



الموضوع

أثر تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب الودائع دراسة حالة بنك الخليج -وكالة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

إشراف الدكتور:
بن الضيف محمد عدنان

من إعداد الطالبة:
دندح صورية

السنة الجامعية: 2018/2017

تَعْمَلُونَ

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ
وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ

الآية ﴿١٠٥﴾ من سورة التوبة

شكر و عرفان

الحمد والشكر الكثير لله عز وجل لتوفيقى في إنجاز هذا العمل
كما أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف "بن الضيف محمد عدنان" على كل توجيهاته
التي قدمها لي.
وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر و عرفان
I	ملخص
II-II	فهرس المحتويات
II	قائمة الجداول
II	قائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة
أ-د	إشكالية
أ	فرضيات البحث
أ	أهمية الموضوع
ب	أهداف الدراسة
ب	أسباب اختيار الموضوع
ج	المنهج المتبع
ج	الدراسات السابقة
ج	هيكل الدراسة
	الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية
5	تمهيد
6	المبحث الأول: ماهية البنوك
6	المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك
6	الفرع الأول: نشأة البنوك
9-6	الفرع الثاني: تطور البنوك
9	المطلب الثاني: مفهوم وأنواع البنوك
10-9	الفرع الأول: تعريف البنوك
11-10	الفرع الثاني: أنواع البنوك
11	المطلب الثالث: طبيعة عمل وتخصص البنوك
12-11	الفرع الأول: طبيعة عمل البنوك
14-12	الفرع الثاني: وظائف البنوك
15	المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات المصرفية
15	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية
16	المطلب الثاني: خصائص - مميزات الخدمات المصرفية
18-16	الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية
18	الفرع الثاني: مميزات الخدمات المصرفية

21-19	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية
21	المطلب الرابع: دورة حياة الخدمات المصرفية ومراحل تطورها
22-21	الفرع الأول: دورة حياة الخدمات المصرفية
23-22	الفرع الثاني: مراحل تطوير الخدمات المصرفية
24	المبحث الثالث: تصميم الخدمات المصرفية واستراتيجيات تطويرها
24	المطلب الأول: تصميم الخدمات المصرفية
25-24	المطلب الثاني: استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية
25	المطلب الثالث: مبررات تطوير الخدمات المصرفية
27	المبحث الرابع: آليات تطوير الخدمات المصرفية
27	المطلب الأول: مفهوم وأهمية تطوير الخدمات المصرفية
28-27	الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية
28	الفرع الثاني: أهمية تطوير الخدمات المصرفية
28	المطلب الثاني: الأشكال المختلفة لتطوير الخدمات المصرفية
30-29	المطلب الثالث: أساليب تطوير الخدمات المصرفية
30	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية
31-30	الفرع الأول: العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية
31	الفرع الثاني: العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية
31	المطلب الخامس: مصادر تطوير الخدمات المصرفية
32-31	الفرع الأول: المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية
32	الفرع الثاني: المصادر الخارجية لتطوير الخدمات المصرفية
33	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية
34	تمهيد
35	المبحث الأول: مفهوم الودائع المصرفية وأنواعها
35	المطلب الأول: تعريف وخصائص الودائع المصرفية
36-35	الفرع الأول: تعريف الوديعة المصرفية
37	الفرع الثاني: خصائص الوديعة المصرفية النقدية
38	المطلب الثاني: أنواع وأهمية الودائع المصرفية
39-38	الفرع الأول: أنواع الودائع المصرفية
41-39	الفرع الثاني: أهمية الودائع المصرفية
41	المطلب الثالث: استراتيجيات جذب الودائع والعوامل المؤثرة في عدم استقرارها
41	الفرع الأول: استراتيجيات جذب الودائع
42	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في عدم استقرار الودائع
44	المبحث الثاني: تكوين العلاقة بين البنك والعميل
44	المطلب الأول: إبرام عقد الودائع المصرفية

45-44	الفرع الأول:أركان عقد الودائع المصرفية
46	الفرع الثاني:إثبات عقد الودائع المصرفية
47	المطلب الثاني:العوامل المؤثرة في جذب الودائع
47	الفرع الأول:آليات جذب الودائع
49-48	الفرع الثاني:العوامل المؤثرة على جذب الودائع
49	المبحث الثالث:أثار عقد الوديعة المصرفية
50	المطلب الأول:التزامات الزبون المترتبة على عقد إيداع النقود
50	الفرع الأول:الالتزام بنقل ملكية النقود المودعة وتسليمها للبنك
51-50	الفرع الثاني:الالتزام بضمان العيوب الخفية
52-51	المطلب الثاني:أثار عقد إيداع النقود بالنسبة للبنوك
53	الفرع الأول:المسؤولية المترتبة عن عقد الودائع المصرفية
53	الفرع الثاني:مسؤولية البنك عن عقد الودائع المصرفية
55	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث:دراسة حالة بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
56	تمهيد
57	المبحث الأول:لمحة عن بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
57	المطلب الأول:تقديم بنك الخليج الجزائر
57	الفرع الأول التعريف بشركة مشاريع الكويت القابضة KIPCO
58-57	الفرع الثاني:نشأة بنك الخليج
58	الفرع الثالث:المساهمون في بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
59	المطلب الثاني:تقديم بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
61-59	الفرع الأول:تعريف والهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة-
61	الفرع الثاني:وظائف وأهداف بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
62	المبحث الثاني:تطور الخدمات المصرفية واستقطاب الودائع
62	المطلب الأول:الخدمات المصرفية لبنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
62	الفرع الأول:الخدمات التقليدية
63	الفرع الثاني:الخدمات الحديثة
69-67	المطلب الثاني:تطور حجم الودائع المصرفية لدى بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-
69	المطلب الثالث:انعكاسات الخدمات المصرفية الحديثة على إيرادات البنك
70	خلاصة الفصل
72-71	خاتمة عامة
77-73	قائمة المراجع

الملخص

تعتبر البنوك من الأجهزة الفعالة في تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية خاصة مع تنوع أنشطتها ووظائفها وتطور خدماتها المقدمة والتي تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة . ومع التطور الذي عرفه ويعرفه العالم أخذت الخدمات في احتلال مكانة هامة في حياة المجتمع وتساهم في رفاهيتهم واستقرارهم ومن هنا ازداد الاهتمام بالخدمات المصرفية. وقد أصبح ينظر إلى تطور الخدمات المصرفية نظرة إستراتيجية باعتبارها مصدر لزيادة إيراداته وتحقيق الأرباح، حيث أن اعتبار تطوير الخدمات المصرفية من تقليدية إلى حديثة يزيد من جذب العملاء والذباب وبالتالي استقطاب الودائع بمختلف أنواعها. وبنك الخليج يحاول تطوير خدماته المصرفية لاستقطاب أكثر للذباب ووضع استراتيجيات مناسبة لذلك. حيث أن زيادة تطوير الخدمات المصرفية بالبنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة أدى إلى زيادة عدد الذباب أي زيادة الودائع، وبالتالي احتلالها المراتب الأولى .

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية ، الودائع ، بنك الخليج ، الجزائر .

Abstract:

Banks are considered as effective agents in the development of various economic sectors, especially with the diversification of their activities and functions and the development of their services provided in line with the latest technological developments. With the development of the world, services have assumed an important place in the life of society and contribute to their well-being and stability.

The development of banking services has been seen as a strategic source of increasing revenues and profitability. The development of banking services from traditional to modern is attracting more customers and customers, thus attracting deposits of various types.

Gulf Bank is trying to develop its banking services to attract more customers and develop appropriate strategies. As the further development of the banking services of the Gulf Bank Algeria Biskra agency led to an increase in the number of customers ie increase deposits, and thus occupy the top ranks.

Keywords: Banking, Deposits, Gulf Bank, Algeria.

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
66	تطور حجم الودائع في بنك الخليج وكالة بسكرة	1-1
67	نسبة معاملات الزبائن في بنك الخليج وكالة بسكرة	1-2
68	معاملات الزبائن في بنك الخليج وكالة بسكرة	1-3

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
18	خصائص الخدمات المصرفية	1-1
19	مميزات الخدمات المصرفية	2-1
21	دورة حياة الخدمات المصرفية	3-1
49	العوامل المؤثرة في جذب الودائع	1-2
59	حصص المساهمين في بنك الخليج	1-3
61	رسم توضيحي للهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة بسكرة	2-3
67	تطور حجم الودائع لدى بنك الخليج وكالة بسكرة	3-3
68	الزيادة في الإيرادات والنتيجة الصافية في بنك الخليج وكالة بسكرة	4-3

المقدمة العامة

تمهيد

تعد البنوك الدعامة والركيزة الأساسية لأي اقتصاد، لذلك تسعى كل دولة من دول العالم إلى تطويرها من خلال تحسين خدماتها وكذا عصرنه وسائل الدفع المتاحة لديها وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل حاليا الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة.

الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة الاقتصادية إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم للبلد أما عرضها فهو تحقق رفاهية المجتمع، والعالم اليوم يعيش في عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة نتيجة لما يشهده من نمو متزايد للتكنولوجيا في شتى المجالات، فقد شهدت منشآت الأعمال بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة تحديات كبيرة في الأونة الأخيرة ومن المعتقد أن النمو في الدولة وبقاء القطاع المصرفي في ميدان الأعمال يتوقفان إلى حد كبير على قدرته على مواجهة تحديات العصر، لذلك أصبح هذا القطاع مطالب بالترفع عن الأعمال الروتينية والاهتمام بالاستراتيجيات والسياسات التي تساعد على استمراره وتقدمه من خلال ما يقدمه من خدمات وتسهيلات مصرفية أصبحت من أهم مظاهر ودعائم النشاط الاقتصادي في صورته الراهنة، فالبنوك تحتفظ بالملايين من الودائع للأفراد والإدارات والشركات وان وظيفة البنوك هي إمداد الاقتصاد بالأموال اللازمة لتنميته وتطويره، وتتعكس كفاءة البنوك في القيام بأنشطتها ووظائفها إما إيجاباً أو سلباً على تحقيق التنمية الاقتصادية وبالتالي فان هذا الأمر يتطلب من البنوك أن تعمل على زيادة فاعليتها، وذلك من خلال رفع كفاءتها وتبسيط إجراءات سير عملها والارتقاء بمستويات أداء موظفيها الأمر الذي من شأنه أن ينعكس على تحسين الخدمات المصرفية وتحقيق احتياجات العملاء ورغباتهم هذا فضلا عن إيجاد طرق وأساليب لتحسين الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة بقصد جذب اكبر عدد من العملاء للتعامل معهم وبالتالي استقطاب الودائع.

الإشكالية:

وعلى أساس ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن أن تساهم تحديث الخدمات المصرفية في استقطاب الودائع في بنك الخليج الجزائر وكالة

بسكرة؟

من خلال الإشكالية نستخرج الأسئلة الرئيسية التالية:

1. ما هي الخدمات المصرفية؟ وما هي أهم أنواعها؟
2. هل الخدمات المصرفية الحديثة ترفع وتزيد من استقطاب الودائع؟
3. على ماذا يعتمد بنك الخليج وكالة بسكرة في تطوير الخدمات المصرفية؟

فرضيات البحث:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث وأملا في تحقيق أهداف البحث يمكن تحديد الفرضيات التالية:

1. الخدمات المصرفية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك: الإيداع، الائتمان، وخدمات الاستثمار. وهناك من يقسمها إلى خدمات مصرفية تقليدية، وخدمات مصرفية مستحدثة.
2. نعم، يمكن اعتبار تحديث الخدمات المصرفية مدخل لاستقطاب الودائع من خلال زيادة العملاء على البنك، وبالتالي ارتفاع نسبة الودائع لدى البنك.
3. يعتمد بنك الخليج وكالة بسكرة على خدمات التكنولوجيا المتطورة والتقنيات الحديثة التي ترفع مستوى أدائه.

المقدمة العامة

أهمية الموضوع:

تبرز أهمية الموضوع في أن الخدمة المصرفية هي جوهر كل الخدمات والعمليات الاقتصادية الأخرى، والتي لا بد أن تمر في أحد جوانبها بالخدمة المصرفية، وأن البنوك تنتهج نزعة تطوير اتجاه خدماتها المصرفية في ظل التحديات، وبذلك أصبح إلزاماً زيادة العناية بما تقدمه من خدمات وتطويرها من أجل استقطاب أكبر عدد من العملاء وبالتالي زيادة حجم الودائع. وكذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في هذه الدراسة في فهم العلاقة الموجبة بين الخدمات المصرفية وأبعادها وكيفية استقطاب الودائع.

أهداف الدراسة :

1. التعرف على الخدمات المصرفية، وتبسيط الضوء وإبراز مكانتها في البنوك.
2. دراسة العلاقة بين تطور الخدمات المصرفية بالودائع، وأثرها على استقطاب أكبر قدر من الودائع .
3. التعرف على الخدمات التي يقدمها بنك الخليج وكالة بسكرة .

أسباب اختيار الموضوع:

1. حداثة الدراسات في مجال الخدمات المصرفية .
2. زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية كونها تمثل جزء كبير في التنمية الاقتصادية .
3. الاتجاه المتزايد للبنوك على اجتذاب أكبر عدد ممكن من الودائع من العملاء والمحافظة عليهم وجذب العديد منهم عن طريق تحديث الخدمات المصرفية .
4. توضيح العلاقة الموجودة بين تطوير الخدمات المصرفية والودائع.

المنهج المتبع:

بغيت الإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث يتم فيه جمع وتلخيص المعلومات فيما يخص الموضوع في الجانب النظري، بينما تم إتباع المنهج التحليلي في الفصل الثالث وذلك من خلال إسقاط الدراسة على بنك الخليج وكالة بسكرة .

الدراسات السابقة :

1. دراسة "سماح ميهوب" مذكرة ماجستير بعنوان: "الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية" تخصص: بنوك وتأمينات (2004/2005) جامعة منتوري قسنطينة: هدفت الدراسة الى التعرف على مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمات المصرفية، في كل من البنك والخدمة في حد ذاتها. وهنا يكمن الاختلاف ففي دراستنا تناولنا أثر تحديث الخدمات على جذب الودائع .
2. مذكرة "ابتسام بقور" مذكرة ماستر بعنوان "مساهمة الخدمات المصرفية لدعم الميزة التنافسية للبنوك، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة 2015. تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر بسكرة: حيث تطرقت إلى آليات تطوير الخدمات المصرفية ودورة حياتها إضافة إلى دراسة حالة بنك الخليج وكالة بسكرة والخدمات المقدمة فيها. وكيف ساهمت الخدمات في دعم الميزة التنافسية للبنوك، وهنا يكمن الاختلاف في أن دراستنا تناولت آليات التطوير واستحداث الخدمات المصرفية من أجل الحصول على ودائع وجذبها.
3. دراسة زروق رقية بعنوان "تطوير الخدمات المصرفية كمدخل استراتيجي لتحسين أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة BADR"، مذكرة ماجستير تخصص اقتصاد صناعي 2011/2012، حيث تناولت فصلاً كاملاً حول استراتيجية تطوير الخدمات المصرفية وتناولت فيه كل الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية بداية بالتعريف والانواع الى مبررات واليات تطوير الخدمات المصرفية. ويكمن

الاختلاف في أنها تناولت تطوير الخدمات ودورها في تحسين أداء المؤسسات المصرفية، بينما في دراستنا تناولنا أثر تحديث الخدمات على استقطاب الوديعة.

4. دراسة أم الخير دراجي، بعنوان أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2013/2003 تخصص مالية وبنوك، مذكرة ماستر اكايمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015/2014. تهدف الدراسة إلى بيان أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية ومدى تأثيرها على أداء البنوك وضرورة الاهتمام بتطويرها. والفرق بين الدراستين يكمن في أننا تناولنا تطور وعصرنة الخدمات المصرفية بصفة أدق وأشمل عن الدراسة السابقة.

هيكل الدراسة :

لمعالجة الموضوع قمنا بتقسيمه إلى جانبين جانب نظري و جانب تطبيقي .

فالجانب النظري يضم فصلين:

الفصل الأول: الذي تناولنا فيه مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية، والذي قسمناه إلى أربعة مباحث، المبحث الأول مدخل إلى البنوك من حيث مفهومها نشأتها، تطورها ووظائفها، إضافة إلى طبيعة عملها، أما المبحث الثاني تطرقنا إلى الخدمات المصرفية وعمومياتها من مفهوم وخصائص ومميزات وأنواعها، إضافة إلى دورة حياتها ومراحل تطورها، أما المبحث الثالث فكان تصميم الخدمات المصرفية واستراتيجيات تطويرها إضافة إلى مبررات تطويرها.

أما المبحث الرابع فتناول آليات تطوير الخدمات المصرفية، فتناولنا مفهوم وأهمية الخدمات المصرفية إضافة إلى الأشكال والأساليب المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية .

أما الفصل الثاني، فتطرقنا إلى الوديعة المصرفية من خلال ثلاثة مباحث، المبحث الأول فكان جانب تمهيدي حول الودائع حيث تعرفنا على مفهوم الوديعة المصرفية وأهميتها، إضافة إلى استراتيجيات جذبها والعوامل المؤثرة في عدم استقرارها ، أما في المبحث الثاني تناولنا دراسة تكوين العلاقة بين العميل والبنك، والمبحث الثالث أثار عقد الوديعة المصرفية .

أما الفصل الثالث التطبيقي فسنتناول فيه دراسة ميدانية لبنك الخليج وكالة بسكرة من خلال مبحثين، الأول يضم تقديمًا لبنك الخليج الجزائر، ووكالة بسكرة، من حيث النشأة والمساهمون، أما المبحث الثاني فكان حول تطور الخدمة المصرفية واستقطاب الودائع من خلال استعراض مختلف الخدمات التي تقدمها الوكالة بنوعيتها التقليدية والحديثة، إضافة إلى دراسة تطور حجم الودائع لدى الوكالة وانعكاسات تطور الخدمات على إيرادات البنك.

الفصل الأول:

مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

تمهيد:

إن للبنوك دورا رياديا وهاما في الحياة الاقتصادية للدولة، فالنظام المصرفي يساهم وبشكل مباشر وكبير في تطور الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الاقتصادية من خلال مجمل الخدمات والتسهيلات التي يقدمها وأيضا بمساهمته في تمويل عديد المشاريع.

حيث إن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بالإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام البنوك بالدخول في مجالات استثمارات وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمات التجارية، وكذلك قيامها بتصدير وتسويق خدماتها الى خارج حدود الدولة وانتشار فروع الكثير من البنوك في معظم دول العالم وظهور بنوك متعددة الجنسيات.

ولهذا سيتم في هذا الفصل التطرق إلى تعريف الخدمات المصرفية من خلال:
المبحث الأول: مفاهيم عامة البنوك وذلك من خلال التطرق إلى نشأة البنوك وتطورها وأنواعها إضافة إلى طبيعة عملها وتخصصها .

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية، وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية ، وأهم خصائصها وأنواعها ومميزاتها ودورة حياتها ومراحل تطورها

المبحث الثالث: تصميم الخدمة المصرفية من خلال التطرق استراتيجيات تطويرها إضافة إلى مبرراتها.

المبحث الرابع: تطوير الخدمات المصرفية من خلال التطرق إلى مفهوم وأهمية وأشكال تطوير الخدمة المصرفية إضافة إلى أساليبها ومصادر تطورها .

المبحث الأول: ماهية البنوك

لقد أصبحت البنوك ضرورة من ضروريات العصر الحديث لتستطيع أن تستغني عن خدماتها ممن الأمم أو قطاع من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، وبغير العمليات البنكية لا يمكن أن تستمر المؤسسات التجارية والصناعية والزراعية في نشاطها الإنتاجي والتجاري، ومن المعروف ان نشأة البنوك ارتبطت بما تشهده الاقتصاديات من تحول عبر مراحل تطورها اقتصاديا واجتماعيا، وهذا التكامل والتلاحم العضوي يجسده ليس فقط نشأة البنوك وإنما اكتسابها لوظائفها المختلفة وتباين أدوارها من مرحلة تنمية لأخرى، وهذا فضلا عن السياسات والأفكار التي تهيئ المجال لكي يأخذ هذا الدول استجابة للتباين في الظروف والتحويلات الاقتصادية التي تمر بها الدول.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك

سننظر في هذا المطلب إلى نشأة البنوك وتطورها

الفرع الأول: نشأة البنوك

إن البدايات الأولى للعمليات المصرفية ترتقي إلى عهد بابل أو ما يسمى العراق القديمة في الألف الرابع قبل الميلاد، إما الإغريق فقد عرفوا قبل الميلاد بأربعة قرون بداية العمليات التي تزاولها البنوك المعاصرة. إن البنوك بشكلها المالي ظهرت في الفترة الأخيرة من القرن الثالث عشر بعد ازدهار المدن الإيطالية على اثر الحروب الصليبية فقد تطلب تلك الحروب نفقات طائلة ما ترتب عن تكسب في الثروات وهذا ما أدى إلى ظهور فكرة قبول الودائع للمحافظة عليها من الضياع مقابل شهادات رسمية، ثم ظهرت شهادات الإيداع لحامله والذي انبثق منها الشيك والبنكوت أو النقود الورقية بشكله الحديث، كما إن الصيارفة لم يكتفوا بمجرد القبول بالودائع فقد عملوا على استثمار أموالهم بإقراضها مقابل فوائد محددة.

وفي أواخر القرن السادس عشر أنشأت بيوت الصرافة الحكومية تقوم بحفظ الودائع وهكذا تطورت الممارسة المالية في بيوت الصرافة والبنوك ويعود ظهور أول مصرف إلى 1157 بالبندقية وبنك أمستردام 1600.¹ وفي بداية القرن الثامن عشر زاد عدد البنوك في أوروبا وزادت وظائفها (التسهيلات الائتمانية والإقراض...) وفي النصف الثاني من القرن الثامن عشر ازداد عدد البنوك المتخصصة في الإقراض المتوسط، والطويل الأجل والذي واكب الثورة الاقتصادية التي شهدتها أوروبا في مطلع القرن التاسع عشر بدأت حركة تركيز البنوك بواسطة الاندماج أو الشراكة وقد صاحب ذلك ازدياد تدخل البنوك في تنظيم أعمال البنوك واقتصر إصدار الأوراق النقدية على البنوك المركزية والتي تأخر ظهورها في حدود القرن 18 و 19، وتضمن نشاطها إصدار النقود وتولي الأعمال المصرفية الحكومية إلى جانب دورها الرقابي.

الفرع الثاني: تطور البنوك

إن المتأمل للبنوك في شكلها الحالي يدرك أنها محصلة لظروف ومتطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية والاجتماعية على مر العصور، فلم يظهر العمل المصرفي مكتمل المعالم بل اختلفت أشكاله ومظاهره منذ المدينيات الأولى .

ومن ثم فإن البنوك في شكلها هي خلاصة تراكم أفكار اشتقتها عن كل من:

✓ الصاغة : وهم الذين كانوا يقبلون الودائع المعدنية الثمينة .

✓ الصيارفة : وهم الذين كانوا يتبادلون مختلف العملات .

✓ التجار : وهم الذين يقبلون الودائع لتوفرهم على الثقة .

✓ المرابون العاديون : وهم الذين كانوا يقرضون أموالهم مقابل عمولة (ربا).

إذن ذو وظائف ونوعية خدمات البنوك الحديثة ليست إلا استمرارا طبيعيا لعمليات عرفت منذ القدم وتبلورت إلى إن أصبحت على ما هي عليه الآن، ولعل مسحا تاريخيا من شأنه أن يسلط الضوء على نشأة وتطور البنوك .

¹/ شاعر القزويني ،محاضرات في اقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية سنة 2000 ، ص:26-28

أولا :العصر القديم

تبين دراسات التاريخ القديم أن الملامح الأولى للعمليات المصرفية تعود إلى عهد بابل العراق القديم ، بلاد ما بين النهرين la Mesopotamie في الألف الرابعة قبل الميلاد¹ ، ومع ذلك لم تظهر للصرافة مقومات الوجود كحرفة مستقلة .ويرجع الفضل للإغريق في النهوض بالفن المصرفي ونشره في البحر الأبيض المتوسط² ، وذلك قبل الميلاد بأربع قرون ، وعندهم تتلمذ الرومان آخذين بالأصول المصرفية عبر أرجاء العالم القديم بحكم اتساع دائرة نفوذهم ، كما قطع الفن المصرفي أشواطاً متقدمة من خلال القرنين الأول والثاني بعد الميلاد، وإن الأناجيل التي نتحدث عن حياة السيد المسيح عليه السلام تدل على انتشار هذه العادة في الشرق وعلى أرض فلسطين منذ القرن الأول للميلاد ، حيث ورد في الإنجيل ، ودخل يسوع إلى هيكل الله وأخرج جميع الذين كانوا يبيعون ويشترون في الهيكل وقلب موائد الصيرافة الإصحاح 12/21³ .

