.

بناءً على هذا الإطار النظري الشامل والتحليل الأولي، يمهّد هذا الفصل لمزيد من البحث والتحليل حول كيفية تعزيز العوامل الإيجابية وتجاوز التحديات المرتبطة بتطبيق هذه الصيغ، لضمان تحقيق أقصى درجات رضا العملاء في قطاع التمويل الإسلامي وسياق التجارة الدولية تحديداً.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

تمهيد:

بعد الدراسة النظرية التي قدمها الباحث في الفصلين السابقين تم فيه إظهار المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة وهما التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل والعلاقة التي تربطهما، وذلك بالاعتماد على النظريات والأعمال ومختلف الدراسات التي قام بها الباحثون سابقا، ولتأكيد العلاقة بين المتغيرين سنقوم بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع العلمي وذلك بإجراء دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة أولاد جلال.

وعليه سيتطرق هذا الفصل للمنهجية والأساليب المستخدمة في الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى النتائج المتوصل إليها ومناقشتها بخصوص تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك BADR بأولاد جلال، بداية بمنهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وأساليب القياس، ثم التحليل الوصفي للدراسة، مروراً باختبار الفرضيات وصولاً للنتائج ومناقشتها.

وتبعاً لما سبق سيتم تقسيم الفصل للمباحث التالية:

المبحث الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات؛

المبحث الثالث: تحليل الجانب الوصفي لعينة الدراسة التطبيقية؛

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المبحث الأول : لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

يُعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) ركيزة أساسية ضمن المنظومة المالية والمصرفية في الجزائر، حاملاً على عاتقه مسؤولية دعم وتنمية قطاعات حيوية، وفي مقدمتها القطاع الفلاحي والتنمية الريفية. انطلاقاً من هذه الأهمية، يسعى هذا المبحث الأول إلى تقديم صورة شاملة ومتكاملة حول هذه المؤسسة المالية العريقة.

المطلب الأول :ملف تعريف شامل حول البنك

اولا :التعريف والمهمة الاستراتيجية

يُصنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية كمؤسسة مالية عمومية ذات أهمية بالغة في الهيكل الاقتصادي الجزائري. يتمتع البنك بتاريخ عريق وخبرة ممتدة تتجاوز الأربعين عاماً، كُرسَتْ خلالها لخدمة ودعم التنمية الاقتصادية الوطنية. يضطلع البنك بمهمة استراتيجية تتمثل في كونه شريكاً أساسياً في دفع عجلة التنمية المستدامة، مع تركيز محوري على القطاعات المرتبطة بالفلاحة والمناطق الريفية، التي تشكل جوهر رسالته التأسيسية. علاوة على ذلك، يسهم البنك بفعالية في دعم وتنمية مختلف الأنشطة الاقتصادية الأخرى، بما يتوافق مع التوجهات والسياسات التنموية الشاملة التي تنتهجها الدولة.

ثانيا :القطاعات الاقتصادية المستهدفة ومساهمة البنك

يركز بنك الفلاحة والتنمية الريفية جهوده على دعم وتطوير مجموعة من القطاعات الاقتصادية ذات الأولوية، وذلك من خلال توفير حلول تمويلية ومصرفية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتها وتحدياتها المتفردة:

1-قطاع الفلاحة والتنمية الريفية: يقدم البنك تمويلات موجهة لكافة مراحل سلاسل القيمة في الإنتاج الفلاحي، بالإضافة إلى المساهمة في تمويل مشاريع تطوير وتحسين البنى التحتية في المناطق الريفية. كما يوفر الدعم المالي اللازم للمزارعين، التعاونيات، والجمعيات الفلاحية لتعزيز كفاءتهم وقدراتهم الإنتاجية.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

2-قطاع الصيد البحري وتربية المائيات: يولي البنك اهتماماً خاصاً بهذا القطاع من خلال تقديم الدعم المالي للمهنيين العاملين فيه. يهدف هذا الدعم إلى تمويل عمليات تحديث وتطوير أساطيل الصيد، إنشاء وتجهيز مزارع تربية المائيات، وتمويل كافة الأنشطة المرتبطة بهذا القطاع الحيوي.

3-قطاع الصناعة: يتجاوز دور البنك الدعم الموجه للقطاعين الفلاحي والبحري ليشمل أيضاً قطاع الصناعة. يساهم البنك في تمويل المشاريع الصناعية المتنوعة، مدركاً أهمية هذا القطاع في تحقيق التنوع الاقتصادي، زيادة القيمة المضافة، وخلق فرص عمل جديدة.

4-قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs): يُنظر إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كقاطرة للنمو الاقتصادي ومحرك أساسي للتشغيل. يعرض البنك استعداداته الكامل لتقديم مجموعة متكاملة من الحلول التمويلية والمصرفية الملائمة لاحتياجات وتحديات هذه الشريحة الهامة من المؤسسات.

ثالثاً: محفظة الخدمات والمنتجات المصرفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متنوعة وشاملة من الخدمات والمنتجات المصرفية المتاحة لكافة شرائح عملائه من أفراد ومؤسسات. تم تصميم هذه المحفظة لتلبية احتياجاتهم المالية المتغيرة، ويمكن تصنيفها ضمن الفئات الرئيسية التالية:

1-الحسابات المصرفية: يوفر البنك خيارات متنوعة لفتح وإدارة الحسابات، بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير، وتتاح إمكانية التعامل بالدينار الجزائري والعملات الأجنبية.

2-خدمات المالية الإسلامية: يبرز البنك تقديمه لباقة متكاملة من المنتجات والخدمات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. تشمل هذه الخدمات حسابات للاستثمار والودائع، بالإضافة إلى حلول تمويل متنوعة تعتمد على صيغ العقود الشرعية كصيغة المراجعة والإجارة، استجابة للطلب المتزايد على هذا النمط من التعاملات المالية.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

3-الادخار والاستثمار: يتيح البنك للعملاء فرصاً لتنمية مدخراتهم واستثمار أموالهم من خلال منتجات مثل الودائع لأجل وسندات الصندوق، مع توفير المرونة في اختيار الآجال والشروط المناسبة.

4-التمويل والقروض: يفصل البنك أنواع التمويل والقروض المقدمة لدعم مختلف القطاعات والشرائح. تشمل هذه التمويلات قروضاً مخصصة للأفراد (مثل قروض السكن الريفي) وقروضاً موجهة للمؤسسات في القطاعات المستهدفة (تمويل الاستثمارات، قروض الاستغلال، قروض قطاع الفلاحة، الصيد، الصناعة، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة)، مع الإشارة إلى توفر شروط تمويل ميسرة في بعض الحالات، قد تكون مدعومة من قبل الدولة.

5-البطاقات المصرفية: يوفر البنك تشكيلة من البطاقات البنكية) من فئات مثل CIB وغيرها (التي تسهل على العملاء إجراء عمليات السحب النقدي من الشبايك الآلية وتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني للمعاملات التجارية.

6-خدمات التجارة الخارجية: يقدم البنك خدمات وتسهيلات حيوية للمتعاملين في مجال الاستيراد والتصدير، بما في ذلك عمليات التوطين البنكي، إدارة الاعتمادات المستندية، وتنفيذ التحويلات الدولية، مما يساهم في تبسيط وتأمين المعاملات التجارية عبر الحدود.

7-خدمات التأمين البنكي: (Bancassurance) بالشراكة مع شركات التأمين المتخصصة، يوفر البنك مجموعة من حلول التأمين المتنوعة. تغطي هذه الحلول التأمين على الممتلكات (السكنية والفلاحية)، والتأمينات الشخصية (للأفراد والمقترضين)، بهدف توفير شبكة أمان وحماية إضافية لعملاء البنك ومشاريعهم.

8-الخدمات المصرفية الرقمية: يؤكد البنك على التزامه بتبني التطورات التكنولوجية لتقديم خدمات مصرفية رقمية حديثة تهدف إلى تعزيز راحة العميل وكفاءة المعاملات. تشمل هذه الخدمات إمكانية الحصول على إشعارات فورية عبر الرسائل القصيرة (BADR SMS Pro) واستخدام منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (BADR Net Pro) التي تتيح إدارة الحسابات وتنفيذ العمليات المصرفية عن بعد. كما يوفر البنك خدمة تأجير الصناديق الآمنة لحفظ المقتنيات القيمة.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

9-خدمات موجهة للجزائريين المقيمين بالخارج: يقدم البنك مجموعة من الخدمات المصرفية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات ومتطلبات الجالية الجزائرية المقيمة خارج الوطن.

رابعاً: شبكة التواجد والبنية التحتية:

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على شبكة واسعة من الفروع والوكالات المصرفية المنتشرة استراتيجياً عبر كافة ولايات الجمهورية لتسهيل وصول العملاء إلى خدماته. يشير البنك إلى حجم هذه الشبكة (حوالي 340 وكالة) والقوى العاملة الكبيرة لديه (حوالي 8000 موظف) التي تساهم في تقديم الخدمات بكفاءة. علاوة على ذلك، يؤكد البنك على استخدامه لنظام معلوماتي متطور يهدف إلى ضمان سرعة، دقة، وأمان العمليات المصرفية المنجزة.

المطلب الثاني : شبك الصيرفة الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

في إطار استراتيجيته لتنويع منتجاته المصرفية واستقطاب شرائح أوسع من العملاء، يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متكاملة من المنتجات والحلول المالية المتوافقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية. تخضع هذه المنتجات لرقابة شرعية لضمان توافقها مع الفتاوى والتوجيهات الصادرة عن الهيئات الشرعية المختصة، وعلى رأسها المجلس الإسلامي الأعلى في الجزائر، مما يوفر بديلاً شرعياً كاملاً للخدمات المصرفية التقليدية.

ترتكز عروض المالية الإسلامية في بنك BADR على صيغ العقود الشرعية وتطبيق المبادئ الأساسية للمعاملات المالية في الإسلام، بهدف خدمة الأفراد والمؤسسات التي تسعى للمعاملات المصرفية المتوافقة مع الضوابط الشرعية.

أولاً: منتجات الحسابات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

يقدم بنك BADR للعملاء الراغبين في إدارة أموالهم ومدخراتهم وفقاً للمبادئ الإسلامية مجموعة من الحسابات المصرفية المصممة خصيصاً لهذا الغرض:

1- الحساب الجاري الإسلامي (حساب الشيك الإسلامي):

- * هو حساب تحت الطلب يُفتح للأفراد والشركات.
- * يعتمد هذا الحساب عادة على مبدأ "القرض الحسن" من وجهة نظر شرعية مبسطة، حيث يعتبر العميل مقرضاً للبنك، والبنك يضمن كامل المبلغ المودع.
- * لا يحصل العميل على أي عائد (ربح أو فائدة) مقابل إيداع أمواله في هذا الحساب، كما أنه لا يتحمل أي مخاطر تتعلق باستثمار هذه الأموال من قبل البنك.
- * يتمتع العميل بحرية السحب والإيداع في أي وقت.
- * يمكن للبنك الحصول على رسوم أو عمولات مقابل الخدمات المصرفية المرتبطة بإدارة الحساب (مثل رسوم كشف الحساب، دفاتر الشيكات، إلخ)، بشرط أن تكون هذه الرسوم مرتبطة بالخدمة المقدمة وليست على أصل المبلغ أو مدته.

2- حسابات التوفير الإسلامية (دفتر التوفير الإسلامي ، توفير إسلامي أشبال):

- * تهدف هذه الحسابات إلى استقطاب المدخرات وتنميتها بطرق مشروعة.
- * بعض هذه الحسابات قد لا تدر أرباحاً (مثل توفير أشبال الموجه للقصر لتشجيعهم على الادخار دون تعقيدات العوائد الاستثمارية).
- * أنواع أخرى، مثل دفتر الادخار الإسلامي الاستثماري (للفلاحين وغير الفلاحين)، تهدف إلى تحقيق أرباح لأصحابها. هذه الأرباح ليست مضمونة وتعتمد على مدى نجاح استثمارات البنك الشرعية للأموال المودعة. يقوم البنك عادة باستثمار هذه الأموال في محافظ استثمارية متوافقة مع الشريعة، ويتم توزيع الأرباح المحققة بين البنك والعميل بنسب متفق عليها مسبقاً (صيغة المضاربة غالباً، حيث العميل رب المال والبنك المضارب).
- * تسمح هذه الحسابات عادة بالسحب والإيداع وفقاً لشروط يحددها البنك.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

ثانياً: منتجات التمويل المتوافقة مع الشريعة الإسلامية

يُقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة واسعة من حلول التمويل القائمة على عقد المراجعة لتلبية احتياجات التمويل المختلفة، سواء كانت لاقتناء أصول استهلاكية للأفراد أو أصول إنتاجية للمؤسسات. وتعمل المراجعة كالتالي: يتقدم العميل بطلب لتمويل شراء سلعة محددة، يقوم البنك بشراء هذه السلعة وتملكها حيازة حقيقية أو حكومية، ثم يبيعها البنك للعميل بسعر أعلى (يشمل التكلفة وهامش ربح) يتم سداده على أقساط متفق عليها. من أبرز تطبيقات المراجعة المتوفرة:

1- المراجعة للأفراد:

- * مراجعة وسائل النقل: لتمويل اقتناء سيارات أو غيرها من مركبات النقل الشخصي.
- * مراجعة التجهيزات المنزلية: لتمويل شراء أثاث، أجهزة كهربائية، وغيرها من المستلزمات المنزلية.
- * مراجعة الدراجات النارية: لتمويل اقتناء الدراجات النارية.
- * مراجعة الاستهلاك: قد تشمل تمويل شراء سلع استهلاكية متنوعة أخرى.

2- المراجعة للمؤسسات والمهنيين (بما في ذلك القطاع الفلاحي):

- * مراجعة المواد الأولية: لتمويل شراء المواد الخام اللازمة للعمليات الإنتاجية للمؤسسات.
- * مراجعة العتاد المهني: لتمويل اقتناء الآلات، المعدات، والأدوات اللازمة لممارسة النشاط المهني أو الصناعي.
- * مراجعة الإنتاج الفلاحي: لتمويل شراء الأصول والمعدات الكبيرة المتعلقة بالنشاط الفلاحي (مثل الجرارات، أنظمة الري، حظائر المواشي).
- * مراجعة غلتي: صيغة موجهة خصيصاً للفلاحين لتمويل شراء المدخلات الزراعية الموسمية (مثل البذور، الأسمدة، المبيدات).
- * مراجعة الصفقات العمومية: لتمويل المؤسسات التي تحصل على صفقات عمومية لشراء المواد واللوازم اللازمة لتنفيذ هذه المشاريع.
- * مراجعة الصادرات: لتمويل احتياجات المؤسسات المتعلقة بعمليات التصدير.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

- * مراجعة الأشغال: لتمويل شراء المواد والمستلزمات المتعلقة بمشاريع البناء، التهيئة، وأعمال الهندسة المدنية.
- * مراجعة وسائل النقل: لتمويل اقتناء شاحنات، حافلات، أو غيرها من المركبات اللازمة للنشاط التجاري أو الصناعي.