كذلك عرف اللعب قبل الإسلام في مكة المشهورة بتجاريتها مع الشام واليمن طريقتين . إعطاء المال مضاربة على حصة من الربح ، والإقراض بالربا ، وبقي التنظيم المصرفي قائماً في الإمبراطورية الرومانية إلى أن قضى عليه بفعل الاضطرابات الأمنية ، وانقطاع طرق المواصلات في العصور المظلمة ، مما تسبب في محو نظم الائتمان واختفائها حتى أواخر القرون الوسطى ، بعدما بدأت التجارة والصناعة تنتعش في أوروبا.

بذلك يتضح أن العمليات البنكية ليست حديثة العهد ، بل هي قديمة وقد تناقلتها مختلف الحضارات وطورتها مما أسفر على ميلاد البنوك في شكلها الحديث وذلك في أواخر العصور الوسطى.⁴

ثانياً: أواخر العصور الوسطى

إن البنوك بشكلها الحالي تعود إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى القرنين الثالث عشر والرابع عشر عندما اشتهرت التجارة في المدن الإيطالية مثل: جنوة فلورنسه ، وترتبت على ذلك تكديس الثروات النقدية لدى الناس ، وقضت الضرورة بالتعامل مع الأفراد في فرز المسكوكات ووزنها زيادة عن المحافظة عليها من السرقة والضياع، هؤلاء الأفراد ، هم الصاغة والصيرافة الذين ورثت عنهم البنوك التجارية الوظيفة الأولى ، وهي قبول الودائع⁵ .

كان الصاغة والصيرافة يقبلون الودائع مقابل إصدار شهادات إيداع اسمية تعهدا من المودع لديه برد الوديعة للمودع عند طلبها ، ثم بدأ تحويل الودائع من طرف آخر بحضور الطرفين ، ولسداد المعاملات التجارية فيما بعد اكتفوا بمجرد التظهير Endossement ، وبمرور الوقت ترسخت ثقة الناس في الصيرافة فظهرت شهادات الإيداع لحاملها Au porteur ، والتي كانت النواة الأولى لكل من الشيك والبنكوت في شكليهما الحديثين ، وهي الوظيفة الثانية والتي ورثتها البنوك التجارية عن الصاغة والصيرافة .

ومنذ القرن الرابع عشر ، سمح الصاغة والتجار لبعض عملائهم بالسحب على المكشوف Le decouvert وقد نتج عن الإفراط في هذه العملية إفلاس عدد من المؤسسات مما استدعى إنشاء بنوك حكومية ، تضمن حفظ وسلامة الودائع ، حيث تم إنشاء أول بنك حكومي عام 1587 في البندقية⁶ ، وبجانب قبول الودائع فقد عمد الصاغة والصيرافة وكبار التجار إلى استعمال أموالهم الخاصة في شتى ميادين التجارة والأعمال ، في بداية الأمر وفي مرحلة موالية انتقلوا إلى تجميع أموال الغير عند اكتشافهم إن جزءاً كبيراً من الودائع الجارية يظل راكداً دون أن يسحب .

¹ محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت 1962، ص 180 .

² خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، الأردن 1998، ص 17 .

³ المرجع السابق، ص 17

⁴ خالد أمين عبد الله، المرجع السابق ص 30

⁵ زياد سليم رمضان، البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 27

⁶ اسماعيل محمد الهاشم، مذكرات في البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى بيروت لبنان 1996، ص 43 .

وبذلك تهافتت الناس على طلب رؤوس الأموال قصد استثمارها مما أدى إلى زيادة موارد الائتمان وهنا تدرج الفن المصرفي في التقدم باكتشافها الصيرافة الشطر الأكبر من الودائع الجارية المكدسة في خزائنهم في القيام بعمليات التسليف والإقراض دون أن يتعرض مركزهم المالي للخطر¹. ومن ثم تكون البنوك التجارية قد ورثت عن الصاعغة الوظيفة الثالثة ، وهي تقديم القروض مقابل سعر الفائدة.

ثالثا : المرحلة الحاسمة في تطور الفن المصرفي (خلق النقود)

إن تطور العمليات المصرفية من قبول الودائع ثم الإقراض من الأموال الخاصة بالإقراض من أموال المودعين ، أدخلت الفن المصرفي في مرحلة جديدة عندما أبدى الناس استعدادهم لقبول إيصالات الإيداع بديلا عن النقود في الوفاء ، بالتزاماتهم حيث أصبح باستطاعة البنوك إحلال معداتها بالدفع محل النقود ، أي إقراض الناس ما ليس عندها بواسطة منح القروض والتسهيلات المصرفية لعملائها .

إن التطور في العمل المصرفي بما يمثل من أهمية وخطورة يعد تحولا كبيرا وحاسما في نشاط المصارف التجارية لأنها أصبحت قادرة على خلق نقود تضاف إلى دائرة التداول النقدي². لذا فإن أهم ما يميز البنوك التجارية في الوقت الحاضر هو أن البنوك الحالية مجتمعة تقدم قروضا تفوق قيمتها بكثير ن قيمة الأموال المودعة لديها ويطلق على هذه العملية التي تعتبر أهم وظائف البنوك التجارية اسم **خلق الودائع**³.

رابعا: القرنين الثامن عشر والتاسع عشر

إن تطور الممارسات المالية وزيادة وقعها على النشاط الاقتصادي جعلت من الصراف يرتقي إلى بيت صيرفة ثم إلى بنك ، وعلى إثر الاكتشافات الجغرافية بداية من القرن التاسع السادس عشر ، وما تبعها من تدفق في الخيرات والمعادن النفيسة ، تزايدت التجارة في كل من اسبانيا والبرتغال ثم في هولندا وبعد ذلك في إنجلترا وفرنسا ، مما دفع بالأعمال البنكية إلى أكثر ازدهار .

ومنذ بداية القرن الثامن عشر ، أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات ، وهو ما تلزم به القوانين.

ومن خلال القرن التاسع عشر ، وبنانتشار الثروة الصناعية دخلت أوروبا عصر الإنتاج الكبير الذي يحتاج تسييره إلى أموال كبيرة ، فظهرت الحاجة إلى بنوك كبيرة في شكل شركات مساهمة اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعها في كل مكان ، كما تم خلال هذه الفترة تأسيس بنوك متخصصة في الائتمان العقاري والزراعي والصناعي .

وفي أواخر القرن التاسع عشر ، بدأت حركة تركيز البنوك *Concentration des banque* حيث تميزت بتركز العمليات المصرفية في أيدي عدد قليل من البنوك وبذلك بواسطة الاندماج *fusion* أو بطريقة الشركات القابضة *Holding* وبذلك اضمحل عدد من البنوك الصغيرة .

أمام هذا التطور توسعت البنوك في جميع المدخرات والأموال ووضعها تحت تصرف أصحاب المشروعات ، وبذلك أصبحت للبنوك وظيفتان هما⁴:

- **الوظيفة النقدية** : وتتمثل في تزويد الآخرين بالنقود وتنظيم تداولها .
- **الوظيفة التمويلية** : وتتمثل في المساهمة في تمويل المشروعات .

ولعل اتساع دائرة البنوك هو ما جعل إحدى اللجان الاقتصادية البريطانية في القرن 19 كتبت تقول: "حيثما تشتري الواردات البريطانية ، وحيثما تباع الصادرات البريطانية ، فإنه يوجد هناك إما بنك محلي مرتبط واثق الارتباط بلندن ، وإما بنك بريطاني يتولى تسيير التجارة البريطانية"⁵.

¹محمد زكي شافعي، مرجع سابق، ص 183.

²ناظم محمد نوري الشمري، *النقود والمصارف*، دار زهران للنشر والتوزيع ، الطبعة الرابعة ، الأردن 1998، ص 123.

³ضياء مجيد الموسوي، *الاقتصاد النقدي*، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 1998، ص 274.

⁴ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سابق ، ص 95-96

⁵فؤاد مرسي، *التمويل المصرفي للتنمية الاقتصادية* ، منشأة المعارف ، الإسكندرية 1980، ص 25.

خامسا : العصر الحديث

شهدت البنوك خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين تحديات هائلة ، فلقد تميزت هذه الفترة بتطور وتنوع البنوك وتجدد أعمالها ، مما أوصلها مرتبة قيادة اقتصاديات الدول الحديثة . كما يواجه العمل المصرفي خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة متلاحقة على المستوى العالمي ، وتتمحور حول مجالات رئيسية وهي :¹

- ✓ الابتكارات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في تقديم أداء الخدمة المصرفية .
- ✓ تقديم منتجات حديثة تستلهم التطورات العالمية في أسواق المال .
- ✓ الطرق الإلكترونية الحديثة في أداء المستندات وطرق تداولها .

وقد تعددت هذه التطورات المتلاحقة واشتدت حدة المنافسة المصرفية الدولية إلى أن أصبح العمل المصرفي صناعة كاملة .

هكذا نشأت البنوك وتطورت باعتبارها مؤسسات وظيفتها الرئيسية تقتصر لتقرض ، ذلك ما خول لها تسهيل المعاملات الاقتصادية فتنوعت وظائفها وتعددت خدماتها مع الزمن إلى أن أصبحت على شكلها الحالي .²

المطلب الثاني : مفهوم وأنواع البنوك

سنطرق في هذا المطلب إلى مفهوم البنك وأنواعها

الفرع الأول : تعريف البنوك

كلمة البنوك من أصل ايطالي وتعني المصطبة التي يجلس عليها الصارفون لتحويل العملة ثم تطورت إلى معنى المنضدة التي يتم عليها عد وتبادل العملات ثم أصبحت تعني المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة ، وتجري فيه المتاجرة بالنقود .

أما في اللغة العربية فهي مشتقة من صرف ، صارف ، واصطراف الدينار بمعنى بدلها بدراهم سواها والصيرفي هو الشخص الذي يبيع النقود بنقود أخرى³ ، وحديثا تطور مفهوم المصرف وحدد هدفه وتبين لنا ذلك من خلال عدة تعاريف نذكر منها:

التعريف الأول :

هي تلك المؤسسة المالية التي تقوم بجمع النقود الفائضة عن حاجة أصحابها (الجمهور، منشآت الأعمال، الدولة...) وإقراضها للمحتاجين إليها وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة.⁴

التعريف الثاني:

عرفت البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية على أنها منشأة حصلت على تصريح للقيام بأعمال التصريف تسمى سواء حصلت على هذا التصريح من الحكومة المركزية أو من حكومة الولاية التي تباشر فيها نشاطها⁵ .

التعريف الثالث:

هيئة محلية أو دولية تتعلق أعمالها بالمال وتخول لها القانون الخصم وتداول السندات الاذنية والكمبيالات وغيرها من السندات والديون الأخرى.⁶

التعريف الرابع:

من وجهة نظر حديثة يعرف على انه مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول الودائع تدفع عند الطلب ، أو لآجال محددة وتزاوّل عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته مما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعمها الاقتصادي .

¹ أحمد غنيم ، صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الاستراتيجية الشاملة للبنك، الطبعة الأولى ، مطابع المستقبل ، مصر 1997، 1998، ص3.

² كامل بكري وأحمد مندور، علم الاقتصاد، الدار الجامعية، بيروت 1989، ص320.

³ شاكر القزويني ، مرجع سابق ، ص 29.

⁴ /أحلام مخبي ، تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك ودراسة حالة شركة الأشغال العامة والطرق ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك وتأمينات ، جامعة منتوري قسنطينة 2006/2007 ص 45.

⁵ محمد نوري الشمري ، مرجع سابق، ص 154.

⁶ زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية ، ص 99-100.

كما يمكن تعريف البنك على أنه مكان التقاء عرض الأموال والطلب عليها.¹

التعريف الخامس :

ويتفق بعض الكتاب بأن البنوك هي عبارة عن المؤسسات التي تضطلع بأعمال البنوك.²
ومن خلال التعريف السابقة نستنتج أن:

- ✓ البنك هو الوسيط بين الأموال التي تبحث عن الاستثمار الذي يبحث عن التمويل اللازم .
- ✓ كما يمكن أيضا القول بأنه مكان التقاء عرض الأموال والطلب عليها .
- ✓ البنك هو مؤسسة مالية ذات شخصية معنوية ، والتي مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات المصرفية .

✓ إضافة إلى ما سبق فإن البنك يفيد ويستفيد عندما يعيد استخدام ودائع المودعين ، فإنه بذلك يحرك رأسمال ويزيد من إنتاجيته ، وهكذا فهو يفيد النشاط الاقتصادي الذي يدخل فيه ، وهو يستفيد أيضا من خلال حصوله على فوائد و عملاء وأجور الخدمات .

البنك هو مؤسسة تمارس تجارة النقود ، وتقوم بجمع الودائع ومنح القروض ، وتلعب دور الوسيط في العمليات المالية .

الفرع الثاني: أنواع البنوك :

وقد تعددت تقسيمات البنوك واختلفت وفيما يلي نستعرض أهمها:³

أولا :من حيث طبيعة النشاط : تقسم إلى

1. **البنوك المركزية:** يعرف على انه بنك البنوك لأنه يتولى الإشراف والرقابة على باقي البنوك ، وبنك الإصدار لان له سلطة إصدار نقد الدولة وبنك الدولة حيث له سلطة إدارة احتياطات الدولة من الذهب والعملات الأجنبية وتوجيه السياسة النقدية في الدولة .
2. **البنوك التجارية:** وهي البنوك التي تعتمد على ودائع الأفراد والهيئات بأنواعها المختلفة سواء كانت تحت الطلب أو لأجل وبإشعار، وإعادة استثمارها لفترة قصيرة الأجل في تسهيلات ائتمانية يسهل تحويلها إلى نقدية حاضرة دون خسائر للمساهمة في تمويل التجارة الداخلية .
3. **البنوك الصناعية :** وهي بنوك تهدف بصفة خاصة إلى تقديم العديد من التسهيلات المباشرة وغير المباشرة إلى المنشآت الصناعية لفترات متوسطة وطويلة الأجل، كما تساهم في إنشاء الشركات الصناعية وبذلك تخرج من مفهوم البنوك التجارية التي تعتمد على الإقراض قصير الأجل مما يزيد من نسبة المخاطرة ومن أمثلتها في الأردن بنك الإنماء الصناعي.⁴
4. **البنوك العقارية :** هدف هذه البنوك إلى تمويل قطاع البناء والإسكان مقابل رهونات عقارية وبما أن تمويلها يكون لفترات طويلة الأمد نسبيا نراها تعتمد على مصادر تمويل طويل الأجل أيضا ، ويندرج تحت هذا النوع من البنوك بنك الإسكان، مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري، وغيرها من مؤسسات الإقراض المتخصصة في هذا المجال في الأردن.⁵
5. **البنوك الزراعية:** وهي البنوك التي تقدم خدماتها إلى القطاع الزراعي عن طريق تمويل شراء البذور والتقاوي والأسمدة والمبيدات، واستئجار الآلات الزراعية والمساهمة في تنمية الثروة الحيوانية. لذلك تكون فترات التمويل متوسطة الأجل مرتبطة بالمواسم الزراعية ومن أمثلة هذا النوع من البنوك : مؤسسة الإقراض الزراعي.⁶

¹ حسين جميل البديري ،البنوك، مؤسسة الوراق للنشر الأردن ،الطبعة الأولى ،2003،ص16.

² عادل احمد حشيش، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي،الدار الجامعية ،بيروت لبنان 1996،ص106.

³ د. خالد أمين عبد الله ،العمليات المصرفية ، الطرق المحاسبية الحديثة ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى صفحة 20/19

⁴ عبد المنعم مبارك، مبادئ علم الاقتصاد ،الدار الجامعية ،الاسكندرية 1997،ص433.

⁵ Ammour Ben Halima, le système bancaire Algerien, Edition Dahlab-Alger 1999, p-p 103-105.

⁶ د. خالد أمين عبد الله ، مرجع سابق ، صفحة 19

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

6. **البنوك وصناديق التوفير:** وهي البنوك والصناديق التي تقبل المدخرات صغيرة الحجم، وتقوم بمنح القروض الصغيرة (السلف) أيضا لجمهور المتعاملين معها من صغار المدخرين ومن الأمثلة عليها صندوق التوفير البريدي.
7. **البنوك التعاونية:** وهي البنوك التي تقدم خدماتها إلى الجمعيات التعاونية بأنواعها المختلفة الزراعية والاستهلاكية والحرفية وغيرها.
8. **الوحدات المصرفية الخارجية:** وهي البنوك التي تقدم خدماتها لغير مواطني البلد الذي تعمل فيه وقد انتشرت مثل هذه الوحدات في البحرين وقبرص وسنغافورة.
9. **البنوك الإسلامية:** وهي بنوك حديثة النشأة تسعى إلى التخلي عن سعر الفائدة أخذا وعطاءا، حيث لها مفهومها الخاص عن المعاملات البنكية، فهي تقبل الودائع تحت الطلب وودائع الإيداع والاستثمار طبقا لمبدأ المشاركة في الربح.¹

ثانيا : حسب شمولها: تقسم إلى:

1. **بنوك ذات فروع متعددة:** وهي تلك التي تشمل فعاليتها عدة مناطق بالدولة ويكون لها فروع في أكثر المراكز التجارية والصناعية الهامة، وتلعب هذه البنوك في الواقع دورا اقتصاديا هاما. او تتلقى القسط الأكبر من الودائع وتقوم بتقديم القسم الأكبر من الاعتماد والتسهيلات .
2. **البنوك الإقليمية:** وهي التي تنحصر فعاليتها في مدينة واحدة أو مركز واحد، وتقوم عادة بدور الوسيط بين مختلف الزبائن والبنوك الإقليمية الأخرى. إضافة إلى هذين النوعين البنوك المحلية.²

ثالثا: حسب صنفها: تقسم إلى

1. **بنوك وطنية:** هي البنوك التي رأسمالها وإدارتها وطنيتان.
2. **بنوك أجنبية:** هي تلك البنوك التي تكون مؤسسة في بلاد أجنبية، وافتتحت لها فرعا في الدولة المحلية.³

المطلب الثالث: طبيعة عمل وتخصص البنوك

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى طبيعة عمل وتخصص البنوك .

الفرع الأول: طبيعة عمل البنوك

تبين لنا من خلال ما سبق أن المصرف يتاجر بأموال الناس، وهذا معناه أن أمواله هو (أي رأسماله عند التأسيس + الاحتياطي + الأرباح المتراكمة) لا تمثل إلا جزءا بسيطا من مجموع الأموال التي يتعامل بها، بل وان هذا الجزء لا يتعامل به تقريبا لأنه استهلكه في انبيته وأثاثه ومجوداته الثابتة وأصبح بذلك لا يخرج منه احد ولا يطالبه بايجار، ويترتب عن هذه الحقيقة الهامة للغاية، ونفصد المتاجرة بأموال الغير نتيجتان:

الأولى: الحرص:

فالمصرف مؤتمن على أموال الناس، أي المودعين الذين وضعوا ثقتهم فيه وأودعوه أموالهم، وهو حريص على تلك الأموال حرصا تمليه المنطق، بحيث يسعى البنك ليكون على مستوى الثقة الممنوحة له، وتمليه القانون، بحيث البنك ملتزم بإعادة الحق إلى أهله، خاصة وان هناك إثباتا خطيا لهذا الحق بالتوقيع والتاريخ، هذا الحرص يتمثل في الضمانات التي يطلبها المصرف عند إقراضه الأموال الآخرين، فهو يسعى لضمان استعادة ما اقراضه إنما هو مال الناس الذي لا بد أن يطلبوه من البنك يوما ما.

الثانية: السيولة

فالمصرف يتعامل بأموال الناس لذا فعليه أن يكون حاضرا لطلبات الناس أي المودعين إذا طلبوا سحب ما يرغبون من ودائعهم، وهذا يفسر مبدأ وجوب توفر السيولة الكافية لدى المصارف لمواجهة طلبات السحب الآتية

¹ سيد الهواري، إدارة البنوك، مكتبة عين شمس، القاهرة 1997، ص4.

² سامر جلد، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009 ص-ص 58-59

³ سامر جلد، مرجع سابق، ص 59

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

من قبل المودعين ، كل ذلك يصح بالنسبة للبنوك التجارية لأنها أكثر البنوك انتشارا وأكثرها خدمات له وأقدمها تاريخا ، فهذه البنوك التي هي الحجر الأساس في النظام المصرفي ملزمة بحكم الواقع بدفع جزء مهم من مطلوباتها حين يتم الطلب نقدا ، وبذلك تعتبر أكثر المصارف مخاطرة بعملياتها إذا أرادت إقراض المال للغير وهذا يجعلها متحفظة في ممارسة العمليات. وزاد هذا التحفظ بتدخل الدولة بالتشريع كي تلتزم المصارف بان تحافظ على جزء من أموالها بشكل سائل ضمانا لمصلحة المودعين . فقد أصبحت بحكم التشريع ملزمة بان تحتفظ لدى البنك المركزي بنسبة من أموالها بشكل سائل كضمان إضافي لتوفر السيولة.¹

الثالثة: الربحية

وهي محصلة العاملين السابقين فالحرص علي توظيف السيولة المتاحة هو الأمر الوحيد الذي يضمن ويكفل تحقيق الأرباح وتغطيتها، كما أن الربحية هي هدف أي مؤسسة اقتصادية تسعى إلى النمو ، وبالنسبة إلى البنك فزيادة حصة الأرباح تعني توفير حجم إضافي لإمكانية الاقتراض و بالتالي إمكانيات أخرى لربح ومنح الائتمان لزبائن وتغطية الأعمال المصرفية .

• البنك بين الربحية والسيولة :

البنك هو مؤسسة تتعامل بالأموال و تحقق من وراء هذا التعامل الهدف الرئيسي و الذي يتمثل في تحقيق الربح وهو الفرق بين الإيرادات والنفقات مع العلم أن مصدر الإيرادات هو :

- الفوائد المتحصل عليها من القروض التي يمنحها المصرف ، و يعتمد دخله من الفوائد علي حجم الطلب عليها اما سعر الفائدة فيخضع لعدة اعتبارات كمدة القرض ودرجة مخاطر الائتمانية ، درجة الضمان ، حجم القرض ، المنطقة الجغرافية والمنافسة .
- الفوائد و الأرباح الرأسمالية من الاستثمارات مثل الأسهم والسندات
- خدمات الأمانة والوصاية والجباية ن وأجور خدمات الإيداع و السحب و أجور من عملات تجارية ، أجور و عملات التحويل الخارجي ، أجور و عملات خطابات الضمان .

أما بالنسبة للمصارف وتكاليف فهي تتألف من :

- الفوائد المدفوعة علي الودائع لأجل و علي الاقتراض للغير
- الرواتب و الأجور ومصروفات الضمان الاجتماعي
- مصاريف العقارية
- ضريبة الدخل غالبا ما يدفعها المصارف بسبب ارتفاع حجم أرباحها

فالبنك عليه إن يفرق بين العامل الربحية الذي يعتبر إيراد و عامل السيولة لتغطية النفقات عن طريق طبيعة عمل البنك في الحصول علي أقصى قدر ممكن من الأرباح في ظل الاحتفاظ بسيولة تمكنه من دفع ما يطلب منه في أي وقت .

الفرع الثاني: وظائف البنوك

تتعدد وظائف البنوك وتختلف بين وظائف كلاسيكية قديمة ، ووظائف وخدمات حديثة ، إضافة إلى إشباع الوظائف والخدمات الحديثة للمصارف

أولاً: الوظائف الكلاسيكية القديمة: وتتمثل في

I . قبول الودائع : "تتجسد هذه الوظيفة في الطرق و الأساليب التي تقتض بها البنوك التجارية أموال المدخرين " .²

¹ / شاعر القزويني ، مرجع سابق ، ص-ص 23-24

/ شيرو فضيلة ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، تخصص تسويق جامعة منتوري قسنطينة 2009 / 2010 ص 12

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

"و يقصد بالوديعة السيولة المسلمة للبنك من أشخاص معنويين أو طبيعيين" حيث تمثل الوديع التزاما علي البنك بصفة المودع لديه لصالح المودع صاحب الحق في الوديعة وتقبل البنوك التجارية الودائع بجميع أنواعها من الأفراد و المؤسسات و الهيئات .¹

II . منح القروض و السلفيات :

وهي من أهم الوظائف التي يمارسها البنك التجاري منذ ظهوره وتعني هذه الوظيفة تقديم البنك التجاري مبالغ نقدية سواء ورقية أو كتابية إلي الأفراد و رجال الأعمال والمشروعات علي اختلاف أنواعها وأجالها ، وذلك لتمكينهم من مباشرة أعمالهم وتوجيه نشاطاتهم علي أن يقوموا برد هذه المبالغ عند حلول الأجل المتفق عليه ، ويحصل علي فوائد نظير ذلك .

III . خلق النقود :

إن البنوك حاليا تقوم بعملية منح القروض من ودائع ليس لها وجود فعلي اي انها تقوم بخلق هذه الودائع حيث تعتبر اهم الوظائف التي تؤديها البنوك التجارية لما لها من تأثير علي الاقتصاد القومي وما يترتب عليها من زيادة في كمية النقود المتداولة في المجتمع الاقتصادي ، وترتكز هذه الوظيفة علي عاملين :

- ✓ توافر الثقة ومقدرة البنوك علي الوفاء بالتزاماتها ياي وقت .
 - ✓ أما العامل الثاني فيتمثل في إن التسليم في بصحة قانون الأعداد الكبيرة تجعلنا نتوقع وجود تدفق مستمر من إيداعات بعض العملاء يساوي علي الأقل مسحوبات البعض الأخر من ودائعهم .²
- وتقوم البنوك التجارية إلي جانب وظائفها الرئيسية المشار إليها مجموعة من الوظائف الأخرى و الخدمات التي تعتبر ثانوية تتمثل أهمها فيما يلي :³

- تحصيل مستحقات عملائها من مختلف مصادرها ودفع ديونهم لمستحقيها سواء كان ذلك داخل الدولة او خارجها .
- إصدار الأوراق المالية في شكل أسهم وسندات نيابة عن عملائها وتسويق هذه الأوراق في سوق المال
- التعامل في العملات الأجنبية بيعا وشراء .
- إصدار خطابات الضمان

ثانيا : الوظائف والخدمات الحديثة:

لقد تغيرت وظيفة البنك من مجرد مكان لتجميع الأموال وإقراضها إلى مؤسسة تهدف أولا وقبل كل شئ إلى تأدية الخدمات الضرورية للمجتمع، حيث تسعى من وراء ذلك إلى إغراء المتعاملين بشتى الوسائل، باعتبار جذب متعامل واحد يعتبر ربحا في حد ذاته، ولتحقيق هذه الأهداف أصبح البنك التجاري يقوم بالعديد من الخدمات الحديثة نذكر منها:

I . تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:

أصبحت البنوك تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين لمشروعاتهم ، حيث على أساسها يتم تحديد الحجم الأمثل وكيفية السداد، ومدى اتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء والبيع والتحصيل ، لأن ذلك من مصلحة البنك و عليه كلما ارتفعت كفاءة المشروع كلما كان ذلك أفضل لهما .

سميرة رزيق ، إدارة مخاطر التمويل في البنوك دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية فرع

1نقود ومالية ، جامعة حسبية بن بوعلي شلف 2010/2011ص48

2نعمة الله نجيب ، محمد يونس ، عبد النعيم مبارك ، اقتصاديات النقود المصرفية والسياسات النقدية ،الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2001 ص152.

3عبد النعيم محمد مبارك ، مبادئ الاقتصاد ،الدار الجامعية الاسكندرية 1997 ص 432 ص 433

.II خدمات البطاقة الائتمانية :

وهي عبارة عن بطاقة من البلاستيك تتيح لمن أصدرت باسمه الحصول على الائتمان الذي يطلبه، وبموجبها يتمتع العميل بالحصول على شراء بضائع من المتاجر أو التمتع ببعض الخدمات الأخرى، على أن يقوم العميل بسداد قيمة ما يشتريه إلى البنك خلال أجل معين وبدون فوائد¹.

.III خدمات الكمبيوتر :

تستخدم البنوك حالياً الكمبيوتر لتزويد المتعاملين معها بكشوف توضح أوضاعهم المالية والضرائب المترتبة على إيراداتهم، تراقب الموجودات في مخازنهم وغير ذلك من الخدمات.

¹ عبد المطالب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2000 ص 142 .

المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات المصرفية

يعتبر القطاع المصرفي في أي دولة من أهم القطاعات الفاعلة في النشاط الاقتصادي لارتباطه تقريبا بجميع النشاطات الاقتصادية داخلها فالمؤسسات المالية والمالية بصفة خاصة تشكل القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أي دولة. إذ يعتبر عنصرا فاعلا في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فهو أداة التي تطبق الدولة من خلالها سياستها المالية والنقدية، وتتجلى أهمية المصارف من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة، هذه الخدمة التي تساعد في تنشيط وتحريك العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية بأنواعها المختلفة. أي تساعد في تسريع عجلة الاقتصاد نحو الإمام، ونظرا لكثرة المتعاملين مع المصارف من قطاعات وأشخاص طبيعيين واعتباريين بمختلف صفاتهم كزبائن أو عملاء مودعين ومقترضين أو كمستثمرين، بما يتلاءم وحاجيات هؤلاء المتعاملين، وذلك لتسهيل وتسيير أدائهم لمختلف الأنشطة الاقتصادية التي ينشطون بها وبالتالي المزيد من التطور والتحسين والتقدم الاقتصادي داخل الدولة وخارجها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

سننتظر من خلال هذا المطلب إلى المقصود بالخدمة المصرفية إضافة إلى أنواعها وخصائصها: اختلفت وتعددت مفاهيم الخدمات المصرفية إلا أنها تصب في معنى واحد وتأخذ مجموعة من التعاريف للتعرف على مفهومها:

تعريف الأول:

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو الماكينات والتي تقدم من خلالها، وأن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل.¹

تعريف الثاني:

عرفت أنها أنشطة أو منافع أو اشباع يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شئ، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس.²

تعريف الثالث:

تعرف الخدمة المصرفية على إنها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصارف، والتي يدرکها المستفيدين من خلالها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.

ومنه تعبير الخدمة المصرفية يحمل مفهومين :

1/ تسويقي: كونها مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.

2/ منفعي: يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون إلى تحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية.³

تعريف رابع :

كما عرفت : هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير ملموسة على العناصر الملموسة و التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كانت بمقابل مادي او بدونه ، فقد يقدم البنك خدمات مجانية لعملائه.⁴

1/ محمد جاسم الصميدعي، وردنية عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى 2005 ص-ص 83-84 .

2/ نسرین عياشي عمر ، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك ، دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية ونقود ، جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2013/2014 ص 19 .

3/ آسيا قاسمي ، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه لشعبة اقتصاد تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس 2014 /2015 ص-ص 260/259

4/ زياد رمضان ، محفوف جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل عمان، الاردن، 2000، ص307.

- ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:
- ✓ الخدمات المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والمنافع التي يقدمها البنك أو المصرف للزبون، وقد أصبحت تمثل احد أهم الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي بلد.
 - ✓ الخدمة المصرفية مصدر لإشباع الحاجات والرغبات التي يسعى العميل إلى تحقيقها .
 - ✓ الخدمة المصرفية خدمات موضوعة تحت تصرف وفائدة الزبائن أو الخواص أو المؤسسات من خلال عملية الوساطة .
- ❖ الخدمة المصرفية: هي الوسيلة المثلى لخلق وتوزيع النقود، وتتطلب الخدمة المصرفية وجود طرفين ، طرف يقدم الخدمة وطرف يحصل عليها

المطلب الثاني : خصائص - مميزات الخدمات المصرفية

والخدمة المصرفية خصائص ومميزات غيرها والتي توضح كيفية أداء الخدمة ويمكن تلخيصها كالآتي:

الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية

هناك العديد من الخصائص نذكر أهمها كالتالي:

أولا: الخدمات المصرفية غير ملموسة (اللاملموسية):

مما يستدعي التركيز على الجهود التسويقية التي تسعى إلى تكوين صورة ذهنية ايجابية عن المصرف لدى الزبائن¹، وبذلك فإن الخدمة المصرفية وباستثناء حالات معينة ، تلبى حاجة عامة وليس حاجة محددة بعينها فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر للعيان بوضوح ، وعليه فإن البنك يبذل جهود ضمنية لإيصال رسالته إلى عملائه القائمين والمحتملين ، معتمدا بذلك على أساليب الاتصال الفاعلة التي تضمن أعلى درجات الإقناع المستند أصلا على رسم صورة طبيعية عن البنك في أذهان العملاء ، وعلى تقديم خدمات متميزة وجذابة .

ونعني باللملموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو الإحساس بها أو سماعها قبل شرائها لذلك فإن مهمة مقدم الخدمة أو البائع هي جعلها ملموسة بطريقة أو بأخرى ، إن عدم ملموسية الخدمة المصرفية تجعل منها غير قابلة لعملية الجرد ، أو التخزين بعد مواجهة فترات ارتفاع الطلب ، لذا فمن الجهة العملية أن إشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس الأونة ، لذلك يصعب علينا معاينتها ، ومن أبرز الانعكاسات والمضامين كون الخدمة المصرفية غير ملموسة ، إن المصارف غير معنية بنشاطات التخزين والنقل والرقابة على التخزين وغيرها من النشاطات المرتبطة أصلا بالسلع الملموسة .

ثانيا: عدم امكانية فصل الخدمة المصرفية (التلازمية):

والتي تسمى أيضا بخاصية التكاملية إذ لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان شخصا أو آلة. ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد فان اهتمام المصرف ينصب عادة في بوتقة خلق وتكوين المنفعة المكانية و الزمانية. بمعنى توفير الخدمات في المكان والزمان المناسبين .

ثالثا: تباين الخدمة:

إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها ، وزمان ومكان تقديمها كما إن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها ، باعتبار أن موظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية والاجتماعية²، كما أن وجود عشرة أفراد داخل البنك باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الإشباع المحقق منها.

رابعا: الافتقار إلى هوية :

/ عامر بشير ، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك ، دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية فرع نقود مالية
¹ وبنوك ، جامعة الجزائر 2011/2012 ص 265
² نادية عبد الرحيم ، مرجع سابق ص 9

خاصة ويعني أن الخدمات التي يقدمها البنك تكاد تكون أو تطابقه¹ بالإضافة إلى الخصائص الأربعة السابقة الذكر هناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نوردتها كآلاتي :

خامسا: الانتشار الجغرافي:

حيث يمكن تقديم الخدمات البنكية داخل حدود الدولة عبر مختلف مناطقها وخارج حدود الدولة وخاصة خدمات التحويلات المالية ، وإصدار البطاقات البنكية والشيكات السياحية ، حيث تقدم هذه الخدمة للزبون أينما وجد²، بمعنى أن يكون البنك قادرا على الوصول لعملائه الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية .

سادسا: التوازن بين النمو والمخاطر :

عندما يقدم المصرف قروضا فإنه في الحقيقة يشتري مخاطر، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط البنكي وبين الحيطة والحذر أي أن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف .

سابعا: تعدد وتنوع الخدمات المصرفية :

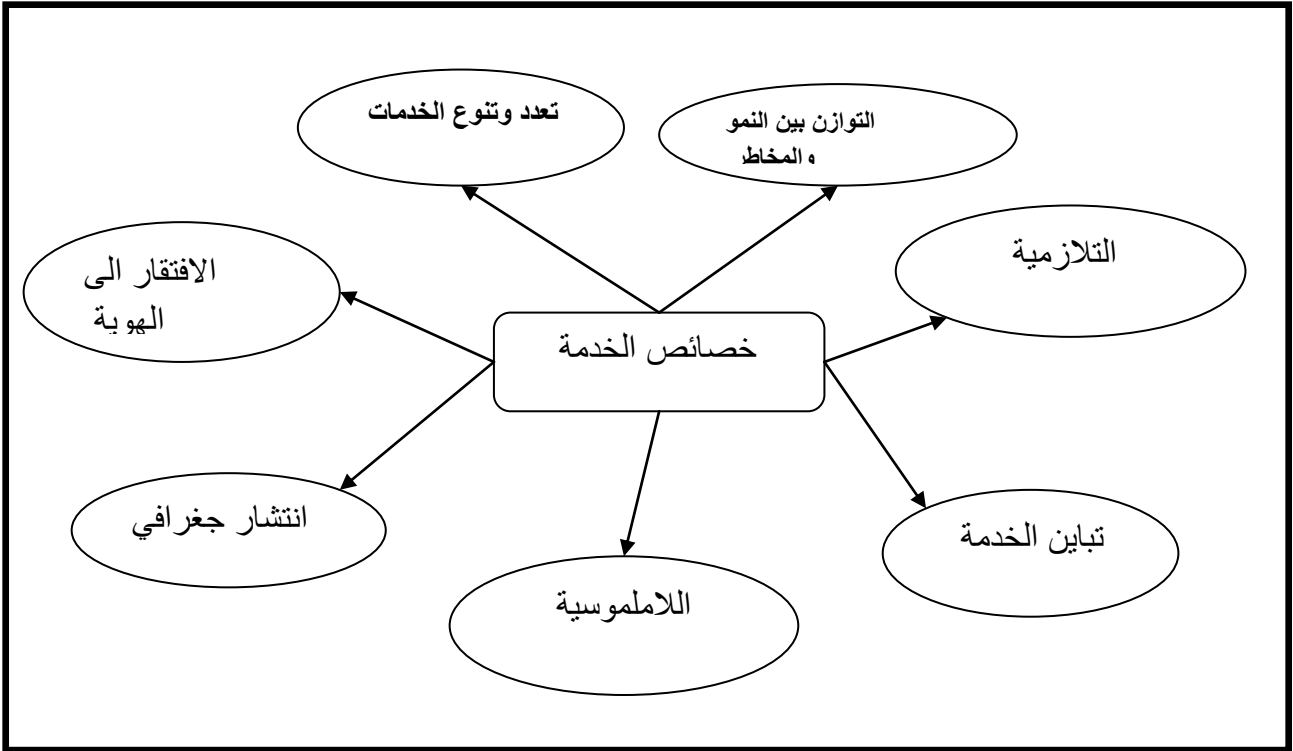
يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والأئتمانية باختلاف أنواعها وكذا تواجدهم الجغرافي .

وهناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نذكرها كما يلي:

- غالبا ما تكون مشروطة بقوانين بنكية أو جبائية .
- تطرح مباشرة للعميل ولا يدخل في دائرة توزيعها أي وسيط .
- تتم مشاركة العميل في إنتاج الخدمات المصرفية .
- تعتبر منتجا بالنسبة للبنك أما بالنسبة للعميل فهي خدمة .

/ أم الخيردراجي، أثر عصريّة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي ، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري 2008/2013مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات
1/ ماستر أكاديمي طور 2 ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2014/2015 ص 4
/ عيدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البويرة 458 ، مذكرة لنيل شهادة ماستر
2/ تخصص تسويق المركز الجامعي العقيد آكلي محند الحاج 2011/2012 ص 27

الشكل 1.1: خصائص الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات السابقة

الفرع الثاني : مميزات الخدمات المصرفية

إن للخدمات المصرفية مواصفات خاصة تجعلها تختلف عن غيرها من الخدمات الأخرى ،
والمتمثلة فيما يلي :¹

أولاً: تنوع وتعدد الخدمات المقدمة :

يحرص كل بنك على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات المصرفية ، بحيث يكون لكل خدمة خصوصيتها وفئة من العملاء ذوي خصائص ورغبات معينة ، الأمر الذي يلقي على عاتق موظفي البنك بذل مجهودات في سبيل التعرف على هذه الخصائص والرغبات ومحاولة الاستجابة لها وتحقيقها للعميل في الوقت والمكان وبالسعر المناسب والجودة المطلوبة .

ثانياً: تشابه ما تقدمه البنوك من خدمات :

إن الخدمات التي يقدمها أي بنك تقدمها معظم البنوك الأخرى وهذه أول وأهم مشكلة تسويقية ، تواجه أي بنك حيث يعمل على التمييز عن المنافسين بمستوى جودة ما يقدمه من خدمات.

ثالثاً: شدة المنافسة بين البنوك :

¹ /نسرين عياشي عمر ، دورة جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك ، دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية الوادي ، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم اقتصادية تخصص مالية ونقود ، جامعة محمد خيضر يسكرة 2014/2013 ص 26 / 27

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

تتم المنافسة بين البنوك من أجل الإنفراد بتقديم خدمات متميزة للزبائن وجلب أكبر عدد منهم ، الأمر الذي يزيد من صعوبة مهمة البنك في المحافظة على مستوى معين من المنافسة ، نظرا للظروف البيئية المتغيرة التي ينشط فيها البنك .

رابعاً: أهمية عنصر الثقة في البنك :

وذلك لأن الأموال هي أحد أهم اهتمامات العميل ، فخسارة البنك في أحد العمليات المالية قد تنشأ خوفا لدى عدد كبير من العملاء مما يؤدي إلى عجز البنوك عن توفير السيولة اللازمة لمواجهة حركة السحب غير العادية الناتج عن ادخارهم يؤدي نفس النتيجة .

خامساً: الاعتماد على التوزيع المباشر :

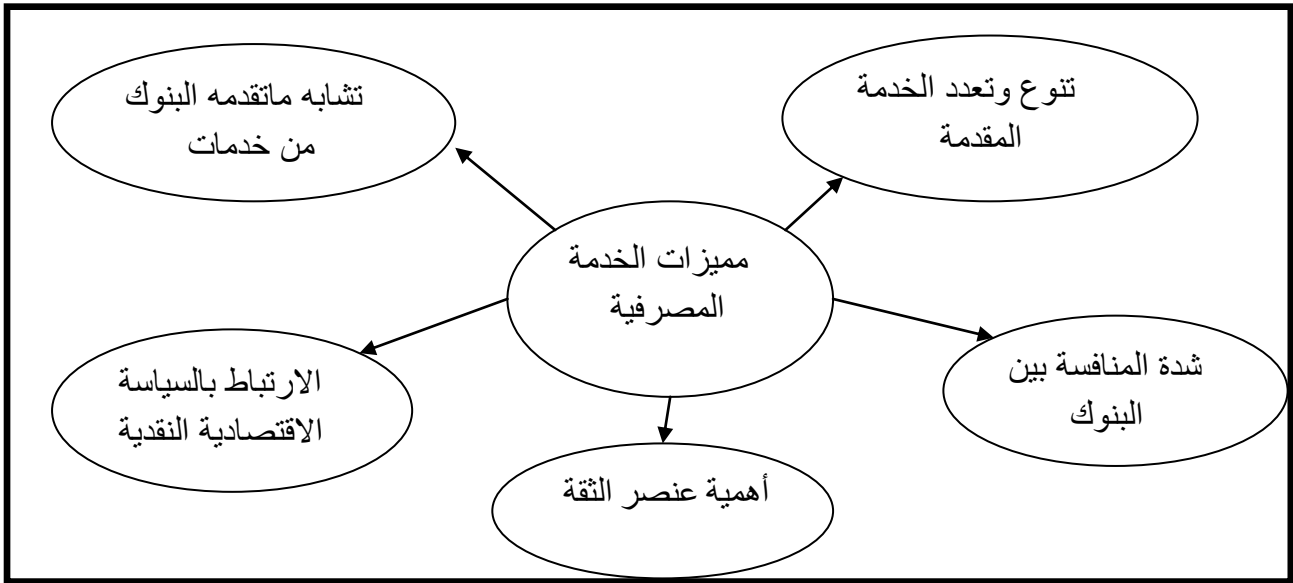
ليس في مقدور البنك إنتاج الخدمة مركزيا وتوزيعها عبر قنوات توزيع كما الحال من السلع المادية، بل يقدم خدمات مباشرة بواسطة فروع المنتشرة من أجل تلبية رغبات الزبائن ، ويكون قريبا منهم ويلجأ للطرق الحديثة في تقديم بعض الخدمات ¹.

سادساً: الارتباط بالسياسة الاقتصادية النقدية للدولة :

إن العلاقة الوثيقة بين الجهاز المصرفي والنشاط الاقتصادي تجعل كل منهما يؤثر ويتأثر بالآخر ، فبناء على الحالة الاقتصادية للدولة يتخذ البنك المركزي قرارات ويستخدم مجموعة من الأدوات النقدية والائتمانية للتأثير على النواحي الاقتصادية حسب الأهداف الموضوعية .

ومن خلال ذلك تتأثر البنوك بهذه القرارات بطريقة مباشرة حيث قد تكون مفاجئة لها في بعض الأحيان ، كما تتأثر بقية الأعوان الاقتصادية بهذه القرارات منها : (أسعار الصرف ، أسعار الفائدة ، السوق الائتمانية ، نسبي السيولة والاحتياطي ، معيار كفاءة رأسمال) إلا أن تأثيرها مباشر على البنوك والاستطراد في تلك النقطة يخرج عن نطاق الدراسة، إلا أنه يستنتج من ذلك ارتباط البنوك أكثر من غيرها من المنشآت الأخرى بالسياسة الاقتصادية .

الشكل 1. 2: مميزات الخدمات المصرفية



**المصدر: من إعداد الطالبة المعلومات السابقة
المطلب الثالث : أنواع الخدمات المصرفية**

¹ زيدان محمد ، دور التسويق في القطاع المصرفي ، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية فرع تخطيط ، جامعة الجزائر 2004/ 2005 ص 67 / 68

تعددت وتنوعت تقسيمات الخدمات المصرفية وهي كالآتي:

أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية: تتمثل الخدمات المصرفية التقليدية في:

- I. **قبول الودائع بمختلف أنواعها:** فالودائع النقدية هي نقطة البدء في نشاط البنك. فالبنك يتلقى النقود من الجمهور في شكل ودائع ليستخدمها في عملية الائتمان، فالودائع النقدية تفترض تسليم شئ إلى البنك مع الالتزام برده.
- II. **توفير الائتمان أي منح القروض:** قد يكون الائتمان النقدي، الائتمان التعهدي، فتح الاعتماد المستندي، إصدار خطابات الضمان، الاستثمار في الأسهم والسندات .
- III. **العمليات الخارجية:** مثل تسوية المدخرات الداخلية والخارجية، القيام بعمليات الصرف الأجنبي، شراء شيكات المسافرين، بيع وشراء العملات الأجنبية.¹

ثانياً: الخدمات المصرفية الحديثة:

اتجهت البنوك إلى ممارسة أنشطة جديدة لم تكن من قبل وأدخلت تطورات جديدة على الخدمات السابقة لتمييزها عن مثيلاتها في البنوك الأخرى، وهناك العديد من الأسباب التي ساعدت على تطور الخدمات المصرفية الحديثة نذكر منها :

- التزايد المستمر في إعداد العملاء.
- الاستفادة من التطور الحاصل في مجال المعلومات والحسابات الآلية.
- توسيع نشاط البنوك.

I. الشيكات الإلكترونية :

هي رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى ملتزم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً²، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

II. البطاقات الذكية:

آخر نسخة من بطاقات تخزين القيمة، يطلق عليها البطاقة الذكية بسبب شريحة الذاكرة أو المعالج الذي يسجل القيمة المتبقية، كما يتم استخدام البطاقات لتسديد قيمة مشترياتهم وقد تم استخدام البطاقة الذكية منذ أوائل 1990.

III. الكومبيوتر المصرفي :

يمكن للمستهلكين من خلال الكومبيوتر المصرفي الحصول على حساباتهم المصرفية لتحويل الأموال ودفع الفواتير، الاطلاع على رصيد الحسابات، استعراض بيانات الحساب وغيرها من العمليات، كذلك بإمكان المستهلكين استخدام الانترنت لإجراء أعمال أخرى مالية، شخصية كمرقبة حسابات الاستثمار، مراجعة بيانات بطاقة الائتمان، ومنتجات التأمين، القيام بالتحويلات الإلكترونية للأموال من أي بنك.

IV. الصراف الآلي:

وهو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ضمن برامج معدة سلفاً لتلبي العديد من حاجات العملاء المصرفية على مدار الساعة، وذلك من خلال الصراف الآلي، وان هذا الجهاز يحسن من نوعية

¹ رقية زروق، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل استراتيجي لتحسين أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة للنيل شهادة ماجستير علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة بسكرة 2012/2011 ص 63 .

² جهاد صيفي، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم اقتصادية تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2014/2013

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

الخدمة لكونها تكون متوفرة للسحوبات النقدية في بعض الأحيان في حال إغلاق فروع البنك، وبالتالي خفض التكاليف التشغيلية لكل معاملة.