3- تمويل الإجارة (التأجير المنتهي بالتمليك):

تُستخدم هذه الصيغة لتمويل اقتناء الأصول التي يمكن تأجيرها. يقوم البنك (المؤجر) بشراء الأصل (مثل مركبة، معدة، أو عقار) ويؤجره للعميل (المستأجر) مقابل دفعات إيجار دورية لفترة زمنية محددة. ينتهي عقد الإجارة بانتقال ملكية الأصل إلى العميل، إما تلقائياً عند نهاية مدة الإجارة، أو من خلال وعد بالبيع يتضمنه العقد الأصلي، أو بعقد بيع مستقل في نهاية المدة. تُطبق صيغة الإجارة المحتملة في BADR لتمويل:

- * إجارة وسائل النقل.
- * إجارة الأشغال العمومية.
- * إجارة المعدات الطبية

ثالثاً: الجمهور المستهدف للخدمات المالية الإسلامية:

تُقدم خدمات المالية الإسلامية في بنك BADR خصيصاً لتلبية احتياجات ومطالب شرائح محددة من العملاء، تشمل:

- * الأفراد: الذين يفضلون التعاملات المصرفية الخالية من الفوائد والمتوافقة مع معتقداتهم الدينية في إدارة حساباتهم وتمويل احتياجاتهم الاستهلاكية أو السكنية.
- * المؤسسات: بمختلف أحجامها (صغيرة، متوسطة، كبيرة) التي تسعى للحصول على حلول تمويلية واستثمارية شرعية لتنمية وتطوير أنشطتها ومشاريعها.
- * المهنيون والمتعاملون في القطاعات الاقتصادية الرئيسية: مثل الفلاحين، صيادي الأسماك، مربي المائيات، الصناعيين، والمقاولين، الذين يبحثون عن بدائل تمويلية تتناسب مع طبيعة نشاطهم وتلتزم بالضوابط الشرعية.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

* المتعاملون في التجارة الخارجية: الذين يحتاجون إلى خدمات وتمويلات لعمليات الاستيراد والتصدير تتم وفقاً لأحكام الشريعة.

المطلب الثالث: التعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأولاد جلال

اولا: التعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأولاد جلال

تُمثل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) الكائنة بأولاد جلال وحدة عملياتية أساسية ضمن الشبكة الموسعة لفروع البنك على المستوى الوطني. تندرج هذه الوكالة في إطار تجسيد الدور المركزي لبنك BADR ، بصفته مؤسسة مالية عمومية وشريكاً استراتيجياً في مسار التنمية الاقتصادية

يكتسب موقع وكالة أولاد جلال أهمية نوعية نظراً للمهمة الجوهرية التي يضطلع بها البنك تجاه القطاع الفلاحي والمناطق الريفية، والتي تُعد منطقة أولاد جلال أنموذجاً حيوياً لها. بناءً عليه، تنهض الوكالة بمسؤولية تحقيق أهداف البنك على النطاق المحلي من خلال مجموعة من المهام المحورية:

1-الإسهام في تطوير القطاع الفلاحي المحلي: من خلال توفير حزمة من الحلول التمويلية المكيفة مع

خصوصيات النشاط الفلاحي بالمنطقة، موجهة لدعم مختلف مراحل سلاسل القيمة الفلاحية، وتمويل المستلزمات الموسمية، فضلاً عن الاستثمارات الهيكلية طويلة الأمد للمزارعين والتعاونيات.

2-دعم مشاريع التنمية الريفية: المشاركة في تمويل وتسهيل مشاريع تطوير البنى التحتية والخدمات الأساسية في

المناطق الريفية ضمن نطاق التغطية الجغرافية للوكالة.

3-توفير الخدمات المصرفية: إتاحة الوصول الشامل لكافة الخدمات والمنتجات المالية التي يقدمها البنك لمختلف

فئات عملائه (أفراد، مؤسسات) ، بما في ذلك إدارة الحسابات المصرفية المتنوعة (جاري، توفير، عملة صعبة) ، وتقديم خدمات ومنتجات المالية الإسلامية المتوافقة مع الشريعة (حسابات استثمار، تمويل بصيغ شرعية) ، وتمويل المشاريع في قطاعات اقتصادية أخرى كالصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إلى جانب الخدمات المصرفية الحديثة (بطاقات دفع، خدمات رقمية) وخدمات الدعم (تأمين بنكي).

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

4-تحفيز الديناميكية الاقتصادية المحلية: الاضطلاع بدور نقطة الارتكاز المالي المباشرة للمتعاملين الاقتصاديين والمواطنين، مما يعزز الحركة الاقتصادية ويساهم في خلق فرص التنمية المحلية.

ثانيا :الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

من الناحية الهيكلية والتنظيمية، تعمل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأولاد جلال وفق تقسيم إداري وعملاتي يهدف لضمان سير العمل بكفاءة وتلبية احتياجات العملاء بفعالية. تتكون الوكالة من عدة أقسام رئيسية تتحمل مسؤوليات محددة:

1-المدير: يمثل السلطة العليا في الوكالة، مسؤولاً عن الإشراف العام، تطبيق السياسات والخطط، تنمية الأداء والمردودية، رئاسة لجنة القروض، تأمين الوكالة، إبرام العقود، والتوقيع على الوثائق الرسمية، فضلاً عن تمثيل البنك أمام الجهات الإدارية.

2-الأمانة العامة: تضطلع بمهام الدعم الإداري، بما في ذلك تسجيل وإدارة المراسلات الواردة والصادرة، تنظيم جدول أعمال المدير، إدارة الاتصالات الهاتفية، وأعمال الطباعة وتجهيز الوثائق.

3-قسم خدمة العملاء: يتولى مهام التفاعل المباشر مع العملاء، مقسماً إلى فروع متخصصة تشمل

- * الاستقبال والتوجيه الأولي،
- * خدمة العملاء الأفراد (بما في ذلك خدمات التأمين وشرح المنتجات)،
- * فرع مخصص للتعامل مع العملاء من المؤسسات (تجار، مقاولون) وتقديم الحلول المناسبة لهم، مع مسؤولية التنسيق ومتابعة العمليات الخاصة بهذا القطاع.

4-قسم الشبايك: يُعنى بالعمليات النقدية وغير النقدية اليومية، ويضم

- * قسم الصندوق الرئيسي (إيداع وسحب نقدي)
- * شباك الدينار الجزائري (عمليات السحب الآلي)

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

* شبك التعامل بالعملات الأجنبية.

5-قسم الاستغلال: تتضمن مجموعة من الأقسام المتخصصة في معالجة العمليات المصرفية الداخلية

* فرع المحفظة (إيداع الأوراق المالية)

* فرع التحويلات المالية (بين الوكالات ومع الخزينة والبنك المركزي)

* فرع المقاصة (تحصيل وخصم الأوراق المالية)

* فرع القروض (استقبال ودراسة الملفات وتأمين الضمانات)

* فرع المحاسبة (الجانب الإداري، المحاسبي، التنظيمي، ومراقبة العمليات)

* فرع المنازعات (التعامل مع القضايا القانونية).

المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها بشكل علمي دقيق، يجب إتباع منهجية علمية ملائمة، وذلك بتحديد المنهج المعتمد، وبالتالي تحديد الأدوات المناسبة لجمع البيانات، لذا سنقوم فيما يلي بالتعرف على مجتمع وعينة الدراسة والمنهج المتبع وكذا مصادر الحصول على البيانات والأدوات الإحصائية المناسبة من أجل الوصول إلى نتائج مبنية على طرق علمية، وعلم الإحصاء أحد أهم هذه العلوم.

المطلب الأول: أدوات ومصادر جمع البيانات

اولا: مجتمع وعينة الدراسة وأساليب قياس الاتجاهات والمستويات:

1-مجتمع وعينة الدراسة:

وقد احتوى معيار اختيار عينة المستجوبين على أن يكون المستجوبون من زبائن البنك محل الدراسة.

وبعد عملية توزيع الاستبيان على زبائن البنك محل الدراسة وذلك خلال الفترة الممتدة بين 07 أفرى 2025 و28 أفرى 2025، تمكن الباحث من استرجاع عينة حجمها 129، من أصل 140 استبيان تم توزيعه، وتم استبعاد 07 استبيانات وتم اعتماد 122 استبيانا حيث يلخص الجدول التالي تفاصيل هذه العملية:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

الجدول رقم 1.3: تفاصيل جمع عينة الدراسة

| عدد الاستبيانات الموزعة | عدد الاستبيانات المسترجعة | عدد الاستبيانات المستبعدة | العدد النهائي للعينة |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| 140. | 129 | 07 | 122 |

المصدر: من إعداد الباحث.

2- الطريقة المستخدمة في قياس الاتجاهات والمستويات:

بالرغم من تنوع أساليب القياس فإن هذه الدراسة استندت على مقياس ليكرث الخماسي لجميع العبارات المستخدمة في الاستبيان ضمن إجابات بديلة وفقا لدرجة معيارية، يمكن من خلالها الحكم على مدى إيجابية أو سلبية والذي يتكون من خمس خيارات متدرجة كما هو مبين في الجدول رقم 2.3:

الجدول رقم 2.3: سلم ليكرث الخماسي

| العبارات المستخدمة في الإجابة | موافق تماما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما |
|-------------------------------|-------------|-------|-------|-----------|-----------------|
| القيمة المقابلة لها | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

المصدر: من إعداد الباحث.

ومن خلال الجدول السابق يمكن حساب المدى لتحديد طول فئات مقياس ليكرث الخماسي، حيث أن المدى العام يتم حسابه بين أكبر قيمة وأصغر قيمة كما يلي:

المدى العام = أكبر قيمة - أصغر قيمة = $5 - 1 = 4$ ، ثم يتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول على طول الفئة، بحيث أن طول الفئة = المدى العام / عدد الفئات = $4 / 5 = 0.8$

ومن أجل معرفة الحد الأعلى لأول فئة يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1، وتستمر عملية إضافة نفس القيمة حتى الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي العدد 5، لتتوصل على الجدول التالي:

الجدول رقم 3.3: مستويات الإجابة لمقياس ليكرث الخماسي

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| الدرجة | المتوسط الحسابي | المستوى |
|--------|-----------------------|-----------|
| 1 | من 1 إلى أقل من 1,8 | منخفض جدا |
| 2 | من 1,8 إلى أقل من 2,6 | منخفض |
| 3 | من 2,6 إلى أقل من 3,4 | متوسط |
| 4 | من 3,4 إلى أقل من 4,2 | مرتفع |
| 5 | من 4,2 إلى أقل من 5 | مرتفع جدا |

المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الجدول يتضح لدينا مستويات الأهمية النسبية لسلم ليكارث على النحو التالي:

* **المجال الأول:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 1 – 1.8 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو

تأييد ما جاء فيها هو غير موافق تماما وبذلك اتجاه المبحوثين منخفض جدا؛

* **المجال الثاني:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 1.8 – 2.6 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو

تأييد ما جاء فيها هو غير موافق وبذلك اتجاه المبحوثين يكون منخفضا؛

* **المجال الثالث:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 2.6 – 3.4 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو

تأييد ما جاء فيها هو محايد وبذلك اتجاه المبحوثين يكون متوسطا؛

* **المجال الرابع:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 3.4 – 4.2 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو

تأييد ما جاء فيها هو موافق وبذلك اتجاه المبحوثين يكون مرتفعا؛

* **المجال الخامس:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 4.2 – 5 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو

تأييد ما جاء فيها هو موافق تماما وبذلك اتجاه المبحوثين يكون مرتفعا جدا.

ثانيا: أدوات جمع البيانات:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان في جمع البيانات، حيث تم تصميمه بالاعتماد على الدراسات السابقة المشار إليها في المقدمة، وبعد تكيفها مع موضوع هذه الدراسة تم تحضير نموذج البحث الذي من خلاله تم ضبط أبعاد وعبارات المتغير المستقل والمتمثل في التمويل الإسلامي للتجارة الدولية، وكذا ضبط عبارات المتغير التابع المتمثل في رضا العميل، كما تم عرض الاستبيان للتحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة الجامعيين المختصين في مجال العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للتحقق من صدق محتوى أداة البحث، وبأنها تخدم أهدافه، من خلال مدى وضوح العبارات ومناسبتها للمحتوى، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله، وتقييمها من حيث عددها وشموليتها ومحتواها.

كما يمكن أن نوضح أهم الخطوات التي تم اتباعها من إعداد الاستبيان إلى تحليل النتائج كالتالي:

- * إعداد مسودة للاستبيان النهائي للدراسة الميدانية بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة؛
- * القيام بمقابلة أولية مع بعض موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالأولاد جلال؛
- * تعديل الاستبيان بناء على التوضيحات المسجلة من المقابلة الأولية؛
- * تحكيم الاستبيان لدى مجموعة من الأساتذة المختصين لإخراجه في صورته النهائية؛
- * توزيع الاستبيان واسترجاعه في الفترة الممتدة من 07 أفريل 2025 إلى 28 أفريل 2025؛
- * تحليل وتفسير نتائج الدراسة بالاعتماد على معالجة مخرجات الاستبيان.

ثالثا: مصادر الحصول على البيانات:

1- مصادر ثانوية: وشملت المراجع ذات العلاقة بمتغيري الدراسة، حيث تم الاستعانة بمختلف أشكال المراجع من

كتب ودوريات ومقالات وأوراق بحثية ومدخلات في مختلف الملتقيات الوطنية والدولية، وباللغات العربية، الإنجليزية والفرنسية، المتعلقة بالموضوع قيد البحث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، بالإضافة للمراجع الخاصة بعلم الإحصاء التي تساعد في تحليل ومعالجة النتائج.

2- مصادر أولية: ونقصد بها البيانات التي يقوم الباحث بجمعها لأول مرة من مجتمع الدراسة، باستخدام مختلف

الأدوات والوسائل البحثية المعروفة، منها الملاحظة والمقابلة، ولعل أهمها الاستبيان الذي اعتمده الباحث كأداة أساسية للدراسة.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

* **الملاحظة:** وهي أداة تتصف بالوضوح والصدق لإثبات الحقائق، وتتكون من عمليات ذهنية متداخلة من أجل الخروج بفكرة عن الظاهرة المدروسة، المتمثلة في معرفة تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك BADR بوكالة أولاد جلال.

* **المقابلة:** تعد المقابلة من بين الأدوات بارزة في البحث العلمي، حيث تم استخدامها كأداة لتدعيم الاستبيان والملاحظة والخروج بتفسير نتائج الدراسة، فتم إجراء العديد من المقابلات مع موظفي البنك محل الدراسة.

* **الاستبيان:** تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم معالجته ببرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)، وبمختلف الاختبارات الإحصائية بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث. وقد احتوى استبيان هذه الدراسة على مجموعة من العبارات ذات الخيارات المعدة مسبقاً، حيث تم تقسيمه إلى قسمين، القسم الأول مرتبط بالمعلومات الشخصية والوظيفية للمستجوبين، والقسم الثاني تم تخصيصه لأسئلة متغيرات الدراسة وهو مقسم لجزئين، الجزء الأول خاص بالمتغير المستقل التمويل الإسلامي للتجارة الدولية والجزء الثاني يخص المتغير التابع رضا العميل كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم 4.3: أقسام الاستبيان

| القسم | العنوان | المتغيرات / العبارات |
|--------|--|--|
| الأول | المعلومات الشخصية والوظيفية | الشكل القانوني، نوع النشاط، نوع التمويل. |
| الثاني | * التمويل الإسلامي للتجارة الدولية. * رضا العميل. | * التمويل بالمراجعة، التمويل التشاركي التمويل بالمضاربة، الإجارة المنتهية بالتملك، التمويل بالسلم. * عبارات رضا العميل. |

المصدر: من إعداد الباحث.