V. خدمات التأمين:

يقدمها بعض البنوك العالمية لعملائها إما من خلال إدارة متخصصة أو شركات التأمين التابعة للمصرف أو العاملة في أسواق المال وتشمل هذه الخدمة:

- تأمين على الحياة _____ القروض الشخصية
- التأمين على العقارات _____ حالة القروض والتسهيلات الائتمانية وقروض الاستهلاك
- التأمين ضد الحرائق و السرقة و الخسارة المالية الطارئة _____ حالة الشركات و رجال الأعمال من زاوية أخرى إلى جانب الأشكال العامة من الأنشطة التي تتناولها الخدمات المالية.¹

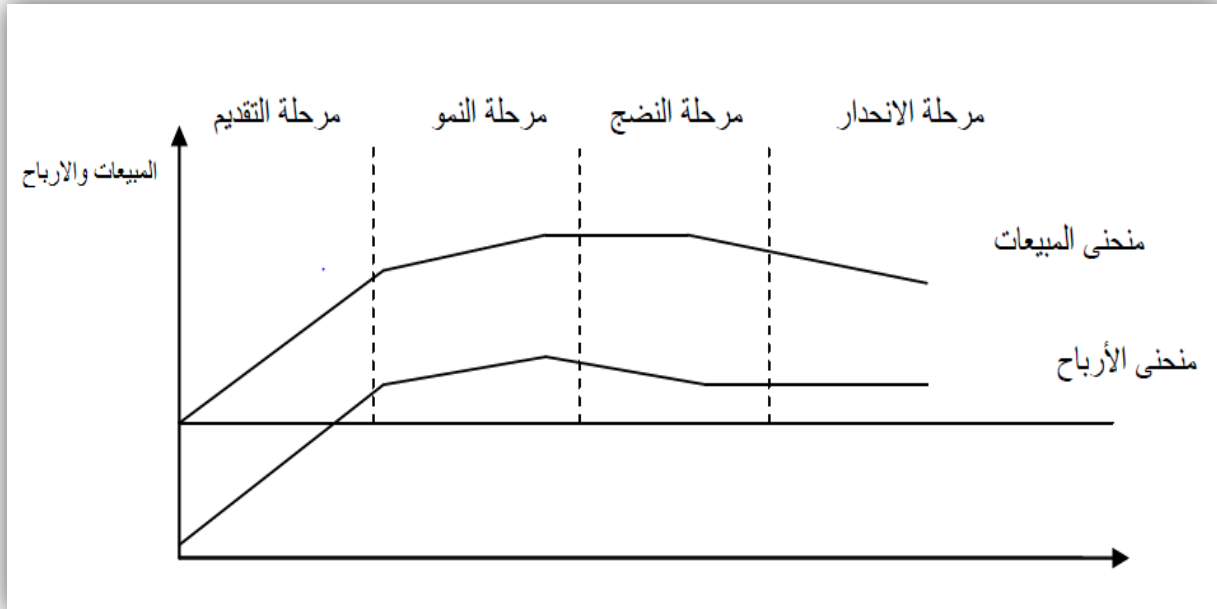
المطلب الرابع: دورة حياة الخدمات المصرفية ومراحل تطورها:

إن الخدمة المصرفية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن حي، تبدأ بتقديمها إلى السوق وتنتهي بانحطاطها وانحدارها أو إعادة تقديمها في السوق بعد تطويرها.

الفرع الأول: دورة حياة الخدمة المصرفية

تتكون دورة حياة الخدمة المصرفية من نفس المراحل الأربعة لدورة حياة المنتج: مرحلة التقديم، مرحلة النمو، النضج، والانحدار، والشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة.

الشكل 1.3: دورة حياة الخدمات المصرفية



المصدر:

أولاً: مرحلة التقديم

يطلق على الخدمة إنها في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى أو أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره، حيث لا تحصل الكثير من الخدمات الجديدة على درجة قبول من قبل المستهلكين ولا تظهر إلى ابعده من ذلك في

¹ / جهاد صيفي، مرجع سابق، ص-ص 17-18

دورة الحياة، وهنا تظهر ميزة الخدمة بان العديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق ضيق ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستفيدين.¹

ثانيا: مرحلة النمو :

تتميز هذه المرحلة بتسارع مبيعات الخدمة المصرفية، حيث يزداد إدراك الجمهور بوجودها الأمر الذي يحفز قرارات الإقدام على شرائها مما يزيد من إيرادات البنك وهو ما يحفز البنوك الأخرى على تقديم الخدمة، وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وسعي البنك للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة الخدمة أو نماذج جديدة له، وتحرص البنوك على جعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الايجابية على أرباح البنك.²

ثالثا: مرحلة النضوج :

تصل الخدمة إلى مرحلة النضج عندما تشجع الربحية التي يحققها البنك أثناء مرحلة النمو بقية المنافسين على الدخول في السوق وتقديم خدمات مماثلة. تتميز هذه المرحلة بانخفاض حجم المبيعات وزيادة التكاليف وانخفاض الإرباح.³

رابعا: مرحلة الانحدار :

يسمى أيضا هذه المرحلة بمرحلة التدهور، وفيها يقل الطلب على الخدمة وذلك لعدة أسباب. فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي حاجات ورغبات الزبائن أو ظهور خدمات مصرفية ذات منافع أكثر وأكثر انسجاما مع حاجات ورغبات الأفراد الأمر الذي يدفع البنك إلى تعديل الخدمة أو حذفها وإدراج خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء.⁴

الفرع الثاني: مراحل تطوير الخدمات المصرفية

إن تطور المفهوم التسويقي اثر بطبيعة الحال على تطور الخدمات المقدمة ومنها الخدمات المصرفية لذلك نستعرض تطور مفهوم الخدمات عبر مراحل التطور الاقتصادي وتطور الأنشطة التسويقية والتي حددت هذه المراحل فيما يلي :

أولا: الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع :

حيث اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتهم ولقد تميزت هذه المرحلة ب:

- الاكتفاء الذاتي: حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط تسويقي وعدم وجود أي نشاط مالي أو بنكي.
- تبدل الفائض من الإنتاج: حيث اتجهت الأسر إلى التخصص بالإنتاج مما احدث فائضا في الإنتاج دفعهما إلى القيام بعملية المبادلة بالسلعة، وذلك من خلال المقايضة سلعة بسلعة ، والخدمات المقدمة بسيطة. أما البنكية فلم تظهر معالمها بعد.⁵
- ظهور النقود : ظهرت صعوبة في إجراء عمليات التبادل والمقايضة لعدم تكافئ السلع والخدمات، من حيث الجودة والقيمة، وهذا ما أدى إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية مرضية ما أدى إلى ظهور النقود .

¹/محمود جاسم الصميدعي، مداخل التسويق المتقدم، دار زهران للنشر والتوزيع الطبعة الأولى عمان الأردن، 2012 ص 229
²/حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص بنوك، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2013/2014 ص-ص 18-19
³/عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى 1999 ص-ص 175-176
⁴/نسرين عياشي عمر، مرجع سابق ص 31
⁵/محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان، مرجع سابق، ص-ص 45-47

- الإيداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والنقود ومن ذلك ظهور أصحاب الثروة وبالتالي يخافون عليها من السرقة والضياع فقاموا بإيداعها في المعابد وهنا ظهرت الفكرة الأولى للمصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط هو الإيداع.
- الإيداع والقروض: أصبح أصحاب الثروات والقروض يقومون بإيداع أموالهم لدى الصياغ لجأ وبإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة وفي هذه الفترة ظهرت خدمة القروض إلى جانب خدمة الإيداع.¹
- بداية المصارف: تطور عمل الضياع من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة، إلى تنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة لذلك فان الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على الإيداع والقروض، الفائدة، إصدار أوراق البنكنوت.

ثانيا: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع :

تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابها إلى استثمارها في المشاريع الصناعية مما أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة إلى البنوك أكثر من الفترة السابقة ، بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وخبرة بالعمل، وذلك لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال البنوك ، وزيادة إمكانيتها في منح القرض ، وإعطاء الاستثمار.²

ثالثا: الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي :

تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات، وأصبحت المؤسسة تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد .

رابعا: الخدمة المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة :

ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور التكنولوجيا البنكية ، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار التكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بغية تطوير نظم وسائل تقديم الخدمة البنكية وتتميز هذه المرحلة ب:

- تزايد الطلب على الخدمات البنكية .
- زيادة عدد البنوك وتنوع الخدمات المقدمة .
- زيادة الفروع التابعة للبنك .
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه البنوك وفروعها .
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات البنكية.
- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.³

¹/سليمة عبدات ،مرجع سابق،ص-ص25-26

²/آسيا قاسيمي،مرجع سابق ،ص-ص265-266

³/أحمد عمان ،الخدمات المصرفية للبنوك التجارية،دراسة حالة مصرف الخليج الجزائر،وكالة الوادي ،2014/2015 ، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي ،شعبة علوم اقتصادية ،تخصص بنوك ،جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي،2014/2015 ص 19

المبحث الثالث: تصميم الخدمات المصرفية واستراتيجيات تطويرها

سننظر في هذا البحث إلى تصميم الخدمات المصرفية واستراتيجيات تطويرها .

المطلب الأول: تصميم الخدمات المصرفية

تتقيد البنوك أثناء تصميم الخدمة بمجموعة اعتبارات هامة تتعلق بكيفية تحديد ملائمة الخدمة للزبون ، واختيار التصميم الذي يجب أن يعطي البنك تأكيدا على الجوانب الإضافية لجودة التصميم من خلال المراجعة الدورية للخدمة أي تصميم الخدمة المصرفية يتعلق بالعناصر التالية¹ :
أولاً: معايير الخدمة :

وهي التوقعات أو المستويات الأداء القابلة للقياس التي تحدد جودة الاتصال بالزبون ، وهي تتضمن المعايير الفنية مثل زمن الاستجابة أو المعايير السلوكية ويصنف Gilmore and Morland معايير جودة الخدمة المصرفية إلى قسمين:

معايير نفسية صعبة القياس هي الاستجابة والتعاطف والاستعداد للمساعدة والاتصال الجيد وكفاءة الموظفين والثقة والسمعة .

ومعايير كمية سهلة القياس تتضمن التسهيلات المادية والحزم الخدمية ، وسرعة التسليم والتسهيلات الائتمانية والدعم الفني ومظهر ولباقة موظفي البنك ، وتتشكل احتياجات وتوقعات الزبائن أساس معايير الخدمة المصرفية لجميع الموظفين ذوي الاتصال المباشر مع الزبون ، وضرورة شرح هذه المعايير عند إعطاء توجيهات للموظفين والمحافظة على تماسك وفاعلية هذه المعايير يجب على البنوك أن تدعم وتعزز معايير خدماتها باستمرار .

ثانياً: المطابقة :

أي انجاز المواصفات وتوثيق الخدمة والالتزام بمعاييرها حيث تشكل العمليات المصرفية إحدى تحديات تطبيق الطريقة الجيدة المقترحة لعولمة وجودة الخدمات المصرفية ، والمهارات التي تتمتع بها أفراد البنك بهدف تسليم خدمات مصرفية ذات جودة ومطابقة لتصميم هذه الخدمة أي أنها تلقت المواصفات الموضوعية لها . ويتحقق ذلك من خلال منع ورقابة الأخطاء في المعاملات المصرفية ، لذلك تلعب العمليات المصرفية دوراً أساسياً في تحقيق جودة المطابقة ، ويجب أن يكون أفراد البنك ذوي دراية كافية ليروا أن أعمالهم المصرفية تقود إلى جودة الخدمة في مستوى التكلفة المناسبة وتعد هذه الخطوة مهمة جداً لاكتشاف الأفراد غير المؤهلين للدخول في إستراتيجية عولمة جودة الخدمات المصرفية بحيث يتم إعادة تدريبها وتأهيلها وإعدادها لخدمة الأهداف المستقبلية لإدارة البنك .

ثالثاً:مراجعة الخدمة :

تعد المراجعة عنصراً أساسياً في أي إستراتيجية للخدمة المصرفية بهدف تحسين جودة وعملية تسليم هذه الخدمة خصوصاً على المستوى العالمي ، من الضروري أن تؤخذ هذه المراجعة بعين الاعتبار،تقييم الزبائن للخدمات المصرفية الموجودة حالياً ، والاحتياجات الحالية والمستقبلية لهم والمسائل التي تواجه موظفي البنك أثناء تسليم الخدمات المصرفية ، والأولويات والاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والمالية السائدة في البلد الأم والتطورات المهنية والإدارية والقانونية وبيئة الموارد المتوفرة .
ويجب أن تنفذ مراجعة تصميم الخدمة في نهاية كل مرحلة للتصميم بهدف معرفة النتائج الفعلية التي حققها التصميم .

المطلب الثاني : إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية

¹ أرانف توفيق الحاج حسن، مجلة العمل العربية للاستراتيجيات التسويقية في البنوك الأردنية، العدد 60، فيفري، 1995، ص 152 .

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

إن تطوير الخدمات المصرفية يبني أساسا على دراسة تحليلية لواقع السوق المصرفية ومن ثم تحديد آليات واستراتيجيات التطور التي تعرف بمصوفاة الأسواق والمنتجات ويتبناها البنك، وسنعرض الاستراتيجيات كما يلي:¹

أولاً: إستراتيجية التغلغل في السوق المصرفية :

ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بدراسة الأسواق الحالية والعملاء الحاليين ، وتكثيف المبيعات والترويج لها وذلك من خلال :

✓ العمل على تشجيع العملاء لزيادة حجم ودائعهم واستخدام القروض بدرجة أكبر خاصة إذا كان حجم استخدام هذه الخدمات محددًا .

✓ محاولة جذب عملاء البنوك المنافسة إذا وجد نقاط ضعف لدى المنافسين .

ثانياً: إستراتيجية تنمية وتطوير السوق المصرفية :

يهتم البنك بإيجاد أسواق جديدة وعملاء جدد عن طريق خدماته الحالية ، فيركز إستراتيجية على :

✓ توسيع شبكة التوزيع لخدماته لتشمل مناطق جغرافية جديدة .

✓ الاتجاه إلى تطوير مواصفات جديدة في الخدمة المقدمة وتكثيف الحملات الترويجية .

ثالثاً: إستراتيجية تطوير خدمات جديدة وتحسين الخدمات الحالية: وتتركز على الجوانب التالية :

✓ تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة حيث يؤدي ذلك إلى رفع درجة ثقة العملاء في البنك .

✓ تحسين مواصفات الخدمة المصرفية بإبراز المنافع الناجمة عن استهلاكها .

✓ تعديل أسلوب تقديم الخدمة لتخصيص موظفين لفئة معينة من العملاء .

رابعاً: إستراتيجية التنوع في تقديم الخدمات المصرفية :

هذه الإستراتيجية مختلفة عن الاستراتيجيات السابقة ، باعتبارها تركز على خدمات جديدة آليا وعملاء جدد ن وتقوم بإيجاد خدمات جديدة مكملة للأنشطة المصرفية التقليدية كإشراف البنك على نشاط التأمين مع تقديم خدمات تقليدية .

المطلب الثالث : مبررات تطوير الخدمات المصرفية

تتعدد مبررات تطوير الخدمات المصرفية وعلى رأسها العولمة المالية، التي تحمل في طياتها المنافسة، بالإضافة إلى تطور حاجات الزبون وتنوعها الذي دائما يصبو إلى الخدمة الجيدة².

أولاً: العولمة المالية

لقد ازداد إدراك البنوك التجارية لأهمية تطوير الخدمات المصرفية وذلك بالنظر إلى حقيقة مايشكل ذلك من ضمانة أساسية لبقائه واستمراره في ظل العولمة المالية التي ارتبطت بموجة التحرير المالي فازداد الاندماج للأنظمة المالية والنقدية لمختلف الدول، وتجسدت هذه الظاهرة في الواقع من خلال تكريس سوق مالي دولي يتحرك راس المال فيه بمنطق تحقيق المصلحة الخاصة، هذه العولمة المالية في ظل تطبيق اتفاقية تحرير تجارة الخدمات بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير.

ثانياً: عولمة التكنولوجيا :

تعتبر التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي حيث اهتمت البنوك بكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصال وتطويرها بكفاءة عالية .

إذ هذه التكنولوجيا تعمل على تطوير الخدمات من خلال :

• تحسين الخدمات حيث تلعب التكنولوجيا دورا في استحداث خدمات جديدة وتعديل الخدمات القائمة

كالبنوك الالكترونية

معارفي فريدة، جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل ادارة الجودة الشاملة، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، وكالة باتنة
¹، مذكرة ماجستير، غير منشورة ، تخصص نفود وتمويل ، 2008/2007 ص-ص 21-22.

²آسيا قاسيمي، مرجع سابق ، ص 272

- السيطرة على تعقيد ومن بين الوسائل المستعملة نماذج المحاكاة ووسائل تحليل النظم.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة، هذا ما يؤدي إلى الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء .

ثالثا: تدويل العمل المصرفي:

الذي يقصد به قيام البنوك بتوسيع نطاق أعمالها إلى دائرة أكبر من الدائرة المحلية ألا وهي العالمية، وهي بذلك تعد جزءا من عملية الانفتاح الدولي، وبهذا الدور أصبحت البنوك تمارس الإقراض الدولي للشركات والدول. تؤدي إلى تطوير الخدمات خلال:

- تجنب الخطر عن طريق تنويع الأسواق
- تخفيض التكاليف
- الاستفادة من بعض الحوافز والامتيازات التي تقدمها الدولة المنطقية .

رابعا: ظهور الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات :

تغير دور مقدم الخدمات مع ظهور الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات، حيث أدى إلى سقوط الحواجز أمام الدول الصناعية، الخدمات المالية وتأكدت الفروق بين المؤسسات المالية، ويجرى عرض عدد متزايد من الخدمات التنافسية والمنتجات من قبل أنواع مختلفة من المؤسسات المصرفية والغير مصرفية، حيث يصبح معيار الكفاية وتخفيض التكاليف والتنويع في الخدمات المتاحة هو سيد الموقف وكذلك نحو خلق فرص انطلاق في الأسواق الخارجية، والاستفادة من اقتصاديات الحجم من خلال تزايد عمليات الاندماج.

خامسا: المنافسة :

إن تزايد مستوى وكثافة المنافسة في ميدان الخدمات المالية بين البنوك المحلية والبنوك الأخرى المنافسة لها ومع اقتناء تقنيات الحديثة، وتشجيع على استخدامها إلى ظاهرة واضحة في مجال المنافسة التي كان من نتائجها: الاتساع في تقديم الخدمات المصرفية الجديدة، حيث تدفع لإيجاد خدمات متطورة بأفضل توقع سوقي في المستقبل.¹

سادسا: المساءلة القانونية

إن إدارة البنوك تكون مسؤولة أمام القانون عن أي خطأ أو تقصير في تأدية الوظيفة البنكية هذا بالإضافة إلى مسؤولية عن أي عمل لتمويل مشروعات تمس بالصالح العام للمجتمع، وإزاء ذلك تعمل البنوك جادة على احترام ما تنص عليه من تشريعات بنكية وكذلك القيام بتطوير الخدمة لتكون أكثر دقة وأمانا وقبولاً لتجنب المسائلة القانونية .

سابعا: تطور حاجات الزبون وتنوعها :

وذلك لأن تحسين مستوى المعيشة والمستوى العام في المجتمع يؤدي إلى تغيير حاجات الفرد ونوعية الوسائل والمنتجات والخدمات المطلوبة إشباعها مما يفرض على البنوك متابعة هذه التغيرات في حاجات وأذواق وطلبات الزبائن والاستجابة السريعة لها من خلال تطوير وترقية المنتجات المصرفية .
الطبيعة الديناميكية للأسواق وتغيير أذواق الزبائن والعملاء ومعايير اختيارهم والتطور في حاجاتهم، تتطلب من البنك المتابعة المستمرة في محاولة تلبية وإشباع هذه الحاجات عن طريق منتجات جديدة.²

¹ أرعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي ومؤسسة الوراق للنشر، الأردن 2008، ص 84
² آسيا قاسمي، مرجع سابق ص 275 .

المبحث الرابع: آليات تطوير الخدمات المصرفية

تعمل البنوك والمؤسسات المالية مثل كافة أنواع المؤسسات الأخرى جاهدة على الاستمرار والنمو في السوق ولذلك هناك تفكير مستمر لتقديم الجديد للسوق لإشباع حاجيات العملاء المتزايدة والمتجددة، ومن أجل هذا تعمل البنوك على تطوير الخدمات المصرفية القائمة واستحداث خدمات جديدة لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي في السوق، ومن خلال هذا المبحث تهدف إلى إبراز أهمية تطوير الخدمات المصرفية وأشكالها وأساليبها وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها وكذلك مصادر تطويرها.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تطوير الخدمات المصرفية

تعتبر عملية تطوير الخدمات المصرفية عملية ضرورية وحيوية في ظل تزايد المنافسة التي تدفع البنك إلى تطوير خدماته المصرفية لتصل إلى إشباع حاجات الزبائن وضمان عدم تحولهم إلى بنوك أخرى.

الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

من الصعب أحيانا تحديد مفهوم الخدمة المصرفية الجديدة وهذا ما يقودنا إلى التمييز بين الخدمات المصرفية الجديدة وتحسين أو تطوير الخدمات المصرفية.

فالخدمة المصرفية الجديدة يقصد بها تلك الخدمات التي تكون جديدة بالنسبة للمصرف المقدم لهذه الخدمات والأسواق التي تطرح فيها، والتي تتضمن جوانب تكنولوجية وبالتالي استثمارات وإمكانات كبيرة¹.

أما تحسين الخدمة المصرفية يقصد بها تطوير الخدمات المصرفية الحالية وهذا بإضافة مزايا جديدة لها بحيث يؤدي هذه الأخيرة إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، ويعرف تطوير الخدمات المصرفية بأنه إستراتيجية يتمكن بمقتضاها المصرف من استغلال فرصة تسويقية من خلال تقديم منتج جديد أو تحسينه.

وتعرف أيضا على أنها "عملية تقديم خدمات مصرفية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومناخ الخدمة الحالية، أو إضافة خدمة مصرفية جديدة كلياً"².

كما تعرف أيضا على أنها: "عبارة عن تطوير وإيصال الخدمات وفوائدها للزبائن بصورة جديدة ومتفوقة، بحيث تقدم أفضل الحلول الممكنة لتلبية الاحتياجات الحالية"³.

وقد حددت خمس حالات يمكن اعتبار الخدمات المصرفية عندها جديدة أو مبتكرة.

- خدمات مصرفية بالنسبة للمصرف لكنها موجودة في السوق ومن أمثلة ذلك قيام العديد من المصارف بإضافة خدمات جديدة إلى التقليدية.
- توسيع خط الخدمة وهي إضافة على خط الخدمة المصرفية طرقا جديدة ومتميزة لتقديم خدمة قائمة، ومن أمثلة ذلك: إضافة أصناف جديدة إلى قائمة القروض.
- إجراء تحسينات على الخدمات القائمة بالشكل الذي يجعلها توفر أداء أفضل وقيمة أكبر للعملاء، ومن أمثلة ذلك تمديد ساعات تقديم الخدمات كأيام العطل، كشف الحسابات للعملاء.
- إعادة توزيع الخدمات المصرفية جغرافيا وهذا لتغطية جزء أكبر من العملاء.
- ابتكارات رئيسية وفيها يستحدث المصرف خدمات جديدة لعرضها في السوق لم تكن موجودة من قبل مثل أجهزة الصراف الآلي التي حلت محل الصراف العادي في كثير من الخدمات.

وتهدف عملية تطوير الخدمات المصرفية إلى تحقيق الغايات التالية:

- ✓ جذب واستمالة عملاء جدد وبالتالي زيادة الودائع.
 - ✓ زيادة حجم التعاملات بالخدمات المصرفية في السوق.
 - ✓ تخفيض تكاليف تقديم خدمات مصرفية مشابهة تقدمها مصارف منافسة أخرى.
- كما تتبع أهمية ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية مجموعة من الاعتبارات نذكر منها:

¹ عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 144

² عبود عيشوش، مرجع سابق، ص 144-145

³ محمد حسين الوادي، عبد الله إبراهيم منال، تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية، دار المسيرة للنشر، ط1، عمان 2012 ص 141.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

- ✓ التغيير المستمر في أذواق ورغبات العملاء وبالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان الاستمرار في السوق وجلب زبائن جدد له .
- ✓ الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي ،وتسخيرها لخدمة الزبائن.¹
- ✓ مواجهة المنافسة الشديدة في السوق المصرفية بحيث يعتمد المنافسة بين المصارف على الابتكار والتطوير و إيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا العميل.

الفرع الثاني: أهمية تطوير الخدمات المصرفية

وتتمثل أهمية تطوير الخدمات المصرفية في التالي :

- المساعدة على التكيف مع التطورات والتغيرات التي تحدث في حاجات ورغبات الزبائن ،مما يساهم في الحفاظ عليهم وجذب العديد منهم .²
- المساهمة في زيادة حجم التعامل والمبيعات في السوق الحالية من خلال:امتلاك شبكة من الفروع ورصيد من الزبائن الذين يرون هذه الفروع بانتظام .
- السعي إلى تطوير الخدمات المصرفية تستهدف إقناع الزبائن لدى البنوك المنافسة لتحويل حسابهم إلى بنك أخرى .
- تطوير المنتجات المصرفية وعرضها للبيع لزبائن البنوك المنافسة بشكل مستقل عن جوهر الحساب .
- تخفيض تكلفة تقديم خدمات مصرفية متشابهة تقدمها البنوك المنافسة لها.

المطلب الثاني : الأشكال المختلفة لتطوير الخدمات المصرفية

تأخذ عملية تطوير الخدمات المصرفية أشكال مختلفة وهي:³

أولاً: إضافة خدمات جديدة إلى نطاق الخدمات المصرفية (توسيع نطاق الخدمات):

- إن هذا الشكل من أشكال التطوير للخدمات المصرفية ينطوي على زيادة عدد من الخطوط والمنتجات التي يقدمها البنك إلى زبائنه وتوسيع خطوط الخدمات وتوسيعها .فتوسيع خطوط الخدمات الجديدة يجب أن يؤدي إلى إشباع رغبات الزبائن أكثر من خط الخدمات القديمة ،ولهذا فإن إضافة خطوط الخدمات الجديدة يجب بين أن يؤدي إلى إحداث أي تميز بين الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المنافسة ،ويعود ذلك الى سببين رئيسيين :
- سهولة تقليد الخدمة الجديدة من طرف البنوك المنافسة .
 - أن نطاق الخدمة الحالية من الاتساع بحيث من الصعب جدا إبلاغه بفعاليته إلى الزبائن المحتملين الذين يصبحوا بعد ذلك عملاء للبنك ،وعليه فإن أية خدمات جديدة ما لم تكن ذات طبيعة متميزة حقاً،سوف تضاف كرقم فقط لا غير إلى الكم الهائل من الخدمات المصرفية القائمة .

ثانياً:إحداث تغيير أو إجراء توسيع في الخدمات المصرفية :

يمكن تعزيز الخدمة المصرفية دون الحاجة إلى إحداث تغييرات جوهرية على الخدمات القائمة ،مثل زيادة المبلغ المضمون ببطاقة الشيك المضمونة الدفع ،أو توسيع عدد تجار التجزئة الذين يقبلون بطاقة الائتمان المصدرة من طرف البنك لصالح الزبائن .

إن هذا الشكل من تطوير الخدمات المصرفية يهدف إلى منح مزايا إضافية للخدمات القائمة من أجل تلبية احتياجات الزبائن وضمان ولائهم حتى لا يتحولون إلى البنوك المنافسة .

ثالثاً:إعادة تصميم الخدمة من حيث عناصرها ومواصفاتها:

¹محمود جاسم الصميدعي ،مرجع سابق ،ص 249 .

²سليمة عيدات ،مرجع سابق ، ص 73 .

صالح صالح ، الآثار المتوقعة لانضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة ودور الدولة في التأهيل الاقتصادي ،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم

³التسيير،جامعة فرحات عباس،سطيف ،العدد الأول 2002 ص 60 .

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

يعتمد هذا المدخل في تطوير الخدمات المصرفية إلى إعادة تقييم الخدمة من جديد حسب احتياجات ورغبات الزبائن أخذا بعين الاعتبار التطوير الحاصل لدى البنوك المنافسة مع التركيز على الجودة والمنافع المدركة من طرف الزبون، وكذلك المواصفات الظاهرة للخدمة وتميزها وإحداث تغيير في طريقة تقديمها للزبون.

رابعاً: تكييف وتنويع الخدمات القائمة :

إن تعزيز الخدمة المصرفية يمكن أن يتم بدون إدخال تغيير جوهري على مواصفات الخدمة المصرفية المقدمة، وكل عمل يقوم به البنك لتلبية احتياجات الزبائن ويضمن تخفيف الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمة من شأنه أن يعمل على استقطاب زبائن جدد، فهذه العملية لا تتضمن أي تطوير أو إعادة تصميم للخدمة بل إجراء يهدف إلى زيادة الزبائن وتعزيز الموقف التنافسي للبنك.

المطلب الثالث: أساليب تطوير الخدمات المصرفية

إن تطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها البنوك يمكن أن تتم في :

أولاً: إضافة خدمات مصرفية جديدة:

تعني زيادة خدمة جديدة إلى خطوط الخدمة التي يقدمها البنك إلى زبائنه، وبالتالي توسيع خطوط الخدمة وتنويعها فخط الخدمة الجديدة يجب أن يكون قادراً على اشباع حاجات الزبائن .
تتم عملية إضافة وابتكار خدمة جديدة بمجموعة من المراحل تتمثل في:¹

I. البحث عن أفكار مبتكرة :

هناك ثلاثة مصادر رئيسية لإنتاج أفكار جديدة يمكن حصرها في الوكالات التابعة للمصرف (الوكالات، المؤسسات المصرفية التابعة له) أعوان المصرف الخارجيين، خلية البحث والتطوير .

II. تقليص عدد الأفكار :

ففي هذه المرحلة يتم استخلاص الأفكار الواردة حول الخدمات الجديدة ومدى تطابقها مع التشريعات والقواعد الجارية في البلد، إذ أن ليس كل ما يعرض من أفكار يكون مقبولاً للتطبيق. والإجراء هذا من جهة ومن وجهة أخرى غربلة الأفكار تستند في جوهرها على مدى الملائمة والمطابقة لحاجات الأفراد والمنظمات .

III. تقييم الأفكار :

يعني القيام بدراسات عديدة لبيان جدوى تنفيذ هذه الأفكار كدراسات الجدوى الاقتصادية، وكذلك تحليل العائد والتكلفة ويتطلب الأمر الاستعانة ببحوث التسويق ودراسة التنبؤات المستقبلية² .

IV. تطوير الخدمة :

في هذه الخطوة تتحول الفكرة إلى واقع مادي ملموس، حيث يتم وضع دليل عمل تنفيذي يتطلب كل الإجراءات التي يتعين على العاملين بالمصرف الالتزام بها لتنفيذ الخدمة، ومن ثم يتم إنتاج نماذج للخدمة على نطاق محدد ولتتم تجربتها .

V. اختبار السوق:

مما لا شك فيه أن لهذه المرحلة أهمية بالغة على مردودية الخدمة والطرح التجاري لها في السوق، وفي حالة المؤسسات المالية (المصارف وشركات التأمين) فقسم البحث والتطوير يركز اختياراته على الجانب النفسي كاختبارات القبول مثلاً. وهذا كون منتج تلك المؤسسات المالية خدمي بالدرجة الأولى عكس المؤسسات الأخرى التي تركز على الجانب العيني للاختبارات .
فعلى مستوى البحث في التسويق يتم مراقبة عملية الاختبارات هذه، وهذا لإبراز ما يمكن تفسيره على الخدمات الجديدة لجعلها أكثر ملائمة للسوق والعمل المصرفي .

¹ بشير العلاق، فحطان العبدلي، إدارة التسويق، دار زهران للنشر، عمان الأردن، 1999، ص-ص 202-203
محمد آيت محمد، دراسة المزيح التسويقي للخدمات المصرفية، حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، فرع تسويق، جامعة يوسف بن خدة، 2008-2009 ص ص 53-54

VI. تقديم المنتج للسوق :

- فهذه المرحلة تخضع لإنتاج الخدمة المصرفية على نحو شامل وتجاري، فالمصرف يفترض أن يتخذ أربعة قرارات في هذه المرحلة وهي على النحو التالي :
- ✓ اختيار الوقت المناسب لطرح الخدمة المصرفية الحديثة .
 - ✓ الإستراتيجية والاعتبارات الجغرافية أي المكان الذي يفترض أن تتم طرح الخدمة المصرفية فيه .
 - ✓ الهدف التسويقي من طرح هذه الخدمة المصرفية .
 - ✓ التقدم للإستراتيجية السوقية باعتبار أن الاختيار هذا مقدم للإستراتيجية التسويقية .

ثانياً: إعادة تصميم الخدمة :

يتم اعتماد البنك على أسلوب تطوير الخدمات المصرفية الحالية من حيث مواصفاتها وعناصرها، وخاصة تلك التي تكون في مرحلة الانحدار، بحيث يقوم البنك بإدخال تحسينات أو تعديلات في مكونات الخدمة المصرفية وطريقة تقديمها للزبائن تماشياً مع التطورات التكنولوجية ورغبات الزبائن¹.

ثالثاً: تكيف وتوسيع الخدمة المصرفية :

وهنا لا يتم إحداث تغيير جوهري في الخدمات الحالية ولكن يقوم البنك بتخفيف الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمة ووصولها إلى الزبون في أقرب وقت وبسرعة فائقة، وبالتالي فهي تعمل على استقطاب زبائن جدد، وبالتالي لم تتضمن أي تطوير أو إعادة تصميم بل إجراء يهدف إلى الزبائن وتقوية الوقف التنافسي للبنك.

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في تطوير الخدمة المصرفية

إن الحديث عن تطوير الخدمات المصرفية يفرض علينا التنويه إلى أن عملية التطوير لكي تقوم على أساس سليم تحتاج أولاً إلى دراسة البيئة المحيطة والمؤثرة في الأداء المصرفي، فالبيئة المحيطة بالبنك تلعب دوراً مؤثراً في نجاح البنوك وفعاليتها، ولا نكون مبالغين إذا أكدنا على أن مقدار ما تحققه البنوك من نجاحات يعتمد إلى حد كبير بمدى نجاحها في الاتصال بالبيئة والتفاعل بشكل إيجابي مع مكوناتها².

وتتمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل العوامل والمؤثرات الداخلية والتي تؤثر على سير وحركية وفاعلية نشاط البنك وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية إلى عوامل داخلية وخارجية نعرضها كالتالي:

الفرع الأول: العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات وتطويرها وهذه العوامل هي:

أولاً: حجم البنك وحجم انتشار فروع

تعتبر اقتصاديات الحجم أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار، ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المصرفية وجذب العملاء . وعلى هذا الأساس فإن كبر حجم البنك وانتشار فروع يعطي للبنك قدرة على تطوير الخدمات، والإنفاق الاستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساس تطوير الخدمات المصرفية .

ثانياً: النواحي التنظيمية للبنك

يعتبر التنظيم الإداري للبنك ونظم الاتصالات الداخلي، ونظم الإشراف والرقابة عاملاً حاسماً في تطوير الخدمات المصرفية، والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن .

¹ محمد آيت محمد، مرجع سابق، ص 55.

نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي، تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرفية، رسالة ماجستير، كلية التجارة جامعة المنصورة، مصر 2002 ص 33².

ثالثا: المستوى الفني والتكنولوجي

لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث يحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف، وتوفير الوقت للعاملين والعملاء. وأصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك تكنولوجيا الصناعة المصرفية واستخدامها لتطوير خدماتها وعملياتها.

رابعاً: الكوادر المصرفية (العنصر البشري):

يحتاج العمل المصرفي إلى سرعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن، لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار الكوادر المصرفية المدربة والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية بتميز، وقد أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي إلى ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية للبنوك حتى تصبح قادرة على استخدام التكنولوجيا والارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية، وعلى هذا الأساس فإن أي عملية تطوير للخدمات المصرفية لا يحقق النجاح المطلوب إن لم يكن البنك يتمتع بتأطير بشري مؤهل وقادر على فهم الخدمات الجديدة، ويستطيع تقديمها للزبون بشكل مسير ومتميز.

الفرع الثاني: العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية في مجموعة القوى والعوامل التي لا يخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم في فيها كما الحال بالنسبة للعوامل الداخلية.

فهذه العوامل الخارجية تؤثر على البنك وعلى أدائه وخدماته من خلال ما تصنعه من فرص، وما تفرضه من تهديدات وتحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل واتجاهاتها حتى يستطيع التعامل مع ما تفرزه من تفاعل.

وترتبط هذه العوامل بالبيئة الخارجية التي ينشط فيها البنك والتي يمكن تقسيمها إلى¹:

- بيئة خارجية داخلية .
- بيئة خارجية دولية .

وتتمثل هذه العوامل الخارجية في:

- عوامل السياسة والعوامل الثقافية والاجتماعية .
- العوامل الاقتصادية .
- العوامل التكنولوجية .
- العملاء والمنافسون .

المطلب الخامس: مصادر تطوير الخدمات المصرفية

هناك مصادر داخلية لتطوير الخدمات المصرفية، وبالمقابل هناك مصادر خارجية وكل منها يضم مجموعة من المصادر وفيما يلي عرض لهذه المصادر.

الفرع الأول: المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية

تضم كافة المصادر داخل البنك التي يمكن إن تعطي أفكارا لتطوير العمل المصرفي أو لتنمية الخدمات المصرفية واهم هذه المصادر²:

أولاً: إدارة البحث والتطوير:

إن أكثر المصادر الداخلية للأفكار الجديدة هي تلك الأفكار التي تأتي من إدارة البحث والتطوير التابعة للبنك، حيث تقوم هذه الإدارة بالعديد من البحوث والدراسات الخاصة بالخدمات التي يقدمها البنك

¹ نهلة مجد العظيم المنشاوي، مرجع سابق، ص 34

كمال زريق، عبد الحليم فضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، الواقع والتحديات، ص 378.

بالسوق المصرفي، ومن خلال هذه البحوث يمكن لها إن تقدم اقتراحات لتطوير الخدمة الحالية أو اقتراح خدمات مصرفية جديدة .

ثانيا : مدير البنك :

من خلال اقتراحات تطوير الخدمات المصرفية نتيجة لمعايشتهم للواقع العلمي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك ¹.

ثالثا:موظفو البنك :

يمكن للمصرفي أن يحدد انطباع العميل عن المنتجات المصرفية ، ومدى ملاءمتها في إشباع رغباته ،ومن ثم تطوير هذه المنتجات وتحسينها للأفضل ².

رابعا :إدارة التسويق بالبنك:

يعتبر تحسين الخدمات المصرفية احد الوظائف الرئيسية لإدارة التسويق خاصة مع اتصالها بالعملاء أين تحدد احتياجاتهم ومقترحاتهم وتقوم بإدخال خدمات جديدة ³.

الفرع الثاني: المصادر الخارجية لتطوير الخدمات المصرفية

وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار وآراء أو تعليقات أو انتقادات يكون من شأنها تطوير الخدمة المصرفية القائمة أو إدخال خدمة مصرفية جديدة ومن أهم هذه المصادر ما يلي :

I. عملاء البنك:

كثيرا ما يقوم عملاء البنك بالتعبير عن آرائهم أو تعليقاتهم عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك سواء كانت هذه الآراء ايجابية أو سلبية وعلى هذا الأساس يعد صندوق أو دفتر الاقتراحات من أهم العوامل التي حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشأن تطويرها وعلى مسؤولي البنك الاهتمام بتحليل هذه الاقتراحات واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو تحسين الخدمات الحالية التي يقدمها البنك ⁴.

II. الحكومة والهيئات العامة:

أصبحت الدولة في ظل هذا التطور الكبير في حاجة إلى خدمات مصرفية ذات طبيعة ومواصفات خاصة ،ومن ثم فان التعرف على ما تحتاجه الحكومة وهيئاتها يمكن البنوك من تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تحسين الخدمات الحالية .

III. البنوك المنافسة :

من خلال مراقبة خدمات البنوك المنافسة يستطيع البنك إن يتعلم من أخطاء ونجاحات هذه البنوك حيث كثيرا ما يحصل البنك أفكار لتطوير خدماته من خلال دراسة ما تقوم به البنوك المنافسة بتقديمه لعملائها في السوق، حيث أن بعض البنوك تنتظر إلى حين قيام البنوك الرائدة بتقديم نفس الخدمة الجديدة في السوق فإذا ما ثبت نجاحها قامت هذه البنوك بتقليدها ، سواء بتقديم نفس الخدمة أو إدخال تحسينات عليها .

IV. الجامعات(معاهد البحث العلمي والكلية الأكاديمية):

تعتبر معاهد البحث العلمي والكلية الأكاديمية من المصادر الهامة للأفكار لتطوير الخدمات المصرفية من خلال تقديمها للأفكار الجديدة والمبتكرة من خلال البحوث والدراسات والمؤتمرات والملتقيات المتخصصة ⁵.

¹/زروق رقية،مرجع سابق ،ص 74

²قريد عمر،دور الأنشطة التسويقية المتكاملة في تطوير خدمات المؤسسات المصرفية ،دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ،رسالة ماجستير ،غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة بسكرة ،الجزائر 2004/2003 ص 112.

³/أسيا قاسمي ،مرجع سابق ص 277

⁴/زروق رقية ،مرجع سابق ،ص 75

⁵/جهاد صيفي ،مرجع سابق ،ص 31

خلاصة الفصل :

تتشابه جميع المصارف إلى حد كبير في خدماتها التي تطرحها في الأسواق لكنها بالتأكيد تختلف فيما بينها من حيث نوعية وكيفية تقديم الخدمات ، فالبنوك الناجحة هي التي تضمن استراتيجياتها أهدافا تركز على توقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم بما يضمن في النهاية تحقيق هدف تعميق الولاء والانتماء للمصرف ودرجة رضا عالية من قبل العملاء ، وبالتالي فإن الخدمات المصرفية تؤدي دورا هاما في المؤسسات المالية والمصرفية ، لأنه من خلالها يتم تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسات المالية ، كما أن تقديم الخدمة المصرفية يتطلب مراعاة المنافع التي تقدمها الخدمة المصرفية للعميل وقدرته على شرائها مع إتاحتها له الوقت والمكان المناسبين .

وما يمكن ملاحظته على البنوك أيضا أنها تعمل باستمرار من أجل الوقوف في وجه المنافسين والمحافظة على مكانتها المصرفية ، من خلال الزيادة في حصتها السوقية، ويتم تحقيق ذلك بتطوير الخدمات المصرفية والعمل على إدخال التغيرات والتكنولوجيا الحديثة عليها واستحداث أنواع جديدة من الخدمات ومحاولة تمييزها عن مثيلاتها في البنوك الأخرى ، كما استعملت أيضا العديد من الاستراتيجيات لزيادة مواردها المالية واستخدامها بأساليب عقلانية تحقق لها الأهداف المرجوة. وهذا ما رأيناه في هذا الفصل حيث تطرقنا إلى الخدمات المصرفية بنوعها التقليدي والحديث ، ورأينا بان البنك توصل أنه لابد من الاهتمام بكل أنواع الخدمات المصرفية فلكل واحدة منها خصائص تحقق أهداف البنك وحاجات المتعاملين وبعد ذلك تطرقنا إلى مختلف آليات تطوير الخدمات المصرفية والأشكال المختلفة لتطويرها .

إن رغبة البنوك في التوسع والانتشار لتحقيق أهدافها في ظل التغيرات الحاصلة دفعتها إلى تغيير وجهات نظرها في تقديم خدماتها المصرفية وتطويرها .

الفصل الثاني:

مفاهيم عامة حول الوديعة المصرفية

تمهيد:

تعددت مصادر الموارد المالية بالنسبة إلا أن أهمها على الإطلاق هي الودائع حيث تعد هذه الودائع على اختلاف أنواعها مصدرا مهما وأساسيا من مصادر الأموال في المنشآت المالية والمصرفية، حيث يقوم البنك التجاري بتلقي الودائع من عملائه، الأفراد والمشروعات والهيئات، وهذه كانت الوظيفة الأولى التي بسببها أنشأت البنوك في عصورها الأولى أي حراسة الأموال .

ولهذا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى التعريف بالوديعة المصرفية من خلال :

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الوديعة المصرفية من خلال التطرق إلى مفهوم الوديعة المصرفية وأهميتها واستراتيجية جذبها وكذلك خصائصها .

أما المبحث الثاني : سنتطرق إلى كيفية تكوين العلاقة بين البنك والعميل من خلال أركان عقد الوديعة المصرفية وإثباتها والعوامل المؤثرة في جذب الوديعة وآلياتها .

أما المبحث الثالث: سنتطرق إلى آثار عقد الوديعة المصرفية من خلال التزامات أطراف عقد الوديعة والمسؤولية المترتبة عن عقد الوديعة المصرفية .

المبحث الأول : مفهوم الودائع المصرفية وأنواعها

يقوم البنك التجاري بتلقي الودائع من عملائه الأفراد والمؤسسات والهيئات، وهذه كانت الوظيفة الأولى التي بسببها أنشأت البنوك في عصورها الأولى أي حراسة الأموال، حيث يقوم العميل بإيداع مدخراته النقدية لدى البنك بقصد الاحتفاظ بها، كما يستفيد البنك بتوفير موارد مالية يستخدمها في عمليات منح الائتمان والإقراض بالإضافة إلى توظيف هذه الودائع في أوجه التوظيف المختلفة.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الودائع

اختلف مفهوم الودائع المصرفية وخصائصها وهي كالنحو التالي :

الفرع الأول: تعريف الوديعة المصرفية

عرفت الوديعة المصرفية من الناحية النظرية بمعناها الضيق وبالمعنى الواسع لها كالتالي :

أولا: المعنى الضيق للوديعة المصرفية النقدية :

يقصد بها ذلك العقد الذي تم إبرامه بين طرفين أو أكثر، وهما العميل المودع سواء كان شخصا طبيعيا أو معنوي من جهة، والبنك المودع لديه من جهة أخرى، كما يمكن إبرامه بين عدة عملاء من جهة والبنك من جهة أخرى، وهو ما يعرف بالحساب المشترك.¹

وبمقتضى العقد المتبادل يقوم المودع بتسليم مبلغ من النقود إلى أحد البنوك، والذي يلتزم برده لدى الطلب أو وفقا للشروط المتفق عليها، ويخول هذا العقد للبنك حق التصرف في المبالغ المودعة، ومرد هذا الحق يعود إلى أن هذا الأخير يكتسب ملكية هذه النقود مما يسمح لها باستعمالها، والتصرف فيها بما يتفق ونشاطه، وفي المقابل يلتزم برد مثلها للمودع طبقا لشروط العقد، إما لدفعة واحدة أو على دفعات، وانتقال ملكية المبالغ المودعة إلى البنك يجعل من هذا الأخير غذ مجرد مدين للعميل برصيد الحساب، لانه من الناحية العملية يتم تقييد الأموال المودعة لدى البنك في الجانب الدائن للعميل .

إلا أن هناك جانب من الفقه يرى بأن عقد الوديعة لا تؤدي إلى انتقال ملكية النقود، إنما تبقى لصاحبها الذي تخلى عن التصرف فيها، ونقل هذا الحق وبشكل مؤقت إلى البنك الذي يكون له حق استعمالها في حدود عمليات السحب المحتملة من قبل أصحابها.²

إلا أن هذا الاتجاه مستبعد لأن معظم التشريعات جسدت الرأي الأول الذي يقضي بانتقال الملكية في معظم نصوصها .

كما يذهب بعض الفقه في تعريفه للوديعة المصرفية النقدية إلى القول بأن الفائدة عنصر من عناصر هذا العقد، إذ يتعهد البنوك بموجب عقد المصرفية، و نقدية بدفع فائدة ابتداء من اليوم الذي يلي كل إيداع إن لم يكن يوم عطلة ولغاية النهار الذي يسبق إعادة مبلغ ما لم يكن هناك اتفاق مخالف . في حين لم يتطرق بعض الفقهاء في تعريفهم لهذا العقد لعنصر الفائدة، كونهم لا يعتبرون عنصرا من عناصر فتح الحساب ، مما يدل حسب رأيهم

خالد إبراهيم التلاحمة، التشريعات المالية والمصرفية من الوجهتين النظرية والعلمية، الطبعة الأولى، دار الإسراء للنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 100¹.

² الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص-ص 25-26.

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

على إمكانية غياب عنصر الفائدة من حساب الودائع¹، بالإضافة إلى ذلك فقد تم تعريفها تعريفا ماديا بالاعتماد على محل العقد حيث قيل بأنها :

"تلك النقود التي يعهد بها الأفراد والهيئات إلى البنك، والتي يستخدمها في نشاطه المهني على أن يتعهد هذا الأخير بردها، أو رد مبلغ مساوي لها إلى المودع أو إلى شخص آخر معين لدى الطلب أو بالشروط المتفق عليها، ومن مجمل التعريفات يمكن القول أن :

الوديعة المصرفية النقدية قائمة على فكرتين أساسيتين وهما فكرة الحفظ التي يهدف إليها العميل، من خلال تسليمه للنقود إلى البنك، وفكرة الاستثمار التي تتجسد في استثمار هذه النقود، واستعمالها من قبل البنك لما يوفر له أكبر احتياجاته المختلفة والمتمثلة في منح الائتمان المصرفي، وذلك بقيامه بمنح الودائع كقرض أو اعتمادات عملائه².

ثانيا: المعنى الواسع للوديعة المصرفية

يقصد بالمعنى الواسع للوديعة المصرفية النقدية، أو الوصف الاقتصادي لها أن هذه الأخيرة لا تقتصر على النقود التي يتم تسليمها من قبل العميل إلى البنك تنفيذا لعقد الوديعة .