ويشتمل الاستبيان على قسمين:

* **القسم الأول:** ويحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي (الشكل القانوني، نوع النشاط، نوع التمويل).

* **القسم الثاني:** ويشتمل على محورين يمثلان متغيري الدراسة وفق ما يلي:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

✓ المحور الأول: اشتمل هذا المحور على الأبعاد الخمسة للتمويل الإسلامي للتجارة الدولية حيث ضمت (16) عبارة تم توزيعها كما يلي:

- التمويل بالمراجعة: وشمل خمس عبارات من (01 إلى 05)؛
- التمويل التشاركي: ضم ثلاث عبارات من (06 إلى 08)؛
- التمويل بالمضاربة: خصصت له ثلاث عبارات من (09 إلى 11)؛
- الإجارة المنتهية بالتملك: عبرت عنه ثلاث عبارات من (12 إلى 14)؛
- التمويل بالسلم: وشمل ثلاث عبارات من (15 إلى 16).

الجدول رقم 5.3: تقسيم عبارات المتغير المستقل

| المتغير | عدد العبارات | ترتيب العبارات | الترميز في Spss |
|----------------------------------|--------------|----------------|-----------------|
| التمويل بالمراجعة | 05 | 05-01 | X01-X05 |
| التمويل التشاركي | 03 | 08-06 | X06-X08 |
| التمويل بالمضاربة | 03 | 11-09 | X09-X11 |
| الإجارة المنتهية بالتملك | 03 | 14-12 | X12-X14 |
| التمويل بالسلم | 02 | 16-15 | X15-X16 |
| التمويل الإسلامي للتجارة الدولية | 16 | 16-01 | X01-X16 |

المصدر: من إعداد الباحث.

المحور الثاني:

اشتمل هذا المحور على عبارات المتغير التابع رضا العميل حيث ضمت (08) عبارات.

الجدول رقم 6.3: تقسيم عبارات المتغير التابع

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| المتغير | عدد العبارات | ترتيب العبارات | الترميز في Spss |
|------------|--------------|----------------|-----------------|
| رضا العميل | 08 | 01-08 | Y01-Y08 |

المصدر: من إعداد الباحث.

المطلب الثاني: منهج البحث وأساليب التحليل

المنهج البحث

قد تتعدد المناهج وتشتبك فيما بينها في جزئيات كثيرة بحيث كثيرا ما يرد المنهج المتبع من قبل الباحثين في نوعين من المناهج الموجودة، وقد اعتمد الباحث ضمن سياق هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، فتم تفعيل الأول في سبيل الجمع الوافي والدقيق للمعلومات التي تخدم الموضوع ليتم فيما بعد معالجتها وتحليلها واستخلاص النتائج وإجراء مقارنة بين بعض الجزئيات المميزة للمؤسسات البنكية المبني بشكل أساسي على مستوى الخدمات المقدمة، والجنس والمؤهل العلمي والخبرة، أما المنهج التحليلي فتم الاعتماد عليه لمناقشة وتحليل نتائج اختبار الفرضيات بشكل دقيق، وهو المنهج المهم ضمن هذه العمل باعتباره المعتمد لتقديم نتائج نهائية لهذه الدراسة.

ثانيا: أساليب التحليل الإحصائية:

لتحليل البيانات التي تم تجميعها تم استخدام كل من برنامج ال Excel وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نسخة 20، واعتمادا على هذه البرامج تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

* **جدول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية:** لتمثيل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات الأفراد اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

* **المتوسطات الحسابية:** وهو من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المجانسة لما يمتاز به من خصائص جيدة، وقد استخدمناه لحساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة والمتوسط العام لكل بعد ومتغير.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

* اختبار ألفا كرو نباخ: يستعمل هذا المعامل للتأكد من صلاحية المقياس، إذ يقيس مدى الاتساق والتناسق في إجابة المستجوبين على الأسئلة الموجودة بالمقياس، ومدى قياس كل سؤال للمفهوم، ويدل ارتفاع قيمة معامل الارتباط في المقياس على ارتفاع درجة الثبات، علماً أن معامل الثبات المقبول هو (0.60) فما فوق.

* معامل الصدق: يحسب عن طريق أخذ جذر معامل الثبات، حيث كلما كان قريباً من الواحد نقول إن الاستبيان صادق وأنه ممثل للمجتمع المدروس.

* الانحراف المعياري: من أفضل مقاييس المطلق وأدقها، يتأثر بالقيم المتطرفة (الشاذة) بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاد الوسط الحسابي، وقد تم استخدامه للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح تشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة.

* معامل الارتباط بيرسون: يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيرات ويقاس قوة العلاقة، حيث يكون الارتباط قوياً عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، وضعيفاً عند اقترابه من الصفر، وتكون قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طردي، والارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة، ويستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين كميين.

* تحليل الانحدار المتعدد: وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد؛

* تحليل التباين للانحدار: لاختبار مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة؛

* المتوسط المرجح: لتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان؛

* اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لقياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.

المطلب الثالث: اختبار ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي:

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي:

ينبغي التأكد من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة لأن نتائج هذا الاختبار تحدد أي نوع من اختبارات الفرضيات سيتم استخدامه لاحقاً، اختبارات معلميه أو لا معلميه.

وعليه استخدمنا اختبار Test Kolmogorov-Smirnov à un échantillon، لإثبات طبيعة التوزيع.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

الجدول رقم 7.3: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| البعد | قيمة Z | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|----------------------------------|--------|-------------------------|
| التمويل بالمراجحة | 1.351 | 0.142 |
| التمويل التشاركي | 1.328 | 0.232 |
| التمويل بالمضاربة | 0.433 | 0.314 |
| الإجارة المنتهية بالتمليك | 0.732 | 0.139 |
| التمويل بالسلم | 0.411 | 0.384 |
| التمويل الإسلامي للتجارة الدولية | 0.637 | 0.117 |
| رضا العميل | 0.654 | 0.102 |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.20.

من خلال الجدول رقم 7.3 يتضح لنا أن القيمة الاحتمالية Sig لأبعاد ومتغيري الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يسمح لنا بإجراء الاختبارات المعلمية للتأكد من صحة الفرضيات.

ثانيا: الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: وقد كانت نتائج هذا المعامل كما يلي:

1-الاتساق الداخلي للمتغير المستقل:

الجدول رقم 8.3: معامل الارتباط لعبارات التمويل الإسلامي للتجارة الدولية مع البعد الذي تنتمي إليه

| المتغير المستقل | أبعاد المتغير | العبرة | معامل الارتباط | مستوى المعنوية |
|----------------------------------|-------------------|--------|----------------|----------------|
| التمويل الإسلامي للتجارة الدولية | التمويل بالمراجحة | X1 | 0.828** | 0.000 |
| | | X2 | 0.636** | 0.000 |

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| | | | | |
|-------|---------|-----|---------------------------|--|
| 0.000 | 0.537** | X3 | | |
| 0.000 | 0.686** | X4 | | |
| 0.000 | 0.717** | 5X | | |
| 0.000 | 0.511** | 6X | التمويل التشاركي | |
| 0.000 | 0.802** | X7 | | |
| 0.000 | 0.637** | X8 | | |
| 0.000 | 0.807** | X9 | التمويل بالمضاربة | |
| 0.000 | 0.716** | X10 | | |
| 0.000 | 0.638** | X11 | | |
| 0.000 | 0.577** | X12 | الإجارة المنتهية بالتمليك | |
| 0.000 | 0.712** | X13 | | |
| 0.000 | 0.646** | X14 | | |
| 0.004 | 0.810** | X15 | التمويل بالسلم | |
| 0.000 | 0.631** | X16 | | |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.20.

من الجدول السابق يمكن تبيين ما يلي:

* بالنسبة لبعد التمويل بالمراجحة نجد أنه مرتبط ارتباطا طرديا في جميع العبارات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين 53.70% و 82.80% وهي أكبر من 50%، فجميعها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 05% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000، وهذا ما يدل على أن العبارات أساسية في قياس البعد التي تقيسه وأنها متسقة داخليا معه، الأمر الذي يؤكد الصدق البنائي لعبارات بعد التمويل بالمراجحة.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

* بالنسبة لبعد التمويل التشاركي نجد أنه مرتبط ارتباطا طرديا في جميع عباراته وتراوحت معاملات الارتباط في مجملها بين 51.10% و 80.20% وهي أكبر من 50%، فجميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 05%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000، وهذا ما يدل على أن العبارات أساسية في قياس البعد التي تقيسه وأنها متسقة داخليا معه، الأمر الذي يؤكد الصدق البنائي لعبارات بعد التمويل التشاركي.

* بالنسبة لبعد التمويل بالمضاربة نجد أنه مرتبط ارتباطا طرديا في جميع عباراته حيث تراوحت معاملات الارتباط في مجملها بين 63.80% و 80.70% وهي أكبر من 50%، فجميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 05%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000، وهذا ما يدل على أن العبارات أساسية في قياس البعد التي تقيسه وأنها متسقة داخليا معه، الأمر الذي يؤكد الصدق البنائي لعبارات بعد التمويل بالمضاربة.

* بالنسبة لبعد الإجارة المنتهية بالتملك نجد أنه مرتبط ارتباطا طرديا في جميع عباراته، وتراوحت معاملات الارتباط في مجملها بين 57.70% و 71.20% وهي أكبر من 50%، فجميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 05%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000، وهذا ما يدل على أن العبارات أساسية في قياس البعد التي تقيسه وأنها متسقة داخليا معه، الأمر الذي يؤكد الصدق البنائي لعبارات بعد الإجارة المنتهية بالتملك.

* بالنسبة لبعد التمويل بالسلم نجد أنه مرتبط ارتباطا طرديا في جميع عباراته، وتراوحت معاملات الارتباط في مجملها بين 63.10% و 81.00% وهي أكبر من 50%، فجميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 05%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000، وهو كذلك أقل من 05%، وهذا ما يدل على أن العبارات أساسية في قياس البعد التي تقيسه وأنها متسقة داخليا معه، الأمر الذي يؤكد الصدق البنائي لعبارات بعد التمويل بالسلم.

أما بالنسبة للمتغير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ككل فقد تراوحت معاملات الارتباط لفقراته بين 51.10% و 82.80%، وبذلك فمجموع الفقرات مرتبطة ارتباطا طرديا كونها كانت أكبر من 50%، وعليه نستطيع القول إن فقرات الأبعاد المكونة لمحور التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على اتساق في تكوينها للمحور وصادقة لما وضعت لقياسه.

2- الاتساق الداخلي للمتغير التابع:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

الجدول رقم 9.3: معامل الارتباط لعبارات رضا العميل مع البعد الذي تنتمي إليه

| المتغير التابع | العبرة | معامل الارتباط | مستوى المعنوية |
|----------------|--------|----------------|----------------|
| رضا العميل | Y1 | 0.510** | 0.001 |
| | Y2 | 0.674** | 0.000 |
| | Y3 | 0.549** | 0.000 |
| | Y4 | 0.717** | 0.000 |
| | Y5 | 0.702** | 0.000 |
| | Y6 | 0.716** | 0.000 |
| | Y7 | 0.862** | 0.000 |
| | Y8 | 0.774** | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.20.

من خلال الجدول يمكن تبين ما يلي:

* بالنسبة للمتغير التابع رضا العميل نجد أنه مرتبط ارتباطا طرديا في جميع عباراته وتراوحت معاملات الارتباط في مجملها بين 51.10% و 86.20% وهي أكبر من 50%، فجميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 05%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000، وهذا ما يدل على أن العبارات أساسية في قياس البعد التي تقيسه وأنها متسقة داخليا معه، الأمر الذي يؤكد الصدق البنائي لعبارات المتغير رضا العميل.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة:

لتقدير ثبات الدراسة سنعتمد على معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha الذي يعد من أفضل المعاملات لتقدير الثبات.

الجدول رقم 10.3: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| الأبعاد | عدد الفقرات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| التمويل الإسلامي للتجارة الدولية | 16 | 0.789 | 0.888 |
| رضا العميل | 08 | 0.812 | 0.901 |
| الثبات العام للاستبيان | 24 | 0.823 | 0.907 |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.20.

يبين الجدول أن معدل الثبات الكلي (0,823) يعني أن درجة ثبات الاستبيان عالية مما يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، كما أن معامل الثبات ألفا كرو نباخ يتراوح بين (1) و(0) فكلما اقترب من (1) كان الثبات مرتفع والعكس لما يقترب من (0) الأمر الذي يسمح بالاعتماد عليه كأداة جمع البيانات، وعند حساب معدل الصدق، يلاحظ أن كل النسب أكبر من 0,6 ما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية، أي أن درجة الثبات تبرر استخدامها لأغراض الدراسة.

للتحقق من صدق محتوى أداة البحث، وبأنها تخدم أهدافه، تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين - أساتذة جامعيين - مختصين في مجال العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكذا إدارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، لتحكيم الاستبيان، من خلال مدى وضوح العبارات ومناسبتها للمحتوى، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله، وتقييمها من حيث عددها وشموليتها ومحتواها.

حيث تم الأخذ بعين الاعتبار جميع ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، بإجراء التعديلات اللازمة على ضوء توصياتهم، لتصبح أكثر تحقيقاً لأهداف الدراسة وتمت صياغة الاستبيان بشكله النهائي.

المبحث الثاني: تحليل الجانب الوصفي لعينة الدراسة التطبيقية

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

في هذا المبحث سيتم عرض الجانب الوصفي للعينة المدروسة، والبداية ستكون بتحليل الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمستجوبين من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، ومن ثم تحليل اتجاهاتهم حول متغيرات الدراسة ووصولاً لاختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: تحليل الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمستجوبين

أولاً: الشكل القانوني: يوضح الجدول أدناه توزيعاً لعينة حسب الشكل القانوني لزبائن البنك محل الدراسة.

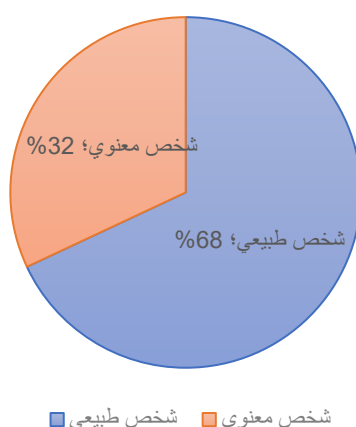
الجدول رقم 11.3: توزيع أفراد العينة حسب الشكل القانوني

| النسبة المئوية % | التكرارات | الجنس |
|------------------|-----------|-----------|
| 68.03% | 83 | شخص طبيعي |
| 31.97% | 39 | شخص معنوي |
| 100% | 122 | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

يتضح من الجدول رقم 11.3 أن عدد الزبائن لدى البنك في شكل شخص طبيعي مثل 83 فرداً بنسبة 68.03%، بينما عدد الزبائن في شكل الشخص المعنوي مثل 39 فرداً بنسبة 31.97%، وأن الأفراد من الشكّلين استجابوا بالإيجاب للاستبيان.