إنما يتعداه إلى القيم والمبالغ التي يكون العميل دائنا بها إلى مواجهة البنك بمناسبة عمليات منجزة لصالحه، لأن البنك عندما يدخل في معاملات مع العميل يقوم بفتح حساب لهذا الأخير يسمى بحساب الوديعة أو حساب الشركات، والذي يغذى من مصادر متعددة فإما أن يكون بالإيداع النقدي المباشر أو بنتائج شيكات حصلها البنك لمصلحة عميله، أو أوامر تحويل نفذت له، أو اعتمادها في الحساب لصالحه، كما يمكن أن يكون ناتج عن أرباح وفوائد أو عن أوراق تجارية ثم استعادتها، أو قيم منقولة تم بيعها إلى غير ذلك من المصادر المتعددة. فالوديعة المصرفية النقدية حسب هذا المعنى يشمل كل ما يكون للعميل في دفاتر البنك دون النظر إلى مصدر هذه النقود التي تعرف بالنقود القيدية أو الكتابية فهي إذ تأخذ حكم الوديعة المصرفية العادية مما يسمح للعميل أن يتصرف فيها كما يتصرف في هذه الأخيرة، بالرغم من أن هذه النقود جاءت بمناسبة عمليات قانونية أخرى وليس تنفيذا لعقد الوديعة .

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج إن :

- الوديعة هي النقود التي يقوم الشخص بوضعها في البنك، والتي تؤدي عند الطلب.
 - الوديعة بشكل عام هي من أبرز مصادر التمويل الخارجية للمصرف، بشقيها المحلية والأجنبية .
 - تعددت أنواع الودائع، وبالتالي فإن المصارف التجارية لا يقتصر قبول الودائع الجارية فقط، بل يتعدى إلى أنواع أخرى .
- ومنه فإن :

- الوديعة هي اتفاق يدفع بمقتضاه المودع مبلغا من النقود بوسيلة من وسائل الدفع، ويلتزم بمقتضاه البنك برد المبلغ للمودع عند الطلب أو حين يحل أجله .

¹ هاني محمد دويدار، النظام القانوني للتجارة، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 1997 .
² خالد إبراهيم المتلاحمة، مرجع سابق، ص-100 .

الفرع الثاني: خصائص الوديعة المصرفية النقدية

يتسم عقد الوديعة المصرفية بعدة خصائص أهمها ما يلي¹:

أولاً: الوديعة المصرفية النقدية عمل حصري للمصارف :

تعتبر الوديعة المصرفية النقدية عمل حصري للبنوك، حيث نصت المادة 70 قانون النقد والقرض على أن البنوك مخولة دون سواها للقيام بجميع العمليات المبينة الموارد 66 و 68 من قانون النقد والقرض بصفة مهنتها العادية، وهي تلقي الأموال من الجمهور، وعمليات القرض، ووضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل .

وتأكيداً لذلك نصت المادة 71 من قانون النقد والقرض على أنه:

"لا يمكن للمؤسسات المالية تلقي الأموال من العموم ولا إدارة وسائل الدفع، أو وضعها تحت تصرف زبائنها، وبإمكانها القيام بسائر العمليات الأخرى. وفي هذا الصدد صدر قرار عن مجلس الدولة والمؤرخ في 08 مايو 2000 تحت رقم 2129، والذي فصل في قضيته بين يونين بنك وبنك الجزائر، وقد صدر هذا القرار في ظل القانون 90-10 وقد جاء فيه " حيث يعاب على يونين بنك أنها تلقت بصفقتها مؤسسة مالية ومخالفة لمقتضيات المادة 115 من القانون 90-10 أموالاً من الجمهور في حسابات جارية أدت إلى تسليم دفاتر شيكات حيث أن الطاعنة تتمسك بأن الأمر يتعلق بعمليات تابعة لنشاطها الرئيسي، بمفهوم المادة 116 من القانون المذكور .

ثانياً: الوديعة المصرفية عقد رضائي :

يعتبر عقد الوديعة المصرفية النقدية عقد رضائي يخضع للقواعد العامة في الالتزامات²، إذ يكفي لانعقاده تطابق الإيجاب والقبول بين البنك والعميل حيث لا يعتبر التسليم والكتابة ركن من أركان هذا العقد .

فمعظم التشريعات لم تضع شكلاً معيناً ولا إجراء محدد لانعقاد هذا العقد وإنما تركتها لإرادة المتعاقدين إذ يحقق لهما الاتفاق على كل ما يحقق مصالحها بشرط عدم مخالفة النظام العام والآداب العامة .

إلا أن المشرع الجزائري جاء بخلاف ذلك حيث اشترط من خلال المادة 10 من التعلية 95-07 أن يتم فتح حساب الوديعة لأجل استناداً لمحرر مكتوب يوجد البنك إلى العميل يحدد فيه المبلغ المودع وشروط الإيداع .

ثالثاً: انتقال ملكية المبالغ المودعة إلى البنك :

اعتبر المشرع الجزائري بموجب المادة 598 من القانون المدني أن الوديعة النقدية التي يسمح فيها للمودع لديه باستعمالها قرضاً، والذي يعتبر بدوره من عقود التملك، لذلك تتميز الوديعة المصرفية النقدية بخاصية جوهرية وهي انتقال ملكية المبالغ المودعة إلى البنك بحيث يكون له الحق التصرف فيها كما يشاء على أن يلتزم برد قدرها العددي .

وهذا ما يفهم كذلك من المادة 67 من قانون النقد والقرض

احلام بن مسعود، إيمان فاتح، عقد الوديعة المصرفية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة عمار التلي، 2014/2015، صص 11-12.

² بلعيساوي محمد الطاهر، الوجيز في شرح الأوراق التجارية، الطبعة الثالثة، دار هومة الجزائر 2010، صص 195-196.

رابعاً: الوديعة المصرفية النقدية عمل تجاري:

نصت المادة 02 من القانون التجاري الجزائري على أنه "يعد عملاً تجارياً بحسب موضوعه".

..... كل عملية مصرفية أو عملية صرف أو سمسرة أو خاصة بالعمولة¹

وبما أن الوديعة المصرفية تعتبر عملية مصرفية من بين العمليات التي تقوم بها البنوك فإنها تعتبر دائماً عملاً تجارياً بحسب موضوعه بالنسبة للبنك .

أما العميل المودع فلا تعتبر بالنسبة إليه عملاً تجارياً إلا إذا كان تاجراً وكانت الوديعة المصرفية النقدية لحاجات لتجارته.

المطلب الثاني: أنواع وأهمية الودائع المصرفية

اختلفت أنواع الودائع المصرفية، من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهم هذه الأنواع وأهميتها

الفرع الأول: أنواع الودائع المصرفية

يهتمنا التعرف على الأنواع المختلفة من الودائع وخصائص وتصنيفاتها والأهمية لكل نوع حيث تتفاوت الودائع من حيث أجالها والنشاط الاقتصادي .

تصنيف الودائع وفقاً لأجل الاستحقاق :

أولاً: الودائع الجارية وتحت الطلب

تتميز الودائع تحت الطلب بخصائص تميزها عن غيرها من الودائع، كما يدل اسمها فهذه الودائع هي دائماً تحت تصرف أصحابها، يمكنهم اللجوء إلى سحبها كلياً أو جزئياً متى شاءوا، دون إشعار مسبق، فالوديعة وإن كانت بحوزة البنك، فهي تحت التصرف المطلق لصاحبها، ولا يحق للبنك أن يفرض قيوداً أو شروطاً أمام صاحبها أثناء السحب، ولا يجوز أن يتحجج بأي حجة كانت من شأنها أن تشكل عراقيل أمام المودعين في استعمال هذه الودائع .

ومقابل هذه الخاصية، لا يمكن لأصحاب هذا النوع من الودائع الاستفادة من فوائد، وهم لا يستطيعون أن يفرضوا ذلك على البنوك نظراً للطبيعة الجارية للوديعة، على الرغم من أن البنك بإمكانه استعمال هذه الودائع في منح القروض، ولاشي يمنع من ذلك سوى ما يتوقعه من عمليات سحب وهناك من الأنظمة المالية ما يمنع صراحة إعطاء فوائد على الودائع، ويسمح مثل هذا الأمر للبنوك باستعمال موارد مالية غير مكلفة، الأمر يسمح بالتوسع في القروض نظراً لتكلفته المنخفضة نسبياً.²

وتؤكد الوقائع على أهمية هذا النوع من الودائع، بحيث تشكل المصدر الأساسي للسيولة في النشاط المصرفي، إذ تكون الجزء الأكبر من موارده الخارجية، أما في البنوك الإسلامية فيكون التركيز على الوديعة الاستثمارية، لذلك لا يدفع البنك الإسلامي أية أرباح عن المبالغ المودعة في الودائع تحت الطلب، ولا يدفع العملاء أية

مصاريف إدارية لهذا الحساب .

¹ الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، والمتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم بالقانون رقم 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005

² جريدة رسمية رقم 11 المؤرخة في 09/02/2005 ص 8

³ زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص-ص 57-58 .

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

ثانيا: الودائع لأجل أو الودائع الادخارية :

الودائع لأجل لا يلتزم والبنك بدفعها إلا في الآجال المحددة للوديعة ،وتسمى أحيانا الودائع بإخطار إذا كانت شروط الإيداع تدعي وتقضي إخطار البنك قبل السحب بمدة معينة ويتقاضى صاحبها فائدة نظير إيداعها، أما الوديعة الادخارية فهي تجميع للمدخرات بالمعنى التمويلي ،ويودعها الأفراد لآجال طويلة ويتقاضى عنها المودع فائدة تتجدد بتجدد المدة¹ ، كما يمكن تعريفها على أنها تلك الودائع التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة ، ولا يمكن لهم سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة وتقديم إخطار للبنك بالسحب ،فالوقت إذن يعتبر عاملا تصنف على أساسه الودائع وتميزه عن غيرها ، فهي ليست ودائع جارية تماما بحكم العقوبات والشروط التي تعترض صاحبها أثناء عمليات السحب بالإضافة إلى أنها تبقى بحوزة البنك لفترة ما تكون محل اتفاق بين الطرفين ،وهي كذلك ليست ودائع ادخارية بالمعنى الدقيق لهذا المفهوم ، نظرا لان بقاءها بالبنك لا يكون في العادة لفترات طويلة .

وعلى هذا الأساس ،تعتبر الودائع لأجل من التوظيفات السائلة قصيرة الأجل ،فهي تجمع بين خاصيتي التوظيف والسيولة ،فخاصية التوظيف تعطي لصاحبها الحق في الحصول على عائد في شكل فائدة ،بينما خاصية السيولة تعني أن المدة التي تنقضيها الوديعة في البنك ليست بالطويلة ،بالإضافة إلى وجود امكانية سحبها في أي وقت ولكن بعد استيفاء بعض الشروط الضرورية مثل الأخطار المسبق واحتمال تحمل فائدة سلبية على أساس المبلغ المسحوب² .

ويعتبر هذا النوع من الودائع من بين العناصر الأساسية ،مثلما هو الشأن في الودائع الجارية التي تمكن البنك من إنشاء نقود الودائع ،ويكفي البنك أن يحصل على وديعة من هذا النوع لكي يوسع من قدراته الإقراضية بشكل أكبر من الوديعة ذاتها .
وتأتي أهمية هذا النوع من الودائع من كونها توفر استقرارا أكبر لعمليات البنك التجاري ،إذ بإمكانه التصرف باطمئنان في أموال هذه الودائع .

ثالثا :ودائع التوفير

عبارة عن مبالغ يودعها المودعون بالبنك على سبيل ادخارها ، والحصول على فائدة من ورائها ،على أن يكون من حقهم السحب منها في أي وقت دون إخطار سابق³ ،كما تتمثل ودائع التوفير باتفاق بين المصرف والذبون يودع بموجبه الذبون مبلغا من النقود لدى المصرف مقابل حصوله على فائدة، على أن يكون للذبون الحق في السحب من الوديعة في أي وقت يشاء دون إخطار سابق منه ،ولا يجوز كشف حساب التوفير ولا تمنح دفاتر شيكات لأصحابها ،بل يتم منحهم دفاتر توفير يتم الإيداع والسحب بموجبها ،وتحرم التشريعات في بعض

^{1/} زينب عوض الله ، أسامة محمد الفولي ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، لبنان 2003 ص121
² محمد الشريف ألمان ، محاضرات في النظرية الاقتصادية الكلية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزء الثالث ، الطبعة الثانية ، الجزائر 2010 ص3.
³ أحمد صلاح عطية ، محاسبة الاستثمار والتمويل في البنوك التجارية ، الدار الجامعية 2003/2002 ص 111

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

الدول فتح حسابات توفير لمنشآت الأعمال، بينما تضع تشريعات أخرى حدا أقصى للمبالغ التي يمكن للمنشأة إيداعها في ذلك الحساب وتحتسب فوائد التوفير عادة في نهاية العام.¹

رابعاً: الودائع المجمدة :

من أمثلتها: التأمينات النقدية التي تتقاضاها البنوك التجارية نظير إصدار خطاب الضمان والتي لا ترد عادة إلا بعد خطاب الضمان للبنك بعد انتهاء القرض من إصداره وتتقاضى البنوك أيضاً التأمينات النقدية نظير تمويل بعض الاعتمادات المستندية الخاصة باستيراد السلع من الخارج.²

الفرع الثاني: أهمية الوديعة المصرفية

تمثل الودائع لدى البنوك التجارية أهمية كبيرة وتشمل القسم الأكبر من الموارد المتاحة للبنك، بغية استخدامها في أنشطته المتعددة، فهي ضرورية لعمليات الاستثمار، والإقراض، وتقديم التسهيلات المصرفية وغيرها.... الخ، بعبارة أخرى إن المصارف التجارية تتعامل بأموال الغير (أموال المواطنين أو شركات أو مؤسسات الحكومية أو غيرها....) واستناداً إلى ما تقدم فإن أهمية حسابات الودائع تبرز في النقاط التالية:

أولاً: تؤدي المصارف التجارية دوراً أساسياً ومهماً في تعبئة المدخرات وتوجيهها إلى قنوات استثمارية منتجة تزيد من عملية التراكم الرأسمالي على مستوى الاقتصاد الكلي وخلق موجودات جديدة أو تحسين القدرة الإنتاجية للموجودات القائمة مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية المجتمع .

ثانياً: تعد الودائع أكثر خصوبة وأقل تكلفة من رأسمال والاحتياطات إذ لا يمكن للمصرف أن يعتمد عليهما في تدعيم طاقته الاستثمارية ، كما أن تكلفتها تفوق تكلفة الودائع المصرفية.³

ثالثاً: تعد الودائع وسيلة للحد من الضغوط التضخمية التي ترافق عملية التنمية الاقتصادية ، وذلك لأن الودائع تمثل حجب جزءاً من الدخل الممكن التصرف به في شراء السلع والخدمات مما يؤدي إلى تقييد الاستهلاك وهو يمثل شرطاً ضرورياً لتحقيق الاستقرار النقدي والتخفيف من الضغوط التضخمية .

رابعاً: تعد الودائع من أقدم الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية ، ويطلق عليها ودائع تحت الطلب بسبب إمكانية سحبها من قبل المودع في أي وقت يشاء سواء كانت بشيك بالنسبة للحسابات الجارية أو نقداً بالنسبة للودائع إذ أصبحت هذه الودائع تمثل نسبة كبيرة من خدمات المصارف التجارية في الاقتصاد الوطني .

خامساً: تقوم المصارف التجارية بتعبئة المدخرات ، و توزيع الموارد المتاحة بكفاءة على الأنشطة الاستثمارية المختلفة وبذلك تساهم في دعم الاقتصاد الوطني فعلى سبيل المثال تقوم المصارف التجارية بتمويل مشروعات التنمية الاقتصادية المختلفة وذلك عن طريق تقديم القروض والتسهيلات الائتمانية معتمدة على موارد البنك الخارجية من الودائع بشكل أساس فضلاً عن مواردها الداخلية المتمثلة برأس المال والاحتياطات التي لا تشكل إلا نسبة قليلة.

سادساً: تؤدي البنوك التجارية خدمة هامة للاقتصاد الوطني بقبولها للودائع لكونها تسهل عملية الدفع الناجمة عن عمليات التبادل التجاري بأمان وبأقل خطر أو انعدامها ، وتشجع الادخار الذي يمثل ركناً أساسياً في عملية التوازن الاقتصادي ، والاستثمار النقدي فضلاً عن استخدام الأموال في المجالات الاقتصادية المختلفة .

¹ الطاهر لطرش، مرجع سابق ، صص 26-27 .

² عبد الغفار حنفي وآخرون ، إدارة البنوك وتطبيقاتها ، دار المعرفة الجامعية ، الطبعة الأولى ، 2000 صص 119-120

³ هندي منير إبراهيم، إدارة البنوك التجارية مدخل لاتخاذ القرارات ، الطبعة الأولى ، المكتب العربي الحديث الإسكندرية ، 1996 صص 145 .

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

سابعاً: تبرز أهمية الودائع في الاقتصاد القومي للدول النفطية حيث تمثل هذه الودائع المصرفية نسبة كبيرة جدا من موارد المصارف التجارية ، وغالبا ما تكون هذه الودائع بدون فائدة او بفائدة رمزية ، والملاحظ نمو النشاط النقدي فضلا عن الفائض الحكومي في هذه الدول بصورة كبيرة وبدلا من توجيه هذه الأموال في النشاط الاستثماري والاجتماعي متوسط وطويل الأجل ونرى استخدامها في خدمة النشاط التجاري قصير الأجل¹.

ثامنا: توفر الودائع عائدا مجزيا للمودع يتناسب وطول اجل الوديعة فضلا عن مأمونية الأموال وبخاصة إذا كانت مودعة في مصرف حكومي معروف ذي سمعة جيدة.²

كما تعتبر الودائع هامة من عدة جوانب سواء من جهة نظر الأفراد أو النظام البنكي أو الاقتصاد ككل ، فهي تفتح أفقا واسعة أمام كل الأطراف وتتيح لكل واحد منهم فرصة لتحقيق أهدافه فيما يتعلق بالأمن ، السيوالة ، والربحية ، وتمثل الودائع أفقا لتوظيف أموال البعض وتساهم في تغطية عجز البعض الآخر وخلق إمكانيات جديدة تسمح بالتوسع في النشاط الاقتصادي من خلال تدفقات مالية مستمرة تساعد على تطور الأعمال وتبرز الأهمية للأطراف الثلاثة من خلال ما يلي:³

- ✓ من وجهة نظر الأفراد فالودائع بالإضافة إلى كونها عملية جيدة للحفاظ على النقود من الأخطار الكثيرة المحتممة كالضياع والسرقة بالإمكان أن تعود على صاحبها بمكاسب مالية لا يمكنه الحصول عليها إذا احتفظ بالنقود معطلة بحوزته.
- ✓ تفتح الودائع أمام النظام البنكي فرصا واسعة لتوسيع القرض، بإعادة رسكلة الأموال الموجودة فعلا ودون اللجوء إلى عمليات التمويل التضخمي للنشاط الاقتصادي.⁴
- ✓ وجود الودائع يخدم الاقتصاد لكل من عدة جوانب فهي تشكل خزانة كبيرا من الموارد وتجنب عرقلة الاقتصاد بسبب شح الموارد كما أن ذلك يسهل التسيير النقدي للاقتصاد من موجودات نقدية معيقة للنمو المنتظم، من شأن ذلك يدفع إلى زرع الثقة في نفوس كل المتعاملين الاقتصاديين سواء كانوا منتجين ، مستهلكين أو مجرد مدخرين، مما يساعد على توفير الظروف الضرورية للازدهار الاقتصادي .

المطلب الثالث: استراتيجيات جذب الودائع والعوامل المؤثرة في عدم استقرارها

نظرا لدور الودائع البالغ في البنوك سنتطرق إلى أهمية الودائع ، و استراتيجيات جذب الودائع والعوامل المؤثرة في عدم استقرارها .

الفرع الأول : استراتيجيات جذب الوديعة المصرفية

يتفق معظم الباحثين في الشؤون المالية والمصرفية على وجود إستراتيجيتين أساسيتين في هذا المجال هما:

إستراتيجية المنافسة السعرية .

إستراتيجية المنافسة غير السعرية .

¹المرجع السابق ، ص 146 .

²G .kaufman , "the U-S .financial system money " M markets & Instritution prentice – Hall Inc. , Englewood Cliffs , USA , 1980 p 87 .

³ الطاهر لطرش ، مرجع سابق ، ص

/ زيتوني كمال ، دور نظام التأمين على الودائع في سلامة البنوك من التعثر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص علوم اقتصادية ، فرع مالية وبنوك ، جامعة المسيلة 2011 / 2012 صص 10-11

أولا : إستراتيجية المنافسة السعرية :

يقصد بالمنافسة السعرية قيام البنك بوضع أسعار تنافسية على ودائعه المختلفة بهدف جذب أكبر عدد ممكن من العملاء ، وبالتالي زيادة حجم الأموال المتاحة له، وتتأثر هذه السياسة بعدة عوامل أهمها: القيود القانونية على أسعار الفائدة، وقدرة البنك على استيعاب الودائع الإضافية وتوظيفها وظروف السيولة في الاقتصاد¹، ومما يقلل من أهمية هذه الاستراتيجيات في جذب الودائع ومن الأسباب التي تؤدي إلى تحريم دفع الفوائد على الودائع الجارية ما يلي²:

- ✓ الحد من ارتفاع تكلفة الأموال .
- ✓ الحد من المنافسة الهدامة للبنوك.
- ✓ الحد من ارتفاع الفوائد على القروض .
- ✓ الحد من هجرة الأموال من المدن الصغيرة والبعيدة إلى المدن الكبيرة .

ثانيا: إستراتيجية المنافسة غير السعرية :

وهي الإستراتيجية التي لا تستند إلى دفع فوائد على الودائع وإنما تسعى إلى تقديم خدمات مختلفة بأسعار تنافسية ، أي أنها تستند إلى تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية التي تساعد أو تساهم في جذب العميل ، وتحفيزه لإيداع أمواله لدى البنوك ، ومن الجدير بالذكر أن هذه الخدمات تتنافس عليها البنوك في السرعة والدقة وانخفاض التكاليف ، وتتمثل هذه الإستراتيجية بتقديم مجموعة من الخدمات يمكن تحديدها في :

- تحصيل مستحقات العميل
- سرعة أداء الخدمة
- استحداث أنواع جديدة من الودائع
- التسيير على العملاء
- التوسع في تقديم خدمات غير مصرفية

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في عدم استقرار الودائع

توجد عدة عوامل تؤثر في تقلب الودائع وعدم استقرارها ، ويقصد بتقلب الودائع: تلك التي تخضع لعمليات سحب والإيداع المتكررة خلال فترة زمنية معينة سواء كان مستوى البنك الواحد أو على مستوى جهاز المصرفي ككل ، ويطلق عليها معدل دوران الودائع ومن أهم هذه العوامل³:

أولا : المنافسة بين البنوك للحصول على الودائع

تعد المنافسة بين البنوك من أهم العوامل المؤثرة في حجم الودائع .

على مستوى البنك الواحد عندما تكون المنافسة على الودائع لا تتضمن إلا تحويل الودائع من مصرف إلى آخر ، فإن النظام المصرفي ككل لا يكتسب ودائعا جديدة ، بل يتعرض لعملية إعادة توزيع الودائع بين البنوك المكونة له ، أما إذا كانت هذه المنافسة لا تتعدى حدود التوزيع إلى تشجيع إيداعات جديدة كانت محفوظة في السابق خارج النظام المصرفي ، فإن الأخير يكتسب ودائعا جديدة .

¹/ رمضان شراح وآخرون ، صفحة

²/ سامر جلة ، مرجع سابق صص 122- 123

³ آل علي، رضا صاحب أبو حمد، إدارة المصارف، مدخل تحليلي كمي معاصر، الطبعة الأولى، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع 2002 ص146.

ثانيا: التقلبات الموسمية

تتعرض ودائع البنك الواحد لتقلبات موسمية خاصة البنوك التي تتركز فروعها في مناطق يعتمد نشاطها على قطاع واحد أو مجالات محدودة غير متنوعة كالمناطق الزراعية ذات الموسم الواحد، أو المناطق التي تعتمد على صناعة واحدة أو مجموعة صناعات مترابطة موسميا، إذ يلاحظ انه مع بداية الشروع لإنتاج سلعة موسمية معينة كالقمح مثلا فان الطلب على سحب من البنك سيزداد وطلب الإقراض من البنك سيزداد أيضا إذ لم تكفي أموال الودائع لسد متطلبات العملة الإنتاجية، ويحدث العكس أي بعد إن تتحقق عوائد الإنتاج تزداد الودائع لدى البنوك وتقل الحاجة إلى الإقراض منه .