الشكل رقم 1.3: توزيع أفراد العينة حسب متغير الشكل القانوني



الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Excel

ثانيا: نوع النشاط: يوضح الجدول أدناه توزيع العينة حسب نوع النشاط.

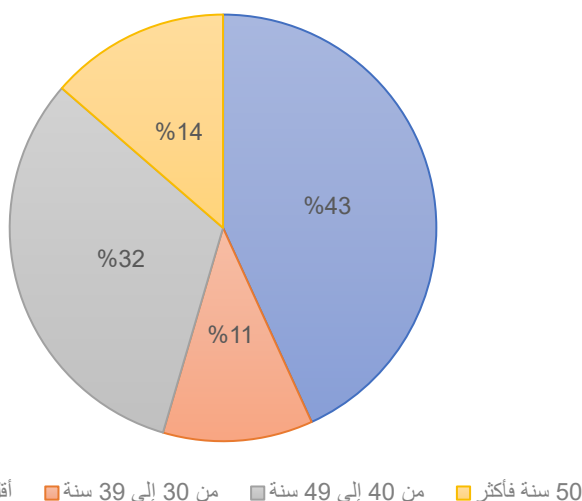
الجدول رقم 12.3: توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط

| النسبة المئوية % | التكرارات | الفئة العمرية |
|------------------|-----------|---------------|
| 31.97% | 39 | مستورد |
| 39.34% | 48 | مصدر |
| 28.69% | 35 | مُصدر ومستورد |
| 100% | 122 | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

بالنسبة لنوع النشاط لأفراد العينة يلاحظ أن الفئة العريضة والبالغة نسبتها 39.34% من فئة المصدرين، تليها فئة المستوردين بنسبة 31.97%، ثم فئة مصدر ومستورد بنسبة 28.69%.

الشكل رقم 2.3: توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط



الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Excel

ثالثا: نوع التمويل: يوضح الجدول أدناه توزيع العينة حسب نوع التمويل.

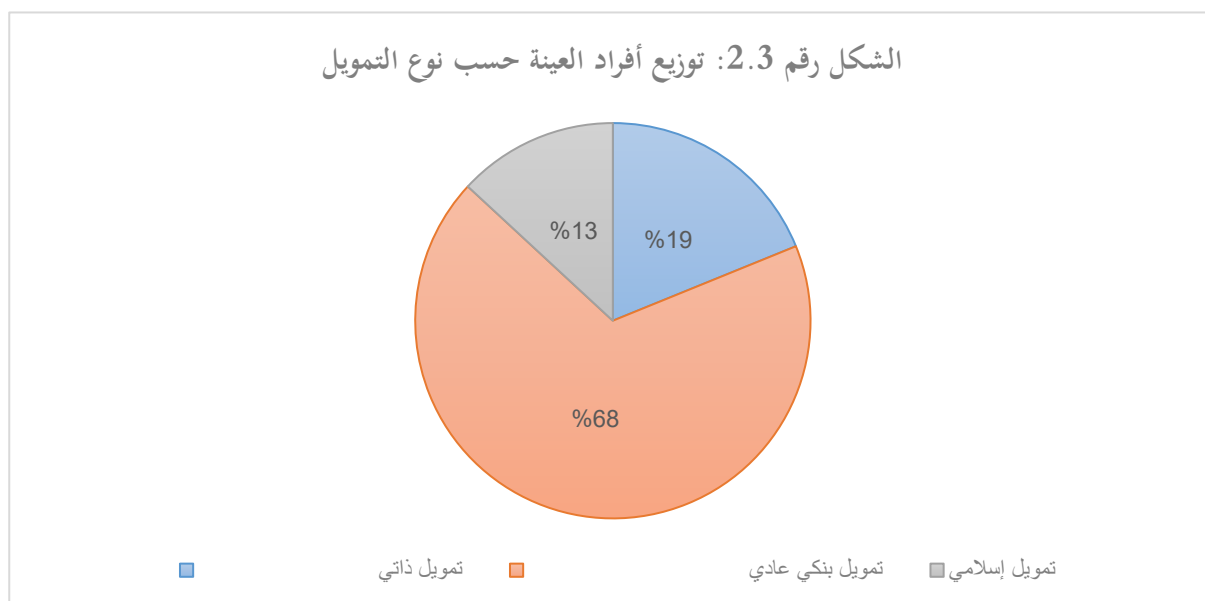
الجدول رقم 13.3: توزيع أفراد العينة حسب نوع التمويل

| نوع التمويل | التكرارات | النسبة المئوية % |
|-----------------|-----------|------------------|
| تمويل ذاتي | 23 | 18.85% |
| تمويل بنكي عادي | 83 | 68.03% |
| تمويل إسلامي | 16 | 13.12% |
| المجموع | 122 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

يلاحظ من الجدول بخصوص نوع التمويل أن أغلب أفراد العينة هم من فئة التمويل البنكي العادي بنسبة 68.03%، يليها فئة التمويل الذاتي بنسبة 18.85%، بينما شكلت فئة التمويل الإسلامي ما نسبته 13.12%.

الشكل رقم 2.3: توزيع أفراد العينة حسب نوع التمويل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Excel

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات المستجوبين حول متغيرات الدراسة.

أولاً: تحليل اتجاهات المستجوبين حول المتغير المستقل (التمويل الإسلامي للتجارة الدولية).

بداية سنقوم بتحليل اتجاهات المبحوثين حول المتغير المستقل التمويل الإسلامي للتجارة الدولية من خلال تحليل كل عبارات أبعادها الخمسة والمتمثلة في التمويل بالمراجحة، التمويل التشاركي، التمويل بالمضاربة، الإجارة المنتهية بالتمليك، التمويل بالسلم، وفيما يلي نتائج التحليل:

1- اتجاهات المبحوثين حول بعد التمويل بالمراجحة.

الجدول رقم 3-14: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل بالمراجحة

| الرقم | عبارات بعد التمويل بالمراجحة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|-------------------|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1 | يعمل بنك BADR كوكيل عن العميل (المستورد) في تنفيذ إجراءات الاعتماد وتدقيق المستندات وتسهيل الدفع. | 13.8 | 30.95 | مرتفع | 1 |
| 2 | يحمل الاعتماد في طياته معنى الضمان أو الكفالة التي يقدمها بنك BADR للمستفيد. | 43.2 | 20.80 | متوسط | 5 |
| 3 | يقوم بنك BADR من خلال المراجحة وبناءً على طلب العميل، بشراء البضاعة المطلوبة من المصدر لحسابه الخاص، ثم يعيد بيعها للعميل، مع إمكانية السداد الآجل. | 43.7 | 60.72 | مرتفع | 2 |
| 4 | المشاركة: يشترك بنك BADR والعميل في تمويل الصفقة ويقتسمان الربح حسب الاتفاق والخسارة بنسبة رأس المال. | 43.4 | 61.08 | مرتفع | 3 |
| 5 | المضاربة: يوفر بنك BADR المال ويوفر العميل العمل، ويقتسمان الربح بنسبة شائعة متفق عليها، ويتحمل بنك BADR الخسارة المالية. | 3.39 | 0.966 | متوسط | 4 |
| التمويل بالمراجحة | | 243.5 | 20.55 | مرتفع | / |

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول (التمويل بالمراجحة) هي 3.524 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات بعد (التمويل بالمراجحة) كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.24 و 3.81). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.552 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد التمويل بالمراجحة حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات الباحثين، وقد تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.726 و 1.086) وبالنظر إلى ترتيب عبارات هذا البعد نجد أن العبارة الأولى المتعلقة بأن بنك BADR كوكيل عن العميل (المستورد) يعمل على تنفيذ إجراءات الاعتماد وتدقيق المستندات وتسهيل الدفع، جاءت في الترتيب الأول ثم تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثالثة والتي تفيد بأن بنك BADR يقوم من خلال المراجحة وبناءً على طلب العميل، بشراء البضاعة المطلوبة من المصدر لحسابه الخاص، ثم يعيد بيعها للعميل، مع إمكانية السداد الآجل، وفي الترتيب الثالث العبارة الرابعة التي تفيد بأن بنك BADR يشترك والعميل في تمويل الصفقة ويقتسمان الربح حسب الاتفاق والخسارة بنسبة رأس المال.، وجاءت العبارة الخامسة في الترتيب الرابع وهي التي تفيد بأن بنك BADR يوفر المال ويوفر العميل العمل، ويقتسمان الربح بنسبة شائعة متفق عليها، ويتحمل بنك BADR الخسارة المالية، وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة الثانية التي تفيد بأن الاعتماد يحمل في طياته معنى الضمان أو الكفالة التي يقدمها بنك BADR للمستفيد.

2- اتجاهات الباحثين حول بعد التمويل التشاركي.

لجدول رقم 3-15: اتجاهات الباحثين حول عبارات بعد التمويل التشاركي

| الرقم | عبارات بعد التمويل التشاركي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1 | المشاركة الثابتة: يستمر بنك BADR كشريك مع العميل بحصته في رأس المال دون تغيير حتى نهاية المشروع أو لمدة متفق عليها. | 313. | 8770. | متوسط | 3 |
| 2 | المشاركة المتناقصة المنتهية بالتخليك: يشترك بنك BADR والعميل | 463. | 31.04 | مرتفع | 2 |

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| | | | | | |
|---|-------|-------|-------|---|---|
| | | | | في ملكية أصل (كعقار أو معدات). يؤجر البنك حصته للعميل، ويسدد العميل دفعات دورية تتضمن جزءاً من الإيجار وجزءاً لشراء حصة البنك تدريجياً. | |
| 1 | مرتفع | 61.06 | 13.5 | المشاركة المتغيرة: يمول بنك BADR العميل بدفعات نقدية حسب احتياجاته التشغيلية، ويحصل البنك على حصة من الأرباح الناتجة خلال فترة التمويل. | 3 |
| / | مرتفع | 20.64 | 263.4 | التمويل التشاركي | |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول السابق نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني (التمويل التشاركي) هي 3.426 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات بعد (التمويل التشاركي) كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.31 و 3.51). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.642 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد التمويل التشاركي حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين، وقد تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.877 و 1.066) وبالنظر إلى ترتيب عبارات هذا البعد نجد أن العبارة الثالثة المتعلقة بأن بنك BADR يمول العميل بدفعات نقدية حسب احتياجاته التشغيلية، ويحصل البنك على حصة من الأرباح الناتجة خلال فترة التمويل، جاءت في الترتيب الأول، ثم تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثانية والتي تفيد بأن بنك BADR يشترك والعميل في ملكية أصل (كعقار أو معدات)، يؤجر البنك حصته للعميل، ويسدد العميل دفعات دورية تتضمن جزءاً من الإيجار وجزءاً لشراء حصة البنك تدريجياً، وفي الترتيب الثالث العبارة الأولى التي تفيد بأن بنك BADR يستمر كشريك مع العميل بحصته في رأس المال دون تغيير حتى نهاية المشروع أو لمدة متفق عليها.

3- اتجاهات المبحوثين حول بعد التمويل بالمضاربة.

الجدول رقم 3-16: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل بالمضاربة

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| الرقم | عبارات بعد التمويل بالمضاربة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|-------------------|--|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1 | تمويل الاستيراد بالمضاربة: يقدم بنك BADR رأس المال للمستورد (مضارب) لتمويل شراء بضائع من الخارج. يتولى المستورد بيعها محلياً، ويتقاسمان الربح حسب النسبة المتفق عليها | 33.3 | 0051. | متوسط | 2 |
| 2 | تمويل الصادرات بالمضاربة: يمول بنك BADR مُصدّر (مضارب) لتغطية تكاليف إنتاج أو شراء بضائع للتصدير. يتولى المصدر عملية التصدير والبيع، ويتقاسمان الربح. | 213. | 0.930 | متوسط | 3 |
| 3 | تمويل صفقات محددة بالمضاربة: يمكن تطبيق المضاربة لتمويل صفقة استيراد أو تصدير كبيرة بذاتها، وينتهي العقد بتصفية الصفقة وتوزيع النتائج بين بنك BADR والمتعاقد (ربح أو خسارة). | 403. | 61.01 | مرتفع | 1 |
| التمويل بالمضاربة | | 3133. | 0.448 | متوسط | / |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول السابق نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث (التمويل بالمضاربة) هي 3.313 والتي تقع ضمن المجال الثالث لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (محايد) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات بعد (التمويل بالمضاربة) كانت بمستوى متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.21 و 3.40). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.448 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد التمويل بالمضاربة حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين، وقد تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.930 و 1.016) وبالنظر إلى ترتيب عبارات هذا البعد نجد أن العبارة الثالثة التي تفيد بأنه يمكن تطبيق المضاربة لتمويل صفقة استيراد أو تصدير كبيرة بذاتها، وينتهي العقد بتصفية الصفقة وتوزيع النتائج بين بنك BADR والمتعاقد (ربح أو خسارة)، جاءت في الترتيب الأول، ثم تلتها في الترتيب الثاني العبارة الأولى والتي تفيد بأن بنك BADR يقدم رأس

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المال للمستورد (مضارب) لتمويل شراء بضائع من الخارج. يتولى المستورد بيعها محلياً، ويتقاسمان الربح حسب النسبة المتفق عليها، وفي الترتيب الثالث العبارة الثانية التي تفيد بأن بنك BADR يمول مُصدّر (مضارب) لتغطية تكاليف إنتاج أو شراء بضائع للتصدير. يتولى المصدر عملية التصدير والبيع، ويتقاسمان الربح.

4- اتجاهات المبحوثين حول بعد الإجارة المنتهية بالتملك.

الجدول رقم 3-17: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد الإجارة المنتهية بالتملك

| الرقم | عبارات بعد الإجارة المنتهية بالتملك | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|--------------------------|--|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1 | من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين يمكن بنك BADR من الحصول على الأصول دون الحاجة لسيولة كبيرة مقدماً. | 473. | 9640. | مرتفع | 1 |
| 2 | من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين يمكن بنك BADR عملاءه من مزايا ضريبية محتملة: قد تُخصم الأقساط كمصروفات تشغيلية (حسب النظام الضريبي). | 403. | 1021. | مرتفع | 2 |
| 3 | من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين يقدم بنك BADR مسار واضح للملكية: آلية محددة لتملك الأصل بالنهاية. | 263. | 8640. | متوسط | 3 |
| الإجارة المنتهية بالتملك | | 3763. | 5130. | متوسط | / |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول السابق نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع (الإجارة المنتهية بالتملك) هي 3.376 والتي تقع ضمن المجال الثالث لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (محايد) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات بعد (الإجارة المنتهية بالتملك) كانت بمستوى متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.26 و 3.47)، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.513 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد الإجارة المنتهية بالتملك حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين، وقد تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.964 و 0.513).

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

و1.102) وبالنظر إلى ترتيب عبارات هذا البعد نجد أن العبارة الأولى المتعلقة بأنه من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين يمكن بنك BADR من الحصول على الأصول دون الحاجة لسيولة كبيرة مقدماً، جاءت في الترتيب الأول، ثم تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثانية والتي تفيد بأنه من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين يمكن بنك BADR عملاءه من مزايا ضريبية محتملة قد تُخصم الأقساط كمصروفات تشغيلية (حسب النظام الضريبي)، وفي الترتيب الثالث العبارة الثالثة التي تفيد بأنه من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين يقدم بنك BADR مسار واضح للملكية آلية محددة لتملك الأصل بالنهاية.

5- اتجاهات المبحوثين حول بعد التمويل بالسلم.

الجدول رقم 3-18: اتجاهات المبحوثين حول عبارات بعد التمويل بالسلم

| الرقم | عبارات بعد التمويل بالسلم | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|----------------------------------|--|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1 | سيناريو تمويل التصدير: المصدر المحلي (البائع/المسلم إليه) يحتاج تمويلاً قبل الشحن. يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن فوراً للمصدر، الذي يستخدمه للإنتاج أو التجهيز. | 393. | 7630. | مرتفع | 1 |
| 2 | سيناريو تمويل الاستيراد: المستورد المحلي (المشتري/المسلم) قد يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن مقدماً. ويلتزم بتدبير البضاعة من المورد الأجنبي وتسليمها للمستورد في الأجل المحدد. (أو قد يقوم بنك BADR بدور المشتري بالسلم من المورد الأجنبي ثم يبيع للمستورد المحلي). | 363. | 849.0 | متوسط | 2 |
| التمويل بالسلم | | 3753. | 4340. | متوسط | / |
| التمويل الإسلامي للتجارة الدولية | | 4023. | 2930. | مرتفع | / |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول السابق نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الخامس (التمويل بالسلم) هي 3.375 والتي تقع ضمن المجال الثالث لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (محايد) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات بعد (التمويل بالسلم) كانت بمستوى متوسط، حيث تراوحت

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المتوسطات الحسابية ما بين (3.36 و 3.39)، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.434 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد التمويل بالسلم حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين، وقد تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.763 و 0.849) وبالنظر إلى ترتيب عبارات هذا البعد نجد أن العبارة الأولى المتعلقة بأن المصدر المحلي (البائع/المسلم إليه) يحتاج تمويلًا قبل الشحن، يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن فورًا للمصدر، الذي يستخدمه للإنتاج أو التجهيز، جاءت في الترتيب الأول، ثم تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثانية والتي تفيد بأن المستورد المحلي (المشتري/المسلم) قد يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن مقدمًا. ويلتزم بتدبير البضاعة من المورد الأجنبي وتسليمها للمستورد في الأجل المحدد. (أو قد يقوم بنك BADR بدور المشتري بالسلم من المورد الأجنبي ثم يبيع للمستورد المحلي).

ثانيا: تحليل اتجاهات المستجوبين حول المتغير التابع (رضا العميل).

سنحلل اتجاهات المبحوثين حول رضا العميل من خلال تحليل كل العبارات 09 وفيما يلي نتائج التحليل:

الجدول رقم 3-19: اتجاهات المبحوثين حول عبارات المتغير التابع رضا العميل

| الرقم | عبارات متغير رضا العميل | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1 | يشعر بنك BADR العميل بالدور المتميز في خطته المتعلقة بتمويل التجارة الخارجية بالصيغ الإسلامية. | 433. | 8170. | مرتفع | 4 |
| 2 | مستوى الخدمة المقدمة من طرف بنك BADR في مجال التمويل الإسلامية للتجارة الخارجية كان ضمن توقعاتي. | 20.3 | 9120. | متوسط | 9 |
| 3 | اهتمام وتعامل موظفي البنك بشكواي المقدمة كان ضمن توقعاتي وخاصة في جوانب التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية | 683. | 8030. | مرتفع | 2 |
| 4 | يمكنني الحصول على خدمات التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية بكل سهولة من بنك BADR. | 393. | 230.8 | متوسط | 5 |

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

| | | | | | |
|------------|--|-------|-------|-------|---|
| 5 | تؤدي سياسة الخصوصية ببنك BADR إلى وجود سرية تامة لمعلوماتي وخاصة فيما تعلق بالتجارة الخارجية. | 363. | 1361. | متوسط | 7 |
| 6 | يحاول بنك BADR فهم حاجات العميل ومعرفة رأيه عن الخدمة باستمرار وخاصة فيما تعلق بالصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية. | 533. | 009.1 | مرتفع | 3 |
| 7 | يتم توفير خدمات بنك BADR من طرف الموظفين في وقت قياسي | 273. | 2391. | متوسط | 8 |
| 8 | أقوم باستعمال الخدمات الجديدة المقدمة من طرف بنك BADR دون تردد وخاصة فيما تعلق بالصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية. | 803. | 982.0 | مرتفع | 1 |
| 9 | أنصح التجار باستعمال الصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية المقدمة من طرف بنك BADR دون تردد. | 3.38 | 0.895 | متوسط | 6 |
| رضا العميل | | 483.4 | 870.5 | مرتفع | / |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول السابق نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات المتغير التابع (رضا العميل) هي 3.448 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات المتغير (رضا العميل) كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.09 و 3.80). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.587 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات المتغير رضا العميل حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات الباحثين، وقد تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.803 و 1.239) وبالنظر إلى ترتيب عبارات هذا المتغير نجد أن العبارة الثامنة التي تفيد بأن العميل يقوم باستعمال الخدمات الجديدة المقدمة من طرف بنك BADR دون تردد وخاصة فيما تعلق بالصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية، جاءت في الترتيب الأول، ثم تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثالثة والتي تفيد بأن اهتمام وتعامل موظفي البنك بالشكاوي المقدمة كان ضمن توقعات العملاء وخاصة في جوانب التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية، وفي الترتيب الثالث العبارة السادسة التي تفيد بأن بنك BADR يحاول فهم حاجات العميل ومعرفة رأيه عن الخدمة باستمرار وخاصة فيما تعلق بالصيغ

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية، وجاءت العبارة الأولى في الترتيب الرابع وهي التي تفيد بأن بنك BADR يشعر العميل بالدور المتميز في خطته المتعلقة بتمويل التجارة الخارجية بالصيغ الإسلامية، أما العبارة الرابعة فقد رتبت خامسا والتي تقر بأنه يمكن للعميل الحصول على خدمات التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية بكل سهولة من بنك BADR، وتلتها في الترتيب السادس العبارة التاسعة التي تفيد بأنه ينصح للتجار باستعمال الصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية المقدمة من طرف بنك BADR دون تردد، وفي الترتيب السابع العبارة الخامسة حيث تنص على أن سياسة الخصوصية بينك BADR تؤدي إلى وجود سرية تامة لمعلومات العميل وخاصة فيما تعلق بالتجارة الخارجية، ثم العبارة السابعة في الترتيب الثامن والتي تفيد بأنه يتم توفير خدمات بنك BADR من طرف الموظفين في وقت قياسي، بعدها العبارة الثانية في الترتيب التاسع والتي تنص على أن مستوى الخدمة المقدمة من طرف بنك BADR في مجال التمويل الإسلامية للتجارة الخارجية كان ضمن توقعات العملاء.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

ضمن هذا المبحث سنقوم باختبار الفرضية الأساسية وما يتفرع عنها من فرضيات فرعية بالاعتماد على معادلة الانحدار الخطي البسيط والمتعدد وبناء على نتائج الاختبارات والنتائج السابقة نلخص ما خلصت إليه هذه الدراسة من نتائج، ويتم مناقشتها بحيث نخلص لتصور عام حول تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على فرضية رئيسية وخمس فرضيات فرعية تم الاستعانة في صياغتها على الدراسات السابقة ومن خلال نموذج البحث الضابط للدراسة.

أولا: الفرضية الرئيسية الأولى.

يؤثر التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

فرض العدم: لا يؤثر التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال.

فرض البديل: يؤثر التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال.

الجدول رقم 3-20: نتائج معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل

| المتغير | معامل الارتباط R | معامل التحديد R^2 | قيمة F المحسوبة | قيمة t | a | مستوى الدلالة Sig | معامل الانحدار B |
|----------------------------------|------------------|---------------------|-----------------|--------|-------|-------------------|------------------|
| التمويل الإسلامي للتجارة الدولية | 0.569 | 0.324 | 19.450 | 3.241 | 1.198 | 0,000 | 0.669 |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول رقم 21.3 توضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل وجود علاقة طردية متوسطة بينهما، حيث بلغت قيمة الارتباط $R(0.569)$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2(0.324)$ أي أن نسبة 32.40% من التغيرات في رضا العميل تعود إلى التغير في التمويل الإسلامي للتجارة الدولية، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي بين التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل، وكذا أكدت قيمة F المحسوبة والتي تساوي (19.450) معنوية هذا التأثير عند مستوى المعنوية (0.000) وهياقل من (0.05) كما أن معامل الانحدار بلغ (0.669) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في التمويل الإسلامي للتجارة الدولية يؤدي إلى التغير في رضا العميل بنفس الوحدة (0.669)، أما قيمة t فقد بلغت (3.241)، لذا فإن العلاقة موجودة ودالة إحصائياً.

وعليه نرفض فرض العدم ونقبل الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يؤثر التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

ومنه فإن هذه الفرضية الرئيسية تسهم بشكل كبير في بناء بقية الفرضيات وتؤكد على وجود فعلي للعلاقة والتأثير في هذه الدراسة غير أن الإشكال المطروح هو كيفية التأثير وقيمته بين المتغيرات والأبعاد.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

ثانيا: الفرضية الرئيسية الثانية.

تؤثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

* **فرضية العدم:** لا تؤثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

* **الفرضية البديلة:** تؤثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

عند حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد بين أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل بينت النتائج المستخرجة من برنامج SPSS، أن معامل الارتباط بين أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل بلغ 0.651، كان أكثر من معامل الارتباط بين التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل الذي يساوي 0.569، كما أن تفسير أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية للتغير الحاصل في رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة أولاد جلال قد ارتفع وبلغت نسبة التفسير 42.30%.

الجدول رقم 3-21: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل

| المتغير التابع | الأبعاد المفسرة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² | قيمة F المحسوبة | قيمة t | مستوى الدلالة Sig | معامل الانحدار B |
|----------------|--------------------------|------------------|------------------------------|-----------------|--------|-------------------|------------------|
| رضا العميل | التمويل بالمراجحة | 0.651 | 0.423 | 4.527 | 0.355 | 0.003 | 0.456 |
| | التمويل التشاركي | | | | 3.209 | 0.000 | 0.477 |
| | التمويل بالمضاربة | | | | 0.352 | 0.932 | 0.328 |
| | الإجارة المنتهية بالتملك | | | | 0.113 | 0.000 | 0.020 |
| | التمويل بالسلم | | | | 0.635 | 0.527 | 0.081 |

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.v20).

من خلال الجدول نلاحظ أنه يوجد ثلاث أبعاد للتمويل الإسلامي للتجارة الدولية لها تأثير دال على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، وهم بعد التمويل بالمراجحة وبعد التمويل التشاركي وبعد الإجارة المنتهية بالتمليك أما بقية الأبعاد (التمويل بالمضاربة، التمويل بالسلم) فإن علاقتها برضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال غير دالة.

ويظهر أن كل من بعد التمويل بالمراجحة وبعد التمويل التشاركي وبعد الإجارة المنتهية بالتمليك هي أبعاد لها أثر دال على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال بدرجة دلالة 0.003، و0.000، و0.000 لكل منهما على التوالي وهي أصغر من 0.05، في حين أن الأبعاد الأخرى تأثيرها غير دال والمتمثلة في كل من التمويل بالمضاربة، التمويل بالسلم، كما يمكن الاعتماد على هذا الجدول لاختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: والتي تفيد بأنه:

يؤثر التمويل بالمراجحة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

* **الفرضية العدمية:** لا يؤثر التمويل بالمراجحة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

* **الفرضية البديلة:** يؤثر التمويل بالمراجحة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0.003 وهو أقل من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بحيث يؤثر التمويل بالمراجحة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه:

يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

* **الفرضية العدمية:** لا يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

* **الفرضية البديلة:** يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول **الفرضية البديلة** بحيث يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تفيد بأنه:

يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

* **الفرضية العدمية:** لا يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

* **الفرضية البديلة:** يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0.932 وهو أكبر من 0.05 وعليه يتم قبول **فرضية العدم** ورفض **الفرضية البديلة** بحيث لا يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تفيد بأنه:

تؤثر الإجارة المنتهية بالتمليك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

* **الفرضية العدمية:** لا تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

* **الفرضية البديلة:** تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة بحيث تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

5- اختبار الفرضية الجزئية الخامسة: والتي تفيد بأنه:

يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

* **الفرضية العدمية:** لا يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

* **الفرضية البديلة:** يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0.527 وهو أكبر من 0.05 وعليه يتم قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة بحيث لا يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

المطلب الثاني: عرض النتائج

ومن خلال نتائج اختبار الفرضيات تم الوصول إلى أهم النتائج وأبرز العناصر والأبعاد المتعلقة بتأثير إجراءات التسويق على ولاء العميل الداخلي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة، حيث يمكن اختصار نتائج اختبار الفرضيات في النقاط التالية:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

1- **الفرضية الرئيسية:** يؤثر التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

2- **الفرضية الرئيسية الثانية:** تؤثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال كما يلي:

- * يؤثر التمويل بالمراجعة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.
- * يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.
- * لا يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.
- * تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.
- * لا يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

يعد بناء الفرضيات الخطوة الأولى للوصول للنتائج، وعليه وبعد عملية البناء على أن التمويل الإسلامي للتجارة الدولية يؤثر على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، لتليها في المرحلة الموالية البحث في تفاصيل التأثير بين أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل.

الفرع الأول: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

لقد خلصت النتائج المتوصل لها بعد اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على أن التمويل الإسلامي للتجارة الدولية يؤثر على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، بوجود علاقة طردية بين المتغيرين وأن ما نسبته 32.40% من التغيرات في رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال تعود إلى التغير في التمويل الإسلامي للتجارة الدولية.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين التمويل الإسلامي للتجارة الدولي ورضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون $R(0.569)$ ، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ثانيا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

تؤثر أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال وذلك وفق ما يلي:

1- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على أنه: يؤثر التمويل بالمراجعة على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

حيث خلصت النتائج المتوصل لها بعد اختبار الفرضية الفرعية الأولى إلى وجود علاقة تأثير بين المتغيرين التمويل بالمراجعة ورضا العميل، وعليه يجب أن يعمل بنك BADR كوكيل عن العميل (المستورد) على تنفيذ إجراءات الاعتماد وتدقيق المستندات وتسهيل الدفع، وأن يقوم بنك BADR من خلال المراجعة وبناء على طلب العميل، بشراء البضاعة المطلوبة من المصدر لحسابه الخاص، ثم يعيد بيعها للعميل، مع إمكانية السداد الآجل، وأن يشترك بنك BADR والعميل في تمويل الصفقة ويقتسمان الربح حسب الاتفاق والخسارة بنسبة رأس المال، كما يجب أن يوفر بنك BADR المال ويوفر العميل العمل، ويقتسمان الربح بنسبة شائعة متفق عليها، ويتحمل بنك BADR الخسارة المالية، وأن يحمل الاعتماد في طياته معنى الضمان أو الكفالة التي يقدمها بنك BADR للمستفيد.

2- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على أنه: يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

حيث خلصت النتائج المتوصل لها بعد اختبار الفرضية الفرعية الثانية إلى وجود علاقة تأثير بين المتغيرين التمويل التشاركي ورضا العميل، وعليه يجب أن

يمول بنك BADR العميل بدفعات نقدية حسب احتياجاته التشغيلية، ويحصل البنك على حصة من الأرباح الناتجة خلال فترة التمويل، وأن يشترك بنك BADR والعميل في ملكية أصل (كعقار أو معدات)، يؤثر البنك حصته للعميل، ويسدد العميل دفعات دورية تتضمن جزءا من الإيجار وجزءا لشراء حصة البنك تدريجيا، وأن يستمر بنك BADR كشريك مع العميل بحصته في رأس المال دون تغيير حتى نهاية المشروع أو لمدة متفق عليها.

3- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

والتي تنص على أنه: لا يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال. حيث خلصت النتائج المتوصل لها بعد اختبار الفرضية الفرعية الثالثة إلى عدم وجود علاقة طردية بين المتغيرين التمويل بالمضاربة ورضا العميل، وعليه يجب أن يمكن تطبيق المضاربة لتمويل صفقة استيراد أو تصدير كبيرة بذاتها، وينتهي العقد بتصفية الصفقة وتوزيع النتائج بين بنك BADR والمتعاقد (ربح أو خسارة)، وأن يقدم بنك BADR رأس المال للمستورد (مضارب) لتمويل شراء بضائع من الخارج ويتولى المستورد بيعها محلياً، ويتقاسمان الربح حسب النسبة المتفق عليها، وأن يمول بنك BADR مُصدّر (مضارب) لتغطية تكاليف إنتاج أو شراء بضائع للتصدير، يتولى المصدر عملية التصدير والبيع، ويتقاسمان الربح.

4- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على أنه: تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال.

حيث خلصت النتائج المتوصل لها بعد اختبار الفرضية الفرعية الرابعة إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين الإجارة المنتهية بالتملك ورضا العميل، وعليه يجب أن يمكن البنك من خلال الإجارة المنتهية بالتملك للمستوردين والمصدرين من الحصول على الأصول دون الحاجة لسيولة كبيرة مقدماً، وأن يمكن بنك BADR عملاءه من مزايا ضريبية محتملة قد تُخصم الأقساط كمصروفات تشغيلية (حسب النظام الضريبي)، وأن يقدم بنك BADR مسار واضح للملكية آلية محددة لتملك الأصل بالنهاية.

5- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

والتي تنص على أنه: لا يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال. حيث خلصت النتائج المتوصل لها بعد اختبار الفرضية الفرعية الرابعة إلى عدم وجود علاقة طردية بين المتغيرين التمويل بالسلم ورضا العميل، من خلال

أن المصدر المحلي (البائع/المسلم إليه) يحتاج تمويلاً قبل الشحن، يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن فوراً للمصدر، الذي يستخدمه للإنتاج أو التجهيز، وأن المستورد المحلي (المشتري/المسلم) قد يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن مقدماً، ويلتزم بتدبير البضاعة من المورد الأجنبي وتسليمها

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

للمستورد في الأجل المحدد، (أو قد يقوم بنك BADR بدور المشتري بالسلم من المورد الأجنبي ثم يبيع للمستورد المحلي).

خلاصة الفصل

على ضوء النتائج الفصل التي درست العلاقة بين المتغيرين التمويل الإسلامي للتجارة الدولية ورضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، والتي تؤكد وجود الأثر بين المتغيرين من الناحية النظرية، أما عن اختبار هذا الأثر ضمن البنوك، فقد تجسد ضمن هذا الفصل من خلال دراسة استبيان تم إعداده وبنائه انطلاقاً من الدراسات السابقة التي درست الموضوع، وباستشارة المختصين في الجانب الأكاديمي وكذا مسيري البنك محل الدراسة، وقد وجه لعينة من لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال.

وقد هدفت هذه الدراسة للإجابة عن إشكالية تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن المستجوبين اتفقوا على وجود تأثير للتمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل في شكله العام، وأنه يؤثر في هذا الأخير من خلال بعد التمويل بالمراجعة وبعد التمويل التشاركي وبعد الإجارة المنتهية بالتملك، في غياب تأثير كل من بعد التمويل بالمضاربة، والتمويل بالسلم.

مع وجود عوامل تأثير أخرى لم نتطرق لها في دراستنا، وتأتي نتائج هذه الدراسة لتدعم نتائج بعض الدراسات السابقة التي تطرقت لنفس الموضوع في مجالات أخرى، ولتؤكد على أهمية التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل ببنك الفلاحة والتنمية

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

الخلاصة

في ظل التحولات الاقتصادية العالمية الراهنة، يبرز التمويل الإسلامي كبديل مالي وأخلاقي هام، خاصة في تيسير التجارة الدولية وفق مبادئ الشريعة التي تحظر الربا والغرر والميسر. تتجاوز كفاءة أدوات التمويل الإسلامي مجرد الامتثال الشرعي لتشمل "رضا العميل"، الذي يُعد معيارًا حاسمًا لنجاح المؤسسات المالية في الاقتصاد الخدمي المعاصر. وفي سياق المصارف الإسلامية الممولة للتجارة الدولية، يكتسب رضا العميل أبعادًا أعمق، حيث يُقيّم العملاء المؤسسة ليس فقط بناءً على جودة الخدمة وتكلفتها، بل أيضًا على مدى التزامها بالمبادئ الإسلامية. على الرغم من النمو الملحوظ للتمويل الإسلامي، لا تزال هناك حاجة لفهم أعمق لتأثير صيغته المختلفة على تجربة ورضا العملاء، خاصة في المعاملات التجارية الدولية المعقدة. تسعى هذه الدراسة إلى تقييم وتحليل مدى تأثير تطبيق صيغ التمويل الإسلامي (كالمرابحة، والاستصناع، والسلم، والإجارة، والمشاركة، والمضاربة) على رضا العملاء في تمويل عمليات التجارة الدولية، مع التركيز على دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بأولاد جلال. وتهدف إلى فهم تفاعل خصائص كل صيغة مع توقعات العملاء، وتحديد سبل تحسين مستويات الرضا. تم الاعتماد على منهج وصفي تحليلي في الجانب النظري، ودراسة ميدانية استطلاعية لآراء عينة من عملاء البنك في الجانب التطبيقي.

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج الهامة، سواء على الفصل النظري أو التطبيقي:

1- الفصل النظري :

أظهر التحليل النظري أن كل صيغة من صيغ التمويل الإسلامي (المرابحة، الاستصناع، السلم، الإجارة، المشاركة، والمضاربة) تحمل في طياتها عوامل إيجابية يمكن أن تعزز رضا العملاء، وأخرى قد تشكل تحديات أو معوقات لهذا الرضا.

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

تبرز المراجعة بشفافية تسعيرها وتوافقها الشرعي وملكية الأصل للعميل كعوامل إيجابية، لكن تكلفتها المتصورة وتعقيداتها الإجرائية قد تحد من الرضا .
توفر صيغتنا الاستصناع والسلم حلولاً لقطاعات إنتاجية حيوية بمرونة في السداد، لكنهما تواجهان تحديات تتعلق بمخاطر التنفيذ والتوصيف الدقيق .
تسهل الإجارة حيازة الأصول بوضوح الالتزامات، غير أن توزيع مسؤوليات الصيانة والتكلفة الإجمالية قد تؤثر سلباً .

تجسد صيغ المشاركة والمضاربة العدالة والشراكة مع إمكانية عوائد مرتفعة، لكنها تتسم بالتعقيد واحتمالية الخلاف وغياب اليقين بشأن العائد .

خلص التحليل النظري الأولي إلى وجود حاجة لمزيد من البحث لتحديد سبل تعزيز العوامل الإيجابية وتقليل التحديات، بهدف الارتقاء برضا العملاء في قطاع التمويل الإسلامي، خاصة في التجارة الدولية .

2- الفصل التطبيقي (نتائج الدراسة الميدانية بوكالة أولاد جلال):

أثبتت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وجود تأثير للتمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال . حيث أن 32.40% من التغيرات في رضا العميل تعود إلى التغير في التمويل الإسلامي للتجارة الدولية .

فيما يتعلق بالفرضية الرئيسية الثانية، أظهرت النتائج أن أبعاد التمويل الإسلامي للتجارة الدولية تؤثر بشكل متفاوت على رضا العميل :

يؤثر التمويل بالمراجعة على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال .

يؤثر التمويل التشاركي على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال .

لا يؤثر التمويل بالمضاربة على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال .

تؤثر الإجارة المنتهية بالتملك على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال .

لا يؤثر التمويل بالسلم على رضا العميل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أولاد جلال .

أظهر تحليل اتجاهات المستجوبين حول المتغير المستقل (التمويل الإسلامي للتجارة الدولية) أن بعدي التمويل بالمراجعة والتمويل التشاركي حصلاً على تقييم "مرتفع"، بينما حصلت أبعاد التمويل بالمضاربة، والإجارة المنتهية بالتملك، والتمويل بالسلم على تقييم "متوسط". وكان المتوسط العام للمتغير المستقل "مرتفع".

الفصل الثاني: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل دراسة لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولاد جلال

أظهر تحليل اتجاهات المستجوبين حول المتغير التابع (رضا العميل) أن المستوى العام لرضا العملاء كان "مرتفعاً".

ثانياً: أهم المقترحات

بناءً على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات التي قد تساهم في تعزيز رضا العملاء عن صيغ التمويل الإسلامي الموجهة للتجارة الدولية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والبنوك المماثلة::

التدريب والتأهيل: تدريب موظفي البنك بشكل مستمر على خصائص ومزايا وتحديات كل صيغة تمويل إسلامي، لتمكينهم من تقديم شروحات وافية ودقيقة للعملاء والإجابة على استفساراتهم بفعالية.

التسويق والتوعية: تكثيف الجهود التسويقية والتوعوية حول منتجات التمويل الإسلامي الموجهة للتجارة الدولية، مع التركيز على المزايا التنافسية لكل صيغة وكيفية تلبيتها لاحتياجات العملاء المختلفة .

الاستماع للعملاء: إنشاء آليات فعالة للاستماع إلى آراء وشكاوى ومقترحات العملاء بخصوص منتجات التمويل الإسلامي، والاستفادة منها في تطوير وتحسين الخدمات .

الرقابة الشرعية: تعزيز دور وشفافية هيئة الرقابة الشرعية في البنك، والتأكيد للعملاء على التزام البنك الصارم بالضوابط الشرعية في جميع معاملاته .

الابتكار والتطوير: السعي المستمر نحو ابتكار وتطوير منتجات تمويل إسلامي جديدة أو تكيف المنتجات الحالية لتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملاء التجارة الدولية.

ثالثاً: آفاق الدراسة

على الرغم من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، إلا أنها تفتح المجال أمام آفاق بحثية مستقبلية، منها: توسيع نطاق الدراسة لتشمل عينات أكبر من عملاء بنوك أخرى تقدم خدمات التمويل الإسلامي في الجزائر، بهدف تعميم النتائج أو مقارنتها.

إجراء دراسات مقارنة بين مستوى رضا عملاء التمويل الإسلامي وعملاء التمويل التقليدي في مجال التجارة الدولية.

التعمق في دراسة العوامل المعيقة لرضا العملاء عن كل صيغة تمويلية على حدة، واقتراح حلول عملية ومبتكرة لتجاوزها.

وفي الختام، نأمل أن تكون هذه الدراسة قد أسهمت ولو بقدر يسير في إثراء الأدب النظري والتطبيقي المتعلق بتأثير التمويل الإسلامي على رضا العملاء في سياق التجارة الدولية، وأن تكون نتائجهما وتوصياتها ذات فائدة للمؤسسات المالية ومتخذي القرار والباحثين في هذا المجال الحيوي.

1- الكتب

- 1- هوشيار معروف، تحليل الاقتصاد الدولي، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2006
- 2- حسن أحمد توفيق، التجارة الخارجية دراسة تطبيقية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988
- 3- جميل محمد خالد، أساسيات الاقتصاد الدولي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 4- د هشام كامل قشوط، مدخل الى التمويل الإسلامي دراسة منهجية في الأسس النظرية وتطبيقاتها دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن 2018,
- 5- الاعتمادات المستندية المعايير الشرعية النص الكامل للمعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
- 6- حمد فاروق الشيخ، مراجعة وتقديم د عبد اللطيف ال محمود، الشيخ نظام يعقوبي، المفيد في العمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الاسلامي، 2010
- 7- الدكتور مظهر قنصقجي صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية دار ابي الفداء للنشر سوريا 2010
- 8- د سامر مظهر قنطقجي، صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات الإسلامية، دار ابي الفداء للنشر، 2010,

2- الرسائل العلمية

- 1- د مسان كرومية د دحو محمد، دور التمويل الإسلامي في دعم التجارة العادلة في افريقيا، ورقة بحثية، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا تاريخ النشر 03 03 2020
- 2- محمد عثمان شبير، بحث حول خطاب الضمان والاعتماد المستندي، الدورة 25 لمؤتمر مجمع الفقه الإسلامي الدولي، 2023، ص 46
- 3- د وهبة الزحيلي، المعاملات المالية المعاصرة، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2002
- 4- حليلة بزاز، جمال شرفة، إدارة مخاطر صيغتي التمويل بالمضاربة والمشاركة كضرورة للقضاء على العوائق التطبيقية لهما، ورقة بحثية، الملتقى الدولي حول النظام المالي الدولي والمالية الإسلامية
- 5- سيرين صباح وبن طيب هدايات طرق التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية دراسة حالة بنك البركة الجزائر، مجلة طنبه للدراسات العلمية الاكاديمية، العدد 1، السنة 2023
- 6- د إبراهيم الكراسنة معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي أبو ظبي 2013

- 7- براكنية الطاهر خليل عبد الرزاق، تطبيقات صيغ التمويل الإسلامي في عقود البناء التشغيل والتحويل عقد الاستصناع نموذجاً، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، العدد 02، السنة 2022
- 8- تركية هادي، دور الاتصالات التسويقية المتكاملة في تحقيق ولاء العميل المصرفي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تبسة 2023،
- 9- د خديجة يحي عبد الصمد، الرقابة التنظيمية للبنوك الإسلامية وأثرها في رضا العميل، تاريخ قبول النشر 09 02 2021
- 10- فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة 2011،
- 11- د التيجاني عبد القادر احمد السلم والتمويل المصرفي النقدي، المنتدى المصرفي التاسع والخمسون السودان 2006،
- 12- م محمد سالم عبد الواحد بيع السلم وتطبيقاته في المصارف الإسلامية، دراسة فقهية،

ثانياً باللغة الأجنبية

Les ouvrages

- 1- **RAKES MOHAN JOSHI, International Business**, Oxford University Press, New Delhi and New York
- 2- **HAYATUSMAN AND ADEL MALIK, ISLAMIC FINANCE ETHICS CONCEPTS PRACTICE**, CFA, USA, 2014
- 3- **YUSUF TALAL DELOVENZO, A COMPENDIUM OF LEGAL OPINIUMS ON THE OPERATIONS OF ISLAMIC BANKS VOLUME I**, 2006

ثالثاً المواقع الالكترونية

- 1- **Dr. Faraz Umair Afzal**, How Islamic Financial Instruments can be used in International Trade
<https://ethis.co/blog/islamic-financial-instruments-international-trade>
- 2- <https://www.arabnak.com>
- 3- المراجعة في التجارة الدولية تسهيل الواردات والصادرات الإسلامية، <https://fastercapital.com>
- 4- <https://fundingsouq.com>، ما هي مزايا وعيوب الإجارة مقارنة بالتمويل التقليدي

- 5- <https://fundingsouq.com>, تحليل مزايا وعيوب المضاربة وكيفية تفضيلها للمضارب عادةً
- 6- <https://fastercapital.com/arabpreneur>, المراجعة في التجارة الدولية: تسهيل الواردات والصادرات الإسلامية
- 7- <https://fundingsouq.com/ae/ar/blog/the-pros-and-cons-of-musharakah-contracts/>; ما هي مزايا وعيوب عقود المشاركة؟

قائمة الملاحق

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

استبيان موجه إلى موظفي البنوك



أخي الكريم المحترم
أختي الكريمة المحترمة
تحية طيبة:

في إطار إعداد مذكرة ماستر في العلوم التجارية حول موضوع: تأثير التمويل الإسلامي للتجارة الدولية على رضا العميل - دراسة للآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأولاد جلال، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان وهذا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا، وقد تم اختياركم ضمن عينة البحث للإجابة على العبارات الواردة فيه، لذا يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة بموضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها الاستبيان.