ثالثا: التقلبات الدورية أو الدورة الاقتصادية

تتغير الودائع كذلك في فترات الانتعاش والركود، ويكاد نمط تبدلها تمثل تقلبات موسمية كما ان البنك المركزي يستطيع التأثير في حجم الاحتياجات النقدية لدى البنوك التجارية بصورة مباشرة فهو يستطيع تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني أو يقرض أو يعيد خصم الأوراق التجارية لصالح المصارف، أو يشتري الدين العام من الجمهور، أو من البنوك مباشرة إضافة لفرضه قيودا متعددة على أنواع معينة من القروض والاستثمارات، وبذلك يستطيع معاكسة التقلبات الاقتصادية، وبعبارة أخرى فانه يحرر الاحتياطات النقدية وقت الكساد، ويفرض عليها القيود عند بلوغ الانتعاش الحدود العليا، أو عند حصول التضخم .

رابعا: التقلبات طويلة الأمد

ترتبط ودائع المصرف الواحد والنظام المصرفي بعدد سكان المنطقة التي يعمل فيها ومستوى ثروتهم، وتتفاوت مناطق البلاد في درجات نواها فتزدهر مناطق وتتدهور أخرى على مر الزمان، وتتبع الودائع لدرجة ملحوظة هجرة السكان من منطقة لأخرى، فهي تتجه حيث يتوجه السكان كما أن ازدهار مناطق معينة في الأمد الطويل من حيث استغلال الثروات الطبيعية، وقيام منشآت أعمال جديدة تستدعي جذب الأموال من المناطق القيمة إذا كانت الودائع لا تكفي لسد حاجات التطور السريع، وتتصف هذه التقلبات البطئ، واستطاعت البنوك مراقبتها وتقليص عملياته في المناطق المتدهورة مقابل زيادتها في المناطق الجديدة.

خامسا: نشاطات الحكومة في المنطق

يقبل حجم الودائع في البنك التجاري الواحد في تلك المناطق أو الملاحظات التي تقل فيها فعاليات الحكومة، وينخفض فيها حجم الإنفاق العام، وتزداد هذه الودائع في تلك المناطق تتوسع فيها نشاطات الحكومة وترتفع فيها حجم الإنفاق العام، إذ تزداد الودائع في المناطق التي توجد فيها دوائر الحكومة وأجهزتها بالقياس مع غيرها من المناطق التي تقل أو تخلو من هذه المنشآت¹.

¹ آل علي، رضا صاحب أبو احمد، مرجع سابق ص147.

المبحث الثاني: تكوين العلاقة بين البنك والعميل

سنتطرق في هذا المبحث إلى كيفية إبرام عقد الوديعة المصرفية وإثباتها إضافة إلى العوامل المؤثرة في جذبها.

المطلب الأول: إبرام عقد الوديعة المصرفية وإثباتها

من خلال التعرف على أركان عقد الوديعة المصرفية وإثباتها

الفرع الأول: أركان عقد الوديعة المصرفية

لكي يتم إبرام عقد الوديعة المصرفية إبراما صحيحا منتجا لأثاره، يجب أن تتوفر فيه الأركان الموضوعية العامة التي يجب أن تتوفر في كل عقد وهي:

الرضا الصادر من ذي أهلية المحل والسبب¹.

أولا: الرضا :

يقصد بالرضا تطابق إرادة الطرفين البنك والعميل بشرط أن تكون هذه الإرادة معبر عنها من ذي أهلية ولا يشوبها أي عيب من العيوب التي تفسد الرضا .

I. شروط الانعقاد

يعتبر عقد الوديعة المصرفية النقدية من العقود الرضائية التي يكفي لانعقادها تطابق إرادتي الطرفين، إذ لا يعتبر الشكل المكتوب شرطا لانعقاده، كما لا يعتبر التسليم ركن من أركانه، إلا أن المشرع الجزائي استثنى الودائع لأجل من هذا الحكم بحيث اشترط أن يتم إبرام العقد المتعلق بها في شكل مكتوب² ويقصد بتطابق إرادتي الطرفين توافق الإيجاب والقبول .

II. شروط الصحة

يشترط لتحقيق الرضا بين البنك والعميل أن يكون صحيحا خاليا من العيوب ، وان يكون صادرا عن ذي أهلية قانونية .

ثانيا: الأهلية :

بما أن عقد الوديعة المصرفية يتم إبرامه بين البنك والعميل فان الأهلية المطلوبة قانونا يجب إن تتوفر في كلا طرفي العقد.

I. أهلية البنك : لاعتبار البنك متمتع بالأهلية القانونية للقيام بكافة العمليات البنكية بما في ذلك تلقي

الودائع من العملاء ، وإبرام عقود متعلقة بهذه العمليات .

II. أهلية العميل كشخص معنوي : إذا كان طالب فتح حساب الوديعة المصرفية النقدية شركة أو

جمعية فانه يجب على البنك أن يتأكد من العقد التأسيسي للشركة أو الجمعية ومن إجراءات التأسيس وصحتها.

¹ / عزيز العكيلي ، مرجع سابق ص 370 .

² / محمد السيد الفقي، مرجع سابق، ص 358 .

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

III. أهلية العميل : لا يمكن للبنك أن يقوم بفتح حساب ودائع إلا للعميل الذي يتمتع بالشخصية القانونية المطلوبة ، سواء كان شخص طبيعي أو معنوي .
✓ أهلية العميل كشخص معنوي :

اختلف الفقه حول الأهلية المطلوبة لإبرام عقد الوديعة المصرفية النقدية وذلك تبعا لاختلافه حول طبيعتها القانونية . حسب المشرع الجزائري اعتبر بموجب المادة 589 من القانون المدني أن الوديعة النقدية قرض فإن الأهلية المطلوبة لإبرام هذا العقد في الأصل في الأهلية الكاملة وهي 19 سنة كاملة .

ثالثا : المحل :

يجب إن يكون لعقد الوديعة المصرفية النقدية محلا ممكنا ومعنيا ، ومشروعا شأنها في ذلك شأن بقية العقود الأخرى وإلا كان العقد باطلا¹ ، فقد نصت المادة 93 من القانون المدني على انه :

"إذا كان محل الالتزام مستحيلا في ذاته أو مخالف للنظام العام أو الآداب العامة كان باطلا باطلا مطلقا كما يجب أن يكون معينا فان لم يكن معينا بذاته وجب إن يكون معينا بنوعه ومقداره ، وإلا كان العقد باطلا وهذا حسب المادة 94 من القانون المدني² .

رابعا : السبب :

وهو الباعث الدافع للتعاقد ، وهو الغرض المباشر المقصود من العقد ، ويختلف سبب التعاقد بالنسبة للعميل حسب الأوضاع ، فقد يكون بهدف حفظ الأموال من الضياع أو السرقة ، وقد يكون بهدف ادخارها ، كما نصت المادة 120 من قانون النقد والقرض على انه يمكن أن يكون بقصد الحصول على ائتمان من البنك بضمان مبلغ الوديعة³ ، فانه يجب توفر مجموعة من الشروط :

أن يتم تأسيسه في شكل شركة مساهمة وفق الشروط والأحكام المنصوص عليها في القانون التجاري الجزائري ، وتتمتع هذه الشركة بالشخصية المعنوية وذلك بقيدتها في السجل التجاري ، وهذا حسب المادة 549 من القانون التجاري الجزائري . وهذا ما قضت به المادة 83 من قانون النقد والقرض حيث جاء فيها : "يجب أن تؤسس البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للقانون الجزائري في شكل شركات مساهمة....."
يجب أن يتحصل مؤسسو هذا البنك قبل إنشائه على ترخيص من مجلس النقد والقرض .

وللحصول على الترخيص يقدم الملتزمون لمجلس النقد والقرض برنامج النشاط والإمكانات المالية والتقنية ، التي يعتزمون استخدامها ، وصفة الأشخاص الذين يقدمون المال مع تبرير مصدرها ، وكذلك قائمة المسيرين الرئيسيين ، والتنظيم الداخلي حسب الحالة .

يجب على البنك إن يحصل على اعتماد يمنح بمقرر من محافظ بنك الجزائر وينشر هذا المقرر الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية⁴ .
وللتأكد من الوجود القانوني للبنك يجب الرجوع إلى قائمة البنوك التي يتم نشرها كل سنة في الجريدة الرسمية ، وهذا حسب المادة 93 من قانون النقد والقرض " كما يمكن الرجوع إلى قيود السجل التجاري للتأكد من تمتعه بالشخصية المعنوية¹ .

¹ عزيز العكيلي ، مرجع سابق ، ص 371
/ المادة رقم 93 / 94 القانون المدني الجزائري
³ / قانون النقد والقرض 11-03
⁴ / سماح ميهوب ، مرجع سابق ص 64

الفرع الثاني: إثبات عقد الوديعة

تندرج الوديعة المصرفية النقدية ضمن العمليات التي تقوم بها البنوك ولهذا تعتبر عملا تجاريا في كل الأحوال بالنسبة للبنك ، وذلك حسب نص المادة 02 من القانون التجاري الجزائري التي تنص " يعد عملا تجاريا بحسب موضوعه كل عملية مصرفية أو عملية صرف أو سمسرة أو خاصة بالعمولة"²

أما العميل فلا يكون تجاريا إلا إذا كان هذا العميل تاجرا وأبرم هذا العقد لأغراض تجارية، أما في غير ذلك فإن العقد يعتبر مدني بالنسبة إليه لأغراض تجارية ، أما في غير ذلك فإن العقد يعتبر مدني بالنسبة إلى هذا يودع نقوده لدى البنك لأسباب ومصالح شخصية وليست تجارية .

أولا: إثبات عقد الوديعة المصرفية النقدية في مواجهة البنك :

باعتبار عقد الوديعة المصرفية النقدية عمل تجاري فإن العميل يحق له أن يثبت هذا العقد في مواجهة البنك بكافة طرق الإثبات ، وذلك عملا بمبدأ حرية الإثبات في المواد التجارية وهذا ما نصت عليه المادة 30 من القانون التجاري الجزائري ومن الناحية العلمية عادة ما يعتمد العميل في إثباته لعقد الوديعة على الإيصال الذي يقدمه له البنك عند الإيداع في حالة الإيداع المباشر ، ولكي يلتزم البنك بهذا الإيصال عادة ما يشترط أن يتم توقيعه من قبل عدة أشخاص لهم سلطة في توقيعه إلا أن مشكلة الإثبات لا تطرح إذا كانت الوديعة لأجل لأن المشرع اشترط إن يتم فتح حساب هذا النوع من الودائع في شكل مكتوب ، وفي غير ذلك يمكن الاعتماد على الإخطارات التي يرسلها إلى العميل بحصول الإيداع في حالة الإيداع غير المباشر ، بالإضافة إلى هذا فإن فتح حساب باسم العميل ، وتقديم دفتر شيكات له يعتبر بمثابة دليل على إن الإيداع قد تم ، لأن إيداع النقود يؤدي دائما إلى فتح الحساب ، ويتجلى هذا الدليل من خلال التسجيلات التي تتم في العمود الدائن من هذا الحساب . بالرغم من أن العميل غير مقيد عند إثباته لعقد الوديعة المصرفية النقدية . إذ انه يتمتع بحرية الإثبات .³

1. إثبات العقد في مواجهة العميل :

تختلف كيفية إثبات العقد من قبل البنك في مواجهة العميل حسب ما إذا كان العميل تاجرا أو لا .

أ/ إذا كان الشخص غير تاجر أي شخص مدني :

يكون البنك مقيدا في إثباته لهذا العقد حسب نص المادة 333 من القانون المدني الجزائري "في غير المواد التجارية إذا كان التصرف القانوني تزيد قيمته عن 100000 دينار جزائري أو كان غير محدد القيمة ، فلا يجوز الإثبات بالشهود في وجوده أو انقضائه ما لم يوجد نص يقتضي بغير ذلك"⁴

ب/ إذا كان العميل تاجرا

يحق للبنك أن يثبت العقد في مواجهة العميل بكافة طرق الإثبات عملا بمبدأ حرية الإثبات في المواد التجارية ، حسب المادة 30 من القانون التجاري إذا كان هذا العميل تاجرا وكان إيداع أمواله بغرض استعمالها في نشاطاته التجارية .

فعقد الوديعة المصرفية لا يعتبر تجاريا بالنسبة للعميل إلا بتوفر شرطين :

¹ المادة 549 من القانون التجاري الجزائري .

² القانون التجاري المدني

/ مناري عياشة ، النظام القانوني للوديعة المصرفية النقدية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في قانون الأعمال ، جامعة سطيف ، كلية الحقوق والعلوم

³ السياسية ، قسم الحقوق 2013 / 2014 ص 75

⁴ المادة 333 من القانون المدني

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

- ✓ أن يكون العميل تاجرا أي انه يمارس عملا تجاريا بصفة دائمة حسب ما هو منصوص عليه في المادة 1 من القانون التجاري سواء كان هذا العمل التجاري بحسب الموضوع أو بحسب الشكل.
- ✓ إن يكون الغرض من الإيداع هو تمويل أعماله التجارية ، فيكون بذلك عملا تجاريا بالتبعية .

وفي غير هذه الحالة يعتبر العمل مدنيا كما في القاعدة العامة ، لأن تجارية عقد الوديعة المصرفية النقدية تتوقف على الشخص المودع والغرض من الإيداع¹.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في جذب الوديعة المصرفية

للحصول على ودائع تختلف العوامل والآليات وسنتطرق في هذا المبحث إلى أهم الآليات والعوامل المؤثرة في جذبها

الفرع الأول: آليات جذب الوديعة المصرفية

في هذا المطلب سنبين مختلف المراحل التي مرت بها المصارف في الاهتمام بنوع الودائع وبعدها نتطرق إلى مختلف سياسات التي اتبعتها البنوك في جذب الودائع بمختلف أنواعها :

أولا :تطور الفكر المصرفي في مجال الإيداع :

مراحل تطور الفكر المصرفي من جانب الاهتمام بالودائع المصرفية لوجدناها تنقسم إلى ثلاثة مراحل² ،

I. المرحلة الأولى :

في هذه المرحلة كانت البنوك تولي اهتمام كبير لجذب الودائع من المنشآت والأعمال التي غالبا ودائعها تحت الطلب لأن السلطة النقدية تحرم عليها إيداع أموالها حسابات التوفير والحسابات لأجل، وان سمحت لها بذلك تكون في حدود معينة ، وكسب ثاني لاهتمام البنوك بالودائع الجارية ، انخفاض معدلات الفوائد على القروض وبالتالي كان من الأفضل التركيز على الودائع التي لا تدفع عنها فوائد بالإضافة إلى أن تتجنب الودائع التي تكون فيها معدل الفائدة قريب من معدل العائد³ ، كذلك خوف البنوك من تحويل أصحاب الودائع الجارية لودائعهم إلى ودائع لأجل ، ودائع التوفير وبالتالي يدفع عنها فائدة وهذا يؤدي إلى رفع تكلفة الأموال بالنسبة للبنك .

II. المرحلة الثانية :

هذه المرحلة ناتجة عن تغير الظروف المحلية الخاصة بالعمل البنكي الناجمة عن ارتفاع أسعار الفائدة في الأسواق الأمر الذي دفع المودعين الحاليين والمحتملين للبحث عن مجالات استثمارية أخرى أكثر مردودية بدلا من إيداعها في حسابات جارية لا تدر عليهم أي عائد ، حيث أن الكثير من الأفراد ومنشآت الأعمال قاموا بسحب ودائعهم واستخدموها في مجالات استثمارية متعددة كسواء سندات تصدرها الحكومة أو منشآت الأعمال هذا ما أدى إلى انخفاض الودائع الجارية ، الأمر الذي نبه البنوك إلى ضرورة السعي لتنمية ودائع التوفير ولأجل كبديل عن الودائع الجارية . كما أن خاصية ارتفاع الطاقة الاستثمارية لهذه الودائع والنتيجة عن التشريعات التي تضعها بعض الدول والمتمثلة في فرض نسبة احتياطي قانوني منخفض مقارنة مع الودائع الجارية هذا ما يؤدي إلى زيادة القيمة الصافية من الوديعة التي توجه للاستثمار .

^{1/} نبيل سهام ، الودائع المصرفية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر يوسف بن خده ، كلية الحقوق ، بدون سنة نشر ص 55 / منير إبراهيم الهندي ، إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرار ، مركز دالتا للطباعة المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، الطبعة الثالثة 1996، ص 13²

^{3/} المرجع السابق ، ص 17

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

لقد وصل الاهتمام بهذا النوع من الودائع حتى أصبحت تمثل جانب كبير من حجم الودائع في البنك وهذا راجع إلى:

- جذب ودائع الأفراد معناه الزيادة في تنوع الودائع وبالتالي الحد من التعرض لخطر العسر المالي .
- إدراك أن الأفراد الطبيعيين مصدر لتنمية الموارد المالية في البنوك .

III. المرحلة الثالثة :

تعتبر هذه المرحلة عن الوقت الراهن ، حيث أدركت البنوك أنه كلما زادت وتنوعت مصادر الموارد المتاحة كلما كان ذلك أفضل بالنسبة للبنك ، لذا نجد هذه الأخيرة تبذل قصار جهدها في تنمية وتدعيم كل أنواع الودائع من أجل المحافظة على مكانتها و ضمان استمرارها وتحقيق أهدافها والوقوف في وجه المنافسين وذلك من خلال وضعها للعديد من الإستراتيجيات التنافسية بكل أنواعها¹.

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة على جذب الودائع

تتأثر عملية جذب الودائع بعدة عوامل أهمها:²

- السمات المادية والشخصية للمصرف
- تقديم مزايا جديدة ومبتكرة ومجزية للمودعين .
- تحسين مستوى ونوعية الخدمات المصرفية .
- موقع المصرف والمكان الذي يشغله.
- مراقبة المصرف وشهرته .
- السياسات الرئيسية للمصرف (سياسات الودائع ، الإقراض ، السيولة ، رأس المال ...)

أولا : السمات المادية والشخصية للمصرف :

إذ يفضل الأفراد التعامل مع المصارف الناجحة وذات السمعة الحسنة والتي تواكب التطورات التي تحدث في العالم سواء كان ذلك متعلقا ببنية المصرف أم الأجهزة والحسابات الآلية التي يستخدمها المصرف ، أم بكفاءة أداء الموظفين ورحابة صدرهم تجاه الزبون فكلما تزايدت هذه الأشياء استطاع المصرف ان يكسب زبائن أكثر .

ثانيا : تقديم مزايا جديدة ومبتكرة ومجزية للمودعين :

Price interest frame حيث تلجأ المصارف كجزء من استراتيجياتها إلى تعديل هيكل أسعار الفائدة

ولو بشكل طفيف لديها لتكون قادرة على مواجهة المنافسة ، أو أن تستحدث نظم إيداع جديدة مثل : الميزة التأمينية للودائع.

أو ربط العائد على الودائع بأرباح المصرف أو تسيير أنظمة اليانصيب المجزية لاستقطاب الودائع.....

ثالثا : تحسين مستوى ونوعية الخدمات المصرفية :

¹ / ميهوب سماح ، مرجع سابق، ص 35
/ علي عبد الله شاهين ، رافت علي الأعرج ، تأثير إنشاء نظام ضمان الودائع على استقرار الجهاز المصرفي الفلسطيني ، دراسة تحليلية ميدانية، ص 13²

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

سواء عند فتح الحساب الجاري أو فتح حسابات التوفير ، أو عند الإيداع في الحساب أو عند السحب منه، وفي التسويق المصرفي ، نجد إن المصارف تهتم كثيرا بالترويج لخدماتها ، كما تعير اهتماما للعلاقات الهامة ، والاهتمام بالزبائن باعتبارهم سادة السوق وفق المفهوم الحديث للتسويق كما تهتم المصارف بتدريب الكوادر المصرفية وتأهيلها بهدف تقديم أفضل الخدمات لجمهور الزبائن .

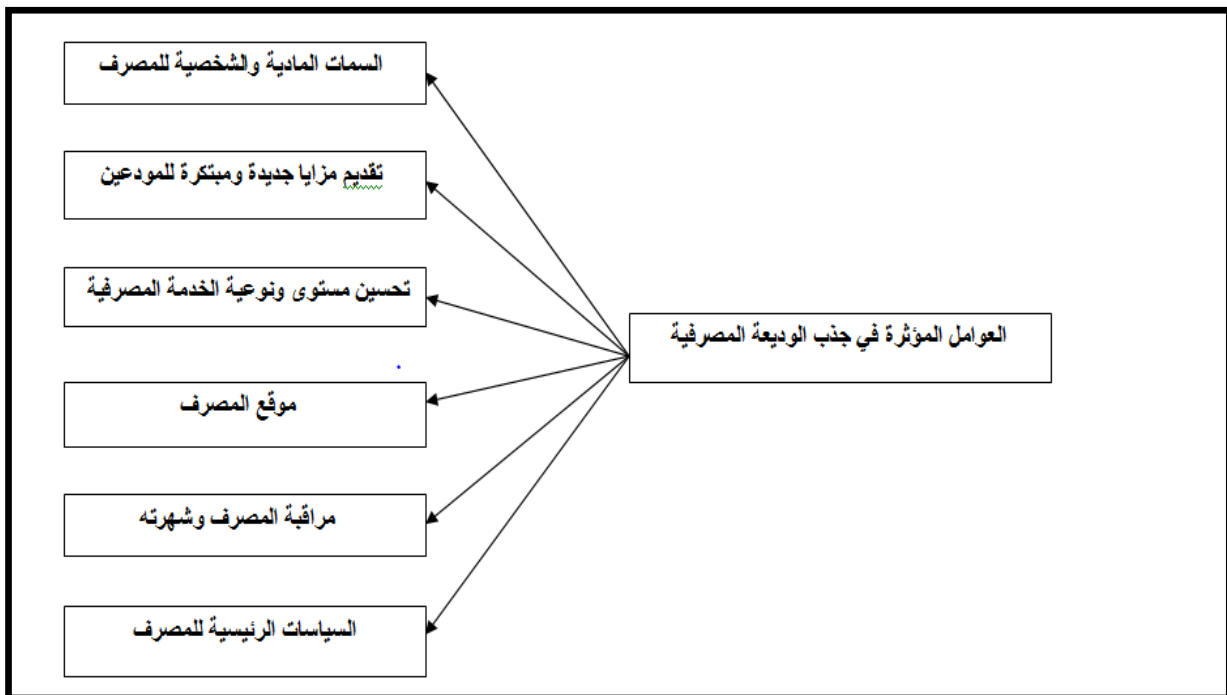
رابعاً: موقع المصرف :

حيث أصبح للموقع تأثير على قدرة المصرف في جذب الودائع بسبب صعوبة انتقال معظم السكان من مكان إلى آخر ، وازدياد حركة المرور ، فالمقترض قد لا يهتم بموقع المصرف ، أي أنه مستعد للانتقال ولمسافات طويلة للحصول على القروض ولكن المودع قد يهمله كثيرا موقع المصرف بقدر ما يهمله قربه منه ، ومدى توفر موقف للسيارات فيه أو قريب منه.

خامساً: السياسات الرئيسية للمصرف :

كلما كانت السياسات المتعلقة بالقروض والاستثمارات والنشاطات الأخرى التي يمارسها المصارف سليمة وصائبة ، كلما دل ذلك على كفاءة ومهارة الإدارة ، فالمصرف الذي يتمتع بسيولة جيدة في الأوقات العصيبة تكون سمعته بين الجمهور جيدة ، وهو والحالة هذه اجتذاب الزبائن المحتملين ، ويزيد من ولاء الزبائن القائمين ، فالثقة عامل مهم لنجاح المصرف وكذلك سمعة ومكانة المصرف المالية¹.

الشكل 2. 1: العوامل المؤثرة في جذب الودائع



¹ علي عبد الله شاهين ، رأفت علي الأعرج ، مرجع سابق، ص-ص 14-15.

المبحث الثالث: آثار عقد الوديعة المصرفية

من خلال التعرف على التزامات أطراف عقد الوديعة

المطلب الأول: التزامات الزبون المترتبة على عقد إيداع النقود

يمكن عقد الإيداع النقدي الزبون من سهولة استعمال نقوده المودعة لدى البنك باحترام حركة الحساب بين الإيداع والسحب خاصة في الودائع لدى الطلب، لكنه يضع على عاتقه قبل هذا ضرورة نقل ملكية مبلغ الوديعة للبنك، وتمكينه من حيازتها عن طريق تسليمها إياه بالإضافة إلى ضمان خلق النقود المودعة من العيوب.

الفرع الأول: الالتزام بنقل ملكية النقود المودعة وتسليمها للبنك

تسري في هذا المجال الأحكام العامة للعقد، وكونه عقد يتم بالتراضي يلتزم الزبون بنقل ملكية محل العقد وتسليمها للمودع لديه.