مع العلم بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، ويشرفنا تعاونكم في المساعدة على الإجابة، كما نشكركم ونوجه لكم أرقى التحيات سلفا على حسن تواصلكم معنا.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق عبارات الاحترام والتقدير.

الطالب: زنودة عبد القادر إشراف: أ.د/ براهيم فارق

الجزء الأول: البيانات الشخصية: الرجاء وضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب

الشكل القانوني:

☐

شخص طبيعي ☐ معنوي

نوع النشاط:

☐

مُصدر ومستورد

☐

مصدر

☐

مستورد

نوع التمويل الذي تستخدمه :

☐

تمويل إسلامي

☐

تمويل بنكي عادي

☐

تمويل ذاتي

الجزء الثاني: أسئلة متغيرات الدراسة

1- التمويل الإسلامي للتجارة الدولية :

يرجى وضع علامة (X) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسباً:

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| أولاً : التمويل بالمراجحة في التجارة الدولية | | | | | | |
| 1 | يعمل بنك BADR كوكيل عن العميل (المستورد) في تنفيذ إجراءات الاعتماد وتدقيق المستندات وتسهيل الدفع. | | | | | |
| 2 | يحمل الاعتماد في طبيعته معنى الضمان أو الكفالة التي يقدمها بنك BADR للمستفيد. | | | | | |
| 3 | يقوم بنك BADR من خلال المراجحة وبناءً على طلب العميل، بشراء البضاعة المطلوبة من المصدر لحسابه الخاص، ثم يعيد بيعها للعميل، مع إمكانية السداد الآجل. | | | | | |
| 4 | المشاركة: يشترك بنك BADR والعميل في تمويل الصفقة ويقتسمان الربح حسب الاتفاق والخسارة بنسبة رأس المال. | | | | | |
| 5 | المضاربة: يوفر بنك BADR المال ويوفر العميل العمل، ويقتسمان الربح بنسبة شائعة متفق عليها، ويتحمل بنك BADR الخسارة المالية. | | | | | |
| ثانياً: التمويل التشاركي الإسلامي | | | | | | |
| 6 | المشاركة الثابتة: يستمر بنك BADR كشريك مع العميل بحصته في رأس المال دون تغيير حتى نهاية المشروع أو لمدة متفق عليها. | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 7 | المشاركة المتناقصة المنتهية بالتمليك: يشترك بنك BADR والعميل في ملكية أصل (كعقار أو معدات). يؤجر البنك حصته للعميل، ويسدد العميل دفعات دورية تتضمن جزءاً من الإيجار وجزءاً لشراء حصة البنك تدريجياً . | | | | |
| 8 | المشاركة المتغيرة: يمول بنك BADR العميل بدفعات نقدية حسب احتياجاته التشغيلية، ويحصل البنك على حصة من الأرباح الناتجة خلال فترة التمويل. | | | | |
| ثالثا: التمويل بالمضاربة | | | | | |
| 9 | تمويل الاستيراد بالمضاربة: يقدم بنك BADR رأس المال للمستورد (مضارب) لتمويل شراء بضائع من الخارج. يتولى المستورد بيعها محلياً، ويتقاسمان الربح حسب النسبة المتفق عليها | | | | |
| 10 | تمويل الصادرات بالمضاربة: يمول بنك BADR مُصدّر (مضارب) لتغطية تكاليف إنتاج أو شراء بضائع للتصدير. يتولى المصدر عملية التصدير والبيع، ويتقاسمان الربح. | | | | |
| 11 | تمويل صفقات محددة بالمضاربة: يمكن تطبيق المضاربة لتمويل صفقة استيراد أو تصدير كبيرة بذاتها، وينتهي العقد بتصفية الصفقة وتوزيع النتائج بين بنك BADR والمتعاقد (ربح أو خسارة). | | | | |
| رابعا: الإجارة المنتهية بالتمليك للمستوردين والمصدرين البديل الإسلامي لتمويل الأصول. | | | | | |
| 12 | من خلال الإجارة المنتهية بالتمليك للمستوردين والمصدرين يمكن بنك BADR من الحصول على الأصول دون الحاجة لسيولة كبيرة مقدماً. | | | | |
| 13 | من خلال الإجارة المنتهية بالتمليك للمستوردين والمصدرين يمكن بنك BADR عملاءه من مزايا ضريبية محتملة: قد تُخصم الأقساط كمصروفات تشغيلية (حسب النظام الضريبي). | | | | |
| 14 | من خلال الإجارة المنتهية بالتمليك للمستوردين والمصدرين يقدم بنك BADR مسار واضح للملكية: آلية محددة لتملك الأصل بالنهاية. | | | | |
| خامسا : التمويل بالسلم | | | | | |
| 15 | سيناريو تمويل التصدير: المصدر المحلي (البائع/المسلم إليه) يحتاج تمويلاً قبل الشحن. يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن فوراً للمصدر، الذي يستخدمه للإنتاج أو التجهيز. | | | | |
| 16 | سيناريو تمويل الاستيراد: المستورد المحلي (المشتري/المسلم) قد يعقد صفقة سلم مع بنك BADR، والذي يدفع الثمن مقدماً. ويلتزم | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | بتدبير البضاعة من المورد الأجنبي وتسليمها للمستورد في الأجل المحدد. (أو قد يقوم بنك BADR بدور المشتري بالسلم من المورد الأجنبي ثم يبيع للمستورد المحلي). |
|--|--|--|--|--|--|

2. رضا العميل

يرجى وضع علامة (X) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسباً:

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الرضا | | | | | | |
| 17 | يشعر بنك BADR العميل بالدور المتميز فيخططه المتعلقة بتمويل التجارة الخارجية بالصيغ الإسلامية. | | | | | |
| 18 | مستوى الخدمة المقدمة من طرف بنك BADR في مجال التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية كان ضمن توقعاتي. | | | | | |
| 19 | اهتمام وتعامل موظفي البنك بشكواي المقدمة كان ضمن توقعاتي وخاصة في جوانب التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية | | | | | |
| 20 | يمكنني الحصول على خدمات التمويل الإسلامي للتجارة الخارجية بكل سهولة من بنك BADR. | | | | | |
| 21 | تؤدي سياسة الخصوصية ببنك BADR إلى وجود سرية تامة لمعلوماتي وخاصة فيما تعلق بالتجارة الخارجية. | | | | | |
| 22 | يحاول بنك BADR فهم حاجات العميل ومعرفة رأيه عن الخدمة باستمرار وخاصة فيما تعلق بالصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية. | | | | | |
| 23 | يتم توفير خدمات بنك BADR من طرف الموظفين في وقت قياسي | | | | | |
| 24 | أقوم باستعمال الخدمات الجديدة المقدمة من طرف بنك BADR دون تردد وخاصة فيما تعلق بالصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية. | | | | | |
| 25 | أنصح التجار باستعمال الصيغ الإسلامية لتمويل التجارة الخارجية المقدمة من طرف بنك BADR دون تردد. | | | | | |

لكم مني جزيل الشكر والتقدير



مكتب قسور المعدي

مراجعة للمعدات المهنية

معدونة النشاطات

قطاع النشاط

اعتماد طابعة/معدونة
الموسمات الانشائية

فترة العمل



الصيغة الإسلامية

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة

عقد بيع للمعدات تطبيقاً لأحكام الشريعة إلى العميل وبناءً على طلبه، بسعر بيع مساوي لسعر الشراء زائد هامش ربح معروف ومتفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة.
المراجعة هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة.
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول محل عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل)

تمهيد

- عقد ملكية المحلات المهنية ، عقد امتياز أو إيجار
- الدراسة الفنية والاقتصادية للمشروع + فواتير مبدئية
- آخر ثلاثة تصريحات ضريبية ، البيان الحسابي المؤقت وتقرير محافظ الحسابات (إذا لزم الأمر)
- نسخة من الصفة العمومية
- أي وثيقة أخرى ضرورية لتقييم فرصة التمويل
- الضمانات والتحفظات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- هامش الجدية يمثل نسبة مئوية من سعر الأصول المراد تمويلها (يُدفع في حساب مخصص)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

06 سنوات أقصى حد

مدة التمويل

حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

تمديد الأجل

01 سنة أقل حد - 02 سنة على الأكثر

مدة الإرجاء

04 سنوات أقل حد - 06 سنوات على الأكثر
مدة الإرجاء و مدة التسديد لا يمكن أن تتفق مدة التمويل

مدة التسديد

هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لا شيء

الشروط
المالية

02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال). يتم تصفيتها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف الهيئة الوطنية للفتوى للصناعة المالية الإسلامية.

غرامات
التأخير

في آخر المدة

مدة الاستحقاق

ثابت

نوع التسديد

حسب قرار الموافقة للهيئة المعقولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

مراجعة فترة
التمويل

مرخص

الدفع المسبق
(كلي أو جزئي)



مركز مؤسست المدنى

مراجعة الأشغال

مجموعة النشاطات

قطاع النشاط

اقتصاد طبيعي/مالية
المؤسست الادارية

فئة العمل



الطريقة الإسلامية

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة

مراجعة أشغال هي صيغة تمويل تعتمد على تقنية المراجعة الموجبة للمؤسسات أو الأفراد الذين يرغبون في إنجاز أعمال الهندسة المدنية، التهيئة، تشييد بنات لتربية المواشي، المستودعات، مناطق التخزين أو غيرها.
المراجعة أشغال هو عقد بيع للأصول لحساب العميل و بناء على طلبه بثمن بيع مساوي لسعر الشراء زائد هامش الربح معروف و متفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة،
المراجعة أشغال هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المدني للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة.
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول موضوع عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل) .

تمديد

- عقد ملكية الماني المهنية ، امتياز أو إيجار
- الدراسة الفنية والاقتصادية للمشروع + فواتير المدنية
- آخر ثلاثة تصريحات ضريبية ، البيان الحسابي المؤقت وتقرير محافظ الحسابات (إذا لزم الأمر)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- أي وثيقة أخرى ضرورية لتقييم فرصة التمويل
- الضمانات والتغطيات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- هامش الجدية يمثل نسبة مئوية من سعر الأصول المراد تمويلها (يدفع في حساب مخصص)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

مدة التمويل 06 سنوات أقصى حد

تمديد الأجل حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

مدة الإرجاء 01 سنة أقل حد - 02 سنة على الأكثر

مدة التسديد 04 سنوات أقل حد - 06 سنوات على الأكثر
مدة الإرجاء و مدة التسديد لا يمكن أن تتجاوز مدة التمويل

الشروط
المالية هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 ج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لا شيء

غرامات
التأخير 02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال). يتم تصفيتها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف
الهيئة الوطنية للتقوى للصناعة المالية الإسلامية .

مدة الاستحقاق ثلاثي، سداسي أو سنوي

نوع التسديد ثابت

مراجعة فترة
التمويل حسب قرار الموافقة للهيئة المخولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

الدفع المسبق
(كلي أو جزئي) مرخص



عقد قسبر المدي

مراجعة للمواد الأولية

مطووعة النشاطات

قطاع النشاط

أشخاص طبيقة/المطابقة
الموسمات المستمرة

فئة العمل



البنك الإسلامي

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة

عقد بيع المواد الأولية إلى العميل وبناءً على طلبه، بسعر بيع مساوي لسعر الشراء زائد هامش ربح معروف ومتفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة.
المراجعة هي عقد يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة.
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول موضوع عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل)

تمهيد

- عقد ملكية المحلات المهنية ، عقد امتياز أو إيجار
- خطة التدفق النقدي + القوائم المبدئية
- آخر ثلاثة تصريحات ضريبية ، البيان الحسابي المؤقت وتقرير محافظ الحسابات (إذا لزم الأمر)
- أي وثيقة أخرى ضرورية لتقييم فرصة التمويل
- الضمانات والتخفظات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

12 شهراً أقصى حد

مدة التمويل

حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

تمديد الأجل

غير مرخص

مدة الإرجاء

هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لا شيء

الشروط
المالية

02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال). يتم تصفيقها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف
الهيئة الوطنية للفتوى للصناعة المالية الإسلامية.

غرامات
التأخير

في آخر المدة

مدة الاستحقاق

ثابت

نوع التسديد

حسب قرار الموافقة للهيئة المخولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

مراجعة فترة
التمويل

مرخص

الدفع المسبق
(كلي أو جزئي)



مقره فصر المصدي

مراجعة غلتي

محدوة النشاطات

قطاع النشاط

أحداس طلبة/ أمدادرية
فلمعين

فئة العمل

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة



الحكومة الإسلامية

مراجعة غلتي هو حل تمويل يتكيف مع احتياجات الفلاحين لشحنهم من تمويل حملاتهم الزراعية (الأسمدة ومنتجات الصحة النباتية والبذور والبيانات ، إلخ) .
المراجعة غلتي هي عقد بيع المدخولات الزراعية إلى العميل وبناءً على طلبه، بسعر بيع مساوي لسعر الشراء . زائد هامش ربح معروف ومتفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة .
المراجعة غلتي هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول .
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة .
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول موضوع عقد المراجعة .
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل)

تمهيد

- شهادة الميلاد
- شهادة إقامة
- نسخة من وثيقة الهوية
- بطاقة فلاح سارية المفعول
- عقد أو سند يثبت حق الامتياز والملكية على قطعة أرض (مستثمرة)
- فواتير المبدئية للمدخلات الزراعية موضوع التمويل
- مخطط تقديري للمحاصيل والإيرادات المتوقعة
- شهادة عدم مديونية صادرة عن CNMA
- أي رخصة إجبارية صادرة عن الجهات المختصة
- الضمانات والتحفظات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوثيقة الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

مدة التمويل 24 شهراً أقصى حد

تمديد الأجل حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

مدة الإرجاء غير مرخص

الشروط
المالية . هامش الربح: حسب الشروط المصترفة
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لا شيء

غرامات
التأخير 02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال) . يتم تصفيها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف
الهيئة الوطنية للتقوى للصناعة المالية الإسلامية .

مدة الاستحقاق في آخر المدة

نوع التأمين ثابت

مراجعة فترة
التمويل حسب قرار الموافقة للهيئة المخولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

الدفع المسبق
كلي أو جزئي مرخص



مقره قصير المدي

مراجعة للصادرات

مدرسة النشاطات

قطاع النشاط

الحساس للمعرفة/المدرسية
المؤسسات المعتمدة

فترة العمل

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة



الصيغة الإسلامية

المراجعة للصادرات هي صيغة تمويل تعتمد على تقنية المراجعة الموجه للشركات المصدرة التي تمتلك عقد تصدير أو سند الطلبية لسلعة تتطلب عملية تصنيع أو بضاعة على حيا.
المراجعة للصادرات هو عقد بيع للأصول لحساب العميل و بناء على طلبه بثمن بيع مساوي لسعر الشراء زائد هامش الربح معروف و متفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة.
المراجعة للصادرات هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد و هامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول موضوع عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل)

تمديد

- عقد ملكية المياني المهنية ، امتياز أو إيجار
- خطة التدفق النقدي + الفواتير المهنية
- آخر ثلاثة تصريحات ضريبية ، البيان الحسابي المؤقت وتقرير محافظ الحسابات (إذا لزم الأمر)
- سند الملكية أو عقد للتصدير
- أي وثيقة أخرى ضرورية لتقييم فرصة التمويل
- الضمانات والتحفيزات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

12 شهراً أقصى حد

مدة التمويل

حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

تمديد الأجل

غير مخصص

مدة الإرجاء

هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لاشئ

الشروط
المالية

02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال). يتم تصفيتها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف
الهيئة الوطنية للفتوى للصناعة المالية الإسلامية.

غرامات
التأخير

في آخر المدة

مدة الاستحقاق

ثابت

نوع التسديد

حسب قرار الموافقة للهيئة المخولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

مراجعة فترة
التمويل

مخصص

الدفع المسبق
(كلي أو جزئي)



مكتب متوسط المدى

مراجعة الإنتاج الفلاحي

معدونة النشاطات

قطاع النشاط

أشخاص طبيعة/اعتمادية
فلاحيين

فئة العميل



الصرفية الإسلامية

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة

المراجعة للإنتاج الفلاحي هو حل تمويلي يتكيف مع احتياجات الفلاحين ، للسماح لهم بتحديث معداتهم الفلاحية (الألات الفلاحية ، معدات الري ، إلخ) أو حتى اقتناء الماشية.
المراجعة للإنتاج الفلاحي هو عقد بيع أصول ملموسة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية إلى العميل وبناءً على طلبه، بسعر بيع مساوي لسعر الشراء زائد هامش ربح معروف ومتفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة.
المراجعة هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة.
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول موضوع عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل).

تمهيد

- شهادة الميلاد
- شهادة إقامة
- نسخة من وثيقة الهوية
- بطاقة فلاح سارية المفعول
- (عقد أو سند يثبت حق الامتياز والملكية على قطعة أرض) (مستمرة)
- فواتير المبدئية للشحولات الزراعية موضوع التمويل
- مخطط تقديري للمحاصيل والإيرادات المتوقعة
- شهادة عدم مديونية صادرة عن CNMA
- أي رخصة إجبارية صادرة عن الجهات المختصة
- الضمانات والتخفيضات المحسوبة (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- هامش العجدة يمثل نسبة مئوية من سعر الأصول المراد تمويلها (يدفع في حساب مخصص)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الرضعية الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

مدة التمويل 06 سنوات أقصى حد

تمديد الأجل حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

مدة الإرجاء 01 سنة أقل حد - 02 سنة على الأكثر

مدة التسديد 04 سنوات أقل حد - 06 سنوات على الأكثر
مدة الإرجاء و مدة التسديد لا يمكن أن تتفوق مدة التمويل

الشروط المالية هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لا شيء

غرامات التأخير 02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال). يتم تصفياتها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف الهيئة الوطنية للفتوى للصناعة المالية الإسلامية.

مدة الاستحقاق ثلاثي، سداسي أو سنوي

نوع التسديد ثابت

مراجعة فترة التمويل حسب قرار موافقة للهيئة المخولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

الدفع المسبق (كلي أو جزئي) مرخص



مكتب متوسط المدي

مراجعة لوسائل النقل

معدونة النشاطات

قطاع النشاط

أقسام المراجعة/المعدونية
المصاريف والنفقات

فئة العميل



الحكومة الإسلامية

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة

عقد بيع وسائل نقل إلى العميل وبناءً على طلبه، بسعر بيع مساوي لسعر الشراء. زائد هامش ربح معروف ومتفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة.
المراجعة هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة.
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول موضوع عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل)

تمهيد

- عقد ملكية المحلات المهنية ، عقد امتياز أو إيجار
- الدراسة الفنية والاقتصادية للمشروع + فواتير مبدئية
- آخر ثلاثة تصريحات ضريبية ، البيان الحسابي المؤقت وتقرير محافظ الحسابات (إذا لزم الأمر)
- نسخة من الصفة العمومية
- أي وثيقة أخرى ضرورية لتقييم فرصة التمويل
- الضمانات والتحفظات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- هامش الجدية يمثل نسبة مئوية من سعر الأصول المراد تمويلها (يدفع في حساب مخصص)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

06 سنوات أقصى حد

مدة التمويل

حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

تمديد الأجل

01 سنة أقل حد - 02 سنة على الأكثر

مدة الإرجاء

04 سنوات أقل حد - 06 سنوات على الأكثر
مدة الإرجاء و مدة التسديد لا يمكن أن تفوق مدة التمويل

مدة التسديد

هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لاشئ

الشروط
المالية

02% دون احتساب الرسوم
يتم ايداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال)، يتم تصفياتها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف
الهيئة الوطنية للفتوى للصناعة المالية الإسلامية.

غرامات
التأخير

ثلاثي، سداسي أو سنوي

مدة الاستحقاق

ثابت

نوع التسديد

حسب قرار الموافقة للهيئة المعولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

مراجعة فترة
التمويل

مرخص

الدفع المسبق
(كلي أو جزئي)



مكتب قسور المعدي

مراجعة للمعدات المهنية

معدونة النشاطات

قطاع النشاط

اعتماد طابعة/معدونة
الموسمات الانتخابية

فترة العمل



الصيغة الإسلامية

اللجنة المركزية

هيئة الموافقة

عقد بيع للمعدات تطبيقاً لأحكام الشريعة إلى العميل وبناءً على طلبه، بسعر بيع مساوي لسعر الشراء زائد هامش ربح معروف ومتفق عليه من قبل الأطراف المتعاقدة وقت إبرام عقد المراجعة.
المراجعة هي عقد بيع يلتزم بموجبه البنك بالتصريح عن مكونات سعر بيع الأصول.
يشمل سعر البيع سعر الشراء المبدئي للأصول من المورد وهامش الربح المستحق للبنك بالإضافة إلى المصاريف أو أي تخفيضات محتملة.
هامش الربح هو نسبة محسوبة على سعر شراء الأصول محل عقد المراجعة.
يتم دفع سعر البيع على شكل أقساط حسب ما تم الاتفاق عليه في عقد المراجعة (بنك - عميل)

تمهيد

- عقد ملكية المحلات المهنية ، عقد امتياز أو إيجار
- الدراسة الفنية والاقتصادية للمشروع + فواتير مبدئية
- آخر ثلاثة تصريحات ضريبية ، البيان الحسابي المؤقت وتقرير محافظ الحسابات (إذا لزم الأمر)
- نسخة من الصيغة العمومية
- أي وثيقة أخرى ضرورية لتقييم فرصة التمويل
- الضمانات والتحفظات المحصلة أو المقبوضة: (حسب المتطلبات القانونية والشرعية)
- هامش الجدية يمثل نسبة مئوية من سعر الأصول المراد تمويلها (يُدفع في حساب مخصص)
- عقد التأمين (يدفعه العميل)
- الوضعية الضريبية وشبه الضريبية
- كفالة تضامنية
- أي ضمانات أخرى يطلبها البنك في العقد (حسب بنود العقد)

الوثائق
المطلوبة

06 سنوات أقصى حد

مدة التمويل

حسب قرار موافقة الهيئة المختصة

تمديد الأجل

01 سنة أقل حد - 02 سنة على الأكثر

مدة الإرجاء

04 سنوات أقل حد - 06 سنوات على الأكثر
مدة الإرجاء و مدة التسديد لا يمكن أن تتفق مدة التمويل

مدة التسديد

هامش الربح: حسب الشروط المصرفية
مصاريف الدراسة: 10.000 دج دون احتساب الرسوم
مصاريف أخرى: لا شيء

الشروط
المالية

02% دون احتساب الرسوم
يتم إيداعها في حساب خاص (خارج حسابات الاستغلال). يتم تصفيتها لصالح الهيئات الخيرية تحت إشراف الهيئة الوطنية للفتوى للصناعة المالية الإسلامية.

غرامات
التأخير

في آخر المدة

مدة الاستحقاق

ثابت

نوع التسديد

حسب قرار الموافقة للهيئة المعولة (في شكل ملحق لعقد المراجعة الأصلي)

مراجعة فترة
التمويل

مرخص

الدفع المسبق
(كلي أو جزئي)



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

أطلبوا تمويل بدر إجارة لتطوير مجال عملكم

تمويل يسمح لكم باقتناء تجهيزات، معدات ووسائل النقل لإنجاز مشاريعكم



الهيئة الإسلامية

تمويل إسلامي
بدر إجارة

بدر بنك قيم ومبادئ



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

Optez pour BADR IJARA

Afin de développer votre Activité

Ce financement vous permettra d'acquérir des équipements
et des moyens de transport pour concrétiser vos projets



الهيئة الإسلامية

BADR Financement
Islamique
Ijara leasing

بدر بنك قيم ومبادئ



Pour plus d'informations
021 989 323

Contact@badr.dz
www.badrbank.dz



Pour plus d'informations
021 989 323

Contact@badr.dz
www.badrbank.dz



Vous êtes :

Une Entreprise, un commerçant ou vous exercez une profession libérale, en phase d'extension de votre activité ;

Et vous voulez :

Acquérir des équipements, des biens meubles ou un matériel roulant sans altérer votre trésorerie ;

La **BADR** vous propose à travers ses agences et guichets « Finance Islamique », **BADR IJARA Leasing** une formule de financement qui vous permet d'accéder à l'acquisition d'un bien meuble de votre choix à titre locatif avec option d'achat, et ce, conformément à la Charia.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE BADR IJARA ?

- ✓ Un produit conforme aux préceptes de la Charia, certifié par le comité de contrôle charaïque de la banque ainsi que par l'autorité charaïque nationale de la fatwa pour l'industrie de la Finance Islamique ;
- ✓ L'acquisition de tous vos équipements en hors taxes ;
- ✓ Le financement peut atteindre 100% du coût des équipements à acquérir ;
- ✓ La durée du financement peut s'étendre jusqu'à sept (07) ans ;
- ✓ Le loyer connu et convenu d'avance ;
- ✓ L'assurance d'un loyer fixe sur toute la durée de financement ;
- ✓ Le paiement des loyers se fait par prélèvement Mensuel, Trimestriel, Semestriel ou annuel.

Pour Plus d'informations

Veuillez-vous rapprocher de nos agences ou des guichets « Finance Islamique » à travers notre réseau

أنتم

أصحاب الشركات، تجار، مهنيين و أصحاب المهن الحرة ؛

تريدون

إقتناء مركبات نفعية، معدات و لوازم مهنية و صناعية لتطوير مجال عملكم دون تحميل أعباء إضافية على خزintكم ؛

بنك الفلاحة و التنمية الريفية يعرض عليكم "بدر إجارة" صيغة تمويل تخضع لمبادئ الشريعة الإسلامية، حيث يقوم البنك بشراء غرض التأجير حسب طلب العميل و تأجيره له لمدة محددة منتهية بالتملك.

إمميزات هذه الصيغة :

- ✓ منتج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، معتمد من هيئة الرقابة الشرعية للبنك وكذلك من الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية ؛
- ✓ إقتناء معدات معفات من الضرائب ؛
- ✓ قيمة التمويل تصل حتى 100% من قيمة محل التمويل المؤجر ؛
- ✓ مدة التمويل تصل إلى سبعة (07) سنوات ؛
- ✓ إيجار معلوم و متفق عليه مسبقا ؛
- ✓ قيمة إيجار ثابتة ؛
- ✓ تسديد الإيجار يكون بإقتطاع شهري، ثلاثي، سداسي أو سنوي حسب إختياركم.

بنك الفلاحة و التنمية الريفية قيم و مبادئ

للمزيد من المعلومات يرجى التقرب من وكالات أو شبابتك الصيرفة الإسلامية



بنك الفلاحة والتنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural



الجمعية الإسلامية

الجمعية الإسلامية

المراوحة للاستهلاك

محتمد من طرف الجمعية الشرعية الوطنية
للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية

قيم ومبادئ

مرابحة تجهيزات

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم لكم صيغة تمويلية مطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية تسمح لكم بإقتناء تجهيزات منزلية وغيرها من المنتجات المصنعة أو المجمعة في الجزائر، يكون فيها تكلفة الشراء و هامش الربح معروف ومتفق عليه من طرف الزبون والبنك

إذا كنتم

- شخص طبيعي لا يتجاوز 65 سنة يوم تقديم طلب التمويل
- تتمتعون بالاهلية القانونية للحصول على تمويل
- ذو دخل ثابت منتظم يفوق 30 000 دج

يمكنكم الحصول على تمويل المرابحة للتجهيزات و الإستفادة من

- تمويل يصل الى 80% من التكلفة الاجمالية
- مبلغ تمويل يصل الى 1.500.000 دج كحد أقصى مع احترام قدرة الزبون على التسديد وفقا للأنظمة المعمول بها
- مدة تمويل تتراوح ما بين 12 الى 36 شهرا

المنتجات المؤهلة للتمويل

- الهواتف والهواتف الخلوية والألواح الإلكترونية
- أجهزة التلفزيون، الفيديو، الصوت (MP3)
- أجهزة التدفئة، المكيفات الهوائية، المبردات
- معدات المطبخ المنزلي
- معدات الغسيل المنزلي
- الأجهزة الكهرومنزلية الصغيرة
- الأثاث، جميع الاثاث الخشبي وملحقاته أو كل ما له صلة بالإستخدام المنزلي
- المقروشات، السجاد ، البساط والأغطية
- الحرف والخزف الصحي

بدر بنك قيم و مبادئ

للمزيد من المعلومات يمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني أو الترقب من وكالات و شبابيك الصيرفة الإسلامية المتواجدة عبر وكالاتنا المحلية



badrbanque



BADR ITISSAL
021 989 323
Tél: 021 989 323



contact@badr.dz