أولاً: نقل ملكية النقود للبنك:

سبقت الإشارة أن المشرع رأى في عقد الوديعة عقد قرض إذا كان محله مبلغاً من النقود¹، والذي عرفته المادة 450 من القانون المدني، المعدل والمتمم بأنه "...عقد يلتزم به المقرض أن ينقل إلى المقترض ملكية مبلغ من النقود، أو أي شيء مثلي آخر، على أن يرد إليه المقترض عند نهاية القرض نظيره من النوع والقدر والصفة.."، ومنه فأول التزام يواجهه الزبون بوصفه مقرض هو الالتزام بنقل ملكية مبلغ الوديعة، بحيث يصبح البنك بتمام العقد دائناً للزبون بمبلغ الوديعة، بإمكان البنك إلزامه على الوفاء بها، أعمالاً للقواعد العامة، ولو أن هذا نادر الوقوع في الحياة العملية.

ثانياً: تسليم النقود للبنك:

تنص المادة 451 من القانون المدني المعدل والمتمم بأنه " يجب على المقرض أن يسلم إلى المقترض الشيء الذي يشتمل عليه العقد..."².

لا يعد التسليم ركناً من عقد الوديعة النقدية، وإن كان التزاماً تبعياً لنقل الملكية، إلا أنه لا يعتبر التزاماً ثانوياً إذ لا تختلف الملكية فعلاً للبنك إلا بإتمامه.

والتسليم مفاده وضع المبلغ المحدد في العقد، تحت تصرف البنك بحيث تحوزه حيازة مادية تمكنه من الانتفاع

به لحسابه الخاص، والمعلوم أن التسليم يتم في المكان والزمان المحددين في العقد. وغالباً هو مكان إبرامه كمقر البنك أو أحد الفروع والشبابيك التابعة له، والمخول له تلقي الودائع من الجمهور، مع ضرورة مراعاة أوقات العمل المعمول بها لدى البنك فلا يتمسك الزبون في مواجهة البنك بأموال قدمها لموظف البنك في أيام العطل أو في أماكن عامة.

¹المادة 598 من القانون المدني

²محمد حشيش، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2006، ص 122.

الفرع الثاني: الالتزام بضمان العيوب الخفية

أعمال مبدأ ائتمان العيوب الخفية في مجال الودائع النقدية يرى فيه البعض التزاما غريبا بينما يعتنق الفقه الراجح فكرة امتداد الالتزام بضمان العيوب الخفية لتشمل كل العقود الناقلة الملكية ، بل وإلى كل عقد ينقل الانتفاع .

فنقل ملكية مبلغ من النقود ن وجعله في حيازة البنك ، لا يحقق الغاية المرجوة من هذا الأخير ، ما لم تكن النقود المودعة خالية من العيوب التي تعيق استعمالها ، وبالتالي تجعلها عديمة القيمة والجدوى ، ويختلف ضمان عقد الوديعة النقدية على ما هو مستقر لدى الفقه بخصوص عقد البيع .

المطلب الثاني : آثار عقد إيداع النقود بالنسبة للبنوك

يرتب عقد الإيداع النقدي خاصية جوهرية تتمثل في انتقال حيازة وملكية الأموال المودعة للبنك¹

أولا : حق البنك في تملك الأموال المودعة واستعمالها لحسابه الخاص

تتفق جل الأنظمة القانونية المقارنة على أحقية البنك في تملك الأموال المودعة لديه ، دونما حاجة للنص على ذلك في بنود العقد ولعل هذه الخاصية الجوهرية هي التي قادت أغلب الفقهاء إلى استبعاد وصف الوديعة بمعناها الدقيق عن هذا العقد كون يد البنك على الأموال المودعة ليست يد أمين وإنما يد مالك يحق له التصرف فيها كما يشاء حتى يحين موعد استردادها².

ويعتبر البنك في الواقع مدينا برصيد الحساب سواء اعتبر العقد وديعة ناقصة أو عقد قرض ويتمكن بموجب المادة 67 من الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم من استعمال الأموال المودعة لحسابه الخاص ، وهذا ما نصت عليه أيضا المادة 02 من قانون النقد والقرض الفرنسي بدورها .

ثانيا : التزامات البنك المترتبة عن عقد الوديعة النقدية

لتحديد الالتزامات الواقعة على عاتق البنك يجب الرجوع للقواعد العامة لعقد الوديعة المدنية أي المواد 590 إلى 595 من القانون المدني ، وكذا المادة 67 من الأمر 11-03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض ، ومنه يمكن القول بأن التزامات البنك المترتبة عن عقد الإيداع النقدي هي :

I. التزامات البنك بتسليم النقود المودعة :

يفرض العرف المصرفي أن يتم فتح الإيداع بقيد مبلغ نقدي كحد أدنى في الرصيد على أن تتوالى عمليات الإيداع والسحب ، طالما بقي الحساب مفتوحا وفصل المشرع الجزائري الخلاف الفقهي حول اعتبار التسليم التزاما على عاتق المودع أو اعتبار التسليم التزاما على عاتق المودع لديه وذلك من خلال المادة 591 من الأمر 58-75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني ، إذ تقتضي بأنه " على المودع لديه أن يتسلم الوديعة" والتي تقابلها المادة 719 من القانون المدني المصري .

¹ مناري عياشة، مرجع سابق، ص 176

² جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الجهة القانونية، طبعة مكررة 1993، المكتبة القانونية ص 55.

II. الالتزام برد النقود المودعة :

يتعين على البنك رد الوديعة للزبون ، لأخذا بعين الاعتبار ما تم الاتفاق عليه بينهما سواء تعلق الأمر بموعد الرد وكيفيته أو شخص المسترد.

أجل رد الأموال المودعة : يخضع مودع رد الوديعة النقدية بصورة الوديعة ذاتها¹ ، إذ يمكن الزبون سحب المبلغ التي يحتاج إليها في أي وقت عن طريق إصدار شيكات في حالة الحساب البنكي أو عن طريق ملئ استمارة للسحب من حساب التوفير وهما الصورتان الغالبتان للودائع لدى الطلب.

أما ودائع بشرط أو إخطار فلا يكون البنك ملزما بالرد إلا بعد فوات المدة المقررة لذلك²، وقيام الزبون بإشعار البنك برغبته في تحصيل مبلغ الوديعة .

كيفية الرد :تطور مضمون الرد بظهور النقود القيدية والمؤكد أن الرد لا يقتصر بالضرورة على تسليم نقود معدنية أو أوراق نقدية بل قد يتم بإصدار الشيكات أو عن طريق التحويل المصرفي إلى حساب آخر يملكه الزبون أو شخص آخر ترتبط به علاقة دائنية .

ومادام محل الالتزام في عقد الوديعة مبلغ معلوم من النقود ، فيتعين على البنك أن يرد للزبون أو نائبه مبلغا يعادل في مقداره لا في قيمته ما تم تلقيه منه دون أن يكون لارتفاع قيمة النقود أو انخفاضها أثر في اليوم المحدد لاسترداد الوديعة .

والأصل في أن ترد الوديعة النقدية في موطن المودع عنده أي في فرع البنك الذي تم فيه فتح الحساب مالم يتفق الطرفان على أن يتم التعامل بكل فروع البنك .

الشخص المسترد: ترد النقود المودعة للمودع نفسه أو إلى من تم الإيداع باسمه أو نائبه المخول في ذلك ، كما قد يكون المستفيد من الشيك والمؤكد هو أن طالب الاسترداد لا يلزم بإثبات ملكيته للمبلغ المودع ، وإنما يلزم بإثبات وجود عقد الوديعة النقدية .

ويسعى البنك لجمع توقيعات الزبون في نماذج معدة بمناسبة فتح الحساب البنكي يعمد على مضاهاتها بتوقيع الساحب إضافة إلى ضرورة التأكد من هويته على مسؤوليته .

III. التزام البنك بدفع الفوائد للزبون :

يلعب البنك دور الوسيط في تجارة الأموال ، إذ يتلقى من الجمهور ودائعهم مقابل منحهم فوائد في صور دون أخرى ، على أن يقوم بإقراض تلك المبالغ لشرائح المجتمع المختلفة ، مقابل الحصول على فائدة اعلى مما قدمه للزبون ، ومنه فالفائدة هي ما يلتزم بها المدين في مقابل الانتفاع بمبلغ من النقود يكون في ذمته للدائن لأجل معين³ .

المطلب الثاني :المسؤولية المترتبة عن عقد الوديعة المصرفية

تنشأ العلاقة بين البنك والعميل عن طريق إبرام عقد الوديعة المصرفية النقدية الذي يؤدي إلى نشوء التزامات في ذمة كلا طرفيه ، حيث يعتبر التزامات كل طرف حقوقا مقررة لمصلحة الطرف الآخر .

¹ خميسي بكوش، محاضرات أقيمت على طلبية سنة أولى ماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق، السنة الدراسية 2014/2015، ص30.
/هاني دويدار، القانون التجاري ، العقود التجارية العمليات المصرفية ، الأوراق التجارية ، الإفلاس. الطبعة الأولى منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان

2008 ص 303

³نبيل سهام، مرجع سابق ،ص-ص 62-64.

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الودائع المصرفية

لذا يؤدي إخلال أحد الأطراف أو بالإضرار بالطرف الآخر إلى قيام مسؤوليته، والتي تمكن أن تكون مسؤولية مدنية وتنقسم إلى مسؤولية عقدية وتقصيرية ن بحيث تنشأ الأولى عن إخلال أحد الأطراف ببنود العقد أو عدم تنفيذه أو تأخيرها أما الثانية فإنها تنشأ بسبب قيام شخص بخطأ كان السبب في تضرر شخص آخر.

الفرع الأول: مسؤولية البنك عن عقد الوديعة المصرفية

إذا أخل البنك بالالتزامات الملقاة على عاتقه بموجب عقد الوديعة النقدية المصرفية¹

أولا: المسؤولية المدنية للبنك

تنقسم المسؤولية المدنية إلى نوعين وهما : المسؤولية العقدية والتي نصت عليها المادة 106 من القانون ، والمسؤولية التقصيرية وهي المنصوص عليها بموجب المادة 124 من القانون المدني الجزائري .

I. المسؤولية العقدية للبنك :

لقيام المسؤولية العقدية للبنك لابد من توفر شروط أساسية مما يؤدي إلى تطبيقها في العديد من الحالات .

1. شروط قيام المسؤولية العقدية للبنك :

تقوم المسؤولية العقدية للبنك في الأصل إذا توفرت أركانها الثلاثة وهي : الخطأ العقدي والضرر والعلاقة السببية ، مما يمكن البنك من درأ المسؤولية من نفسه إذا أثبتت أنه لم يخطأ ، أو إذا استطاع أن ينفي علاقة السببية بين خطئه العقدي أي عدم تنفيذ العقد أو الآخر في ذلك ، وبين الضرر الذي لحق بالعميل ن كما أن القواعد العامة تقضي بأن البنك كشخص معنوي يسأل في هذه الحالة مسؤولية شخصية إذا كان الخطأ قد صدر عن ممثله القانوني أو عن وكيل عنه ن ويسأل مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعة عن الأخطاء والتي يرتكبها موظفوه غير الممثلين له قانونا شريطة أن يكون خطأ التابع قد وقع أثناء تأدية الوظيفة أو أسبابها أو بمناسبةها .

وهذا ما نصت عليه المادة 136 من القانون المدني الجزائري والتي جاء فيها : " يكون المتبوع مسؤولا عن الضرر الذي يحدثه تابعه بفعله الضار متى كان واقعا منه في حالة تأدية وظيفته أو بسببها أو بمناسبةها .

2. تطبيقات المسؤولية العقدية للبنك :

بتوفر شروط المسؤولية العقدية فإن البنك يكون ملزما بالتعويض للعميل المتضرر وذلك في عدة حالات نذكر منها :

أ/ أن يكون البنك مسؤولا مسؤولية عقدية إذا أنهى العقد بإرادته المنفردة ، وقبل انتهاء مدته دون سند من القانون ، وترتب عن ذلك ضرر العميل ن أو قام بتنفيذ سئ أو بطريقة مخالفة للعرف المصرفي ، كما تقوم مسؤوليته في حالة عدم إخطاره للعميل برغبته في قفل الحساب إذا كان هذا الأخير غير محدد المدة .²

ب/ التأخير في رد الوديعة : إذا تأخر البنك مسؤولا عن تعويض الأضرار التي تلحق بالعميل في حالة عدم تنفيذ لأوامر هذا الأخير ، أو تأخره في ذلك كأوامر التحويل المصرفي ، أو عدم تسديد

¹ مناري عياشي ، مرجع سابق ، ص 179
² مناري عياشة ، المرجع السابق ، ص 180

قيمة الشيكات التي سحبها العميل برغم من توفر الرصيد ، كما يكون مسؤولاً عن تعويض العميل في حالة قيامه بالوفاء بقيمة الشيكات بالرغم من سهولة الوقوف على تزوير الواقع فيها.¹

II. المسؤولية التقصيرية للبنك :

يذهب الاتجاه الحديث في القانون المقارن ، وكذا بعض الأحكام القضائية في بعض الدول إلى الأخذ بالمسؤولية الموضوعية فيما يتعلق بمسؤولية البنك ، وهي مسؤولية المخاطر وتحمل التعبئة حيث أسست مسؤولية البنك المدنية سواء كانت عقدية أو تقصيرية على أساس الضرر فقط ، وليس على أساس الخطأ والضرر معا .

1. أساس قيام المسؤولية التقصيرية للبنك :

تتعقد المسؤولية التقصيرية في مجال البنوك إذا لم يكن هناك عقد يربط البنك بالعميل ، وتضرر هذا الأخير من جراء تصرفات البنك ، فالمسؤولية التقصيرية للبنك تنشأ إذا لم يكن هناك عقد أصلاً بين البنك والعميل ، أو كان هناك عقد باطل أو تقرر بطلانه ، أو كان عقد صحيح ، ولكن الضرر الذي وقع على العميل لم يكن من جراء إخلال الضرر الذي نشأ عنه بل نشأ بسبب الإخلال بالالتزام القانوني .

2. تطبيقات المسؤولية التقصيرية للبنك :

يستعمل البنك المسؤولية التقصيرية في عدة مجالات نذكر من بينها :

أ/ إذا تصرف موظف البنك تصرفاً لا يعد إخلالاً بالالتزام تعاقدي وترتب من إجراء ذلك ضرر للعميل كأن يعتدي عليه موظف البنك بالضرب أو بالقول في مقر البنك فإن البنك في هذه الحالة يكون مسؤولاً مسؤولية تقصيرية وبالتالي يكون ملزماً بالتعويض المتضرر .

ب/ يسأل البنك مسؤولية تقصيرية إذا كان باطلاً وترتب من إجراء تصرف البنك بسبب تنفيذ العقد ضرر للعميل ، لأن العقد الباطل أو الذي تقرر بطلانه لا ينتج آثاراً.²

ج/ يعتبر البنك مسؤولاً مسؤولية تقصيرية إذا ما قام برد المبالغ المودعة إلى الورثة قبل أن يتأكد من أنهم سدّدوا ضريبة التراكمات مما يجعله ملزماً بالتعويض لمصلحة الضرائب .

كما يسأل البنك مسؤولية تقصيرية تلزمه بالتعويض للشخص الذي يتضرر من إهمال البنك للتدقيق في هوية الشخص الذي يطلب فتح الحساب ، إذا ما ارتكب هذا الأخير أعمالاً تحايلية عن طريق فتح الحساب .

د/ كما يسأل البنك مسؤولية تقصيرية في مواجهة الغير في حالة إصدار عملية الشيك بدون رصيد ويكون البنك قد أخل بالواجبات المشار إليها بموجب المادة 526 مكرر 15 وهي :

تسليم دفتر شيكات لشخص خاضع لمنع من إصدار الشيكات حسب أحكام المادتين 526 مكرر 3 و 526 مكرر 9.

ح/ عدم المطالبة باسترداد النماذج المتبقية بحوزة المعني بعد تبليغه بالمنع الصادر في حقه.³

¹ نبييل أبو مسلم ، الدليل العلمي في المنازعات البنكية ، دار الأفاق العربية للنشر والتوزيع ، المغرب 2010 ، ص 364

² نبييل سهام ، مرجع سابق ص 63

³ نبييل سهام، مرجع سابق ، ص 63.

خلاصة الفصل:

تشكل الودائع المصرفية أهم المصادر التمويلية للبنوك التجارية وهي محور تحقيق التنمية الاقتصادية ولذلك تعمل المصارف على تقديم أفضل خدمة تشجع بها المودعين للإقبال على ايداع اموالهم لديها وتشجع في تنمية الوعي الادخاري في نفوس الجمهور .

ومن خلال تطرقنا لهذا المتغير (الودائع) وجدنا أنه في تطور ، الأمر الذي يدفعنا للقول أن النظام البنكي يقوم بدور كبير لجمعه ونموه ، وبالتالي يعتبر وظيفة قبول الودائع واستثمارها من أهم الوظائف التي يقوم بها المصرف ، بل إن السمة الأساسية للمصرف التجاري هي : "قدرته على تكوين الائتمان وإحداثه وإضافة نقود جديدة إلى النقد المتداول وهي النقود التي تعرف بالنقود الكتابية أو نقود الودائع " .

إن الودائع تخدم لاقتصاد ككل من عدة جوانب ،فهي أولا تشكل خزانة كبيرا من الموارد يجنب عرقلة الاقتصاد بسبب شح الموارد ،كما أن ذلك يسهل التسيير النقدي للاقتصاد من دون وجود توترات نقدية معيقة للنمو المنتظم ، ومن شأن ذلك أن يدفع إلى زرع الثقة في نفوس كل المتعاملين الاقتصاديين سواء كانوا منتجين أو مستهلكين أو مجرد مدخرين للأموال ،مما يساعد على توفير الظروف الضرورية للازدهار الاقتصادي.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر
- وكالة بسكرة -

تمهيد:

لمعرفة أثر تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر ، وجب علينا القيام بدراسة ميدانية لعينة من البنوك الموجودة بالبلاد ولقد وقع الاختيار على بنك الخليج الجزائر ، وذلك باعتبار أن هذه البنك من أكبر البنوك الجزائرية، حيث تم قمنا بزيارة فرع لهذا البنك في بسكرة وكان الهدف من الزيارة الميدانية لبنك الخليج وكالة بسكرة هو عينة الدراسة هو إجراء مقابلة مباشرة مع مدير الوكالة المصرفية لمعرفة آرائهم حول تطوير الخدمات المصرفية المقدمة وأثرها على جذب الودائع واستقطابها . وبعد أن تناولنا في الفصلين السابقين أهم المفاهيم والأبعاد النظرية المتعلقة بموضوع البحث ، واستكمالاً لمعالجة الإشكالية المطروحة سنحاول في هذا الفصل أن نعكس على القدر المستطاع ما جاء في الفصلين النظريين من خلال الدراسة الميدانية لبنك الخليج وكالة بسكرة ، ولم يكن اختيارنا لها لبنك عشوائياً وإنما لعلنا بالموقع المهم الذي يحتله البنك في السوق البنكية الجزائرية، وسنتطرق من خلا هذا الفصل إلى :

المبحث الأول :لمحة عن بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة وذلك من خلال التطرق إلى تقديم بنك الخليج الجزائر وكذلك بشركة المشاريع kipco إضافة إلى نشأة بنك الخليج وأهم المساهمون فيها أما في المطلب الثاني فهو تقديم لبنك الخليج وكالة بسكرة والتعريف بها وهيكلها التنظيمي وأهم أهدافها ووظائفها .

المبحث الثاني :تطوير الخدمات المصرفية واستقطاب الودائع ، وذلك من خلال التطرق إلى الخدمات المصرفية لبنك الخليج وكالة بسكرة بنوعيتها التقليدي والحديث ، وأهم البطاقات المصدرة من طرف هذه الوكالة ، وفي المطلب الثاني دراسة لحجم الودائع لدى الوكالة ، وانعكاسات الخدمات المصرفية الحديثة على إيرادات الوكالة .

المبحث الأول :لمحة عن بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة -

يعد بنك الخليج أحد أهم البنوك في الجزائر، ويسعى البنك إلى ترقية الخدمات البنكية في الجزائر لإشباع رغبات عملائه، كما أنه يعتبر من أهم البنوك الأجنبية الرائدة في الجزائر بفضل أساليب عمله الجيدة والمتطورة وأيضا الخدمات المالية المتطورة التي يقدمها .

المطلب الأول :تقديم بنك الخليج الجزائر

الفرع الأول:التعريف بشركة مشاريع الكويت القابضة kipco

أنشأت kipco في عام 1975، وهي مجمع كويتي خاص وهي أحد شركات الاستثمار المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية وتعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة في منطقة الشرق الأوسط شمال إفريقيا، مع أصول خاضعة للإدارة بأكثر من 19 مليار دولار (19000000000) مليار دولار .

وتمتلك المجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 21 دولة (في الدول العربية خاصة)، في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويعمل فيها أكثر من ثمانية آلاف موظف (8000) في أنحاء العالم وتتمثل نشاطاتها الرئيسية في القطاع المالي والقطاع الإعلامي كذلك.

كما تشارك شركة مشاريع الكويت القابضة بصورة مباشرة وغير مباشرة في عدة مجالات كالصحة والسياحة والصناعة والاستثمارات والعقارات وترتكز إستراتيجية التنمية التي تضطلع بها المجموعة على تنويع الاستثمارات العامة والخاصة (القطاعية) والاستثمارات في الأوراق المالية مع هدف التقليل من المخاطر، وتهدف هذه المجموعة إلى تحقيق أقصى قدر من التآزر الموجود داخل نفس القطاع، وكذلك بين مختلف شركات المجموعة ويستند النهج الإداري للمجموعة على تشجيع اعتماد أفضل الممارسات من طرف كافة فروعها (الشركات التابعة لها) سمعة الجودة والتميز بين أوساط المستثمرين في منطقة الشرق الأوسط .

إن طموحات المجموعة لا تقتصر على أن تظهر في المرتبة للمستثمرين في المنطقة بل تسعى إلى تعزيز المساهمة الفعالة في تحقيق الازدهار الاقتصادي للبلدان التي تمارس فيها نشاطاتها (تعمل فيها) مع الحفاظ على مفهوم احترام عادات وثقافات شعوب تلك البلدان¹.

الفرع الثاني :نشأة بنك الخليج

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري برأسمال قدره (1000000000)، أي 10مليار دينار جزائري، يملكها ثلاث بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي بنك تونس وبنك الأردنّي الكويتي وBurgan bank .

وبنك الخليج الجزائر بنك تجاري يبدأ عمله في 2004، يمارس عمله الآن في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتقلبات .

وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهمته الأساسية للمساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ.

أيضا تلبية توقعات عملائه ويقدم بنك الخليج الجزائر الخدمات المصرفية التقليدية، وكذلك تلك التي تتوافق مع ما تمليه الشريعة الإسلامية .

ومنذ تأسيسه في السوق الجزائرية والبنك يستثمر في مجالات تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال والبنك يستثمر في كل مجالات تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، والتي مكنته من إتمام جميع عملياته وجعلها أكثر كفاءة .

¹ www.agb.bank.com

ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، حيث لديه الآن 21 وكالة تنفيذية والتي سيتم توزيعها إلى 35 وكالة قبل نهاية عام 2011 لتكون أقرب إلى عملائها في جميع أنحاء البلاد.

الفرع الثالث:المساهمون في بنك الخليج الجزائر

أولاً:بنك برقان : Burgan Bank

هو فرع من مجموعة kipto وهو بنك تجاري كويتي لديه عدة فروع منتشرة خاصة في منطقة الشرق الأوسط.

تأسس هذا البنك عام 1977 وقد اكتسب البنك دورا بالغ الأهمية في القطاع الخاص وقطاع الأعمال من خلال طرحه منتجات مبتكرة وتكنولوجيا متقدمة، كذلك شبكة توزيع واسعة .

وتشمل فروعها بنك الخليج الجزائر " AGB"، وبنك بغداد العراق، والبنك الأردني الكويتي الأردن . نتائج البنك مستمرة في النمو الكبير لرأسمال واستثمارات كبيرة متنوعة، شبكتها تضم 21 وكالة و أكثر من 120 جهاز صراف آلي.¹

ثانيا :بنك تونس العالمي Tunis International Bank:

تأسس هذا البنك في 1982، وهو أول بنك خاص في الخارج أنشئ في تونس، وهو يوفر مجموعة كاملة من الخدمات المالية الدولية والمؤسسات المالية والحكومات والأفراد بما في ذلك عمليات الصرف الأجنبي والسوق النقدية في كل العملات القابلة للتحويل، وتمويل التجارة الدولية والخدمات الشخصية، العمليات المصرفية التجارية والاستثمارية وبطاقات الدفع .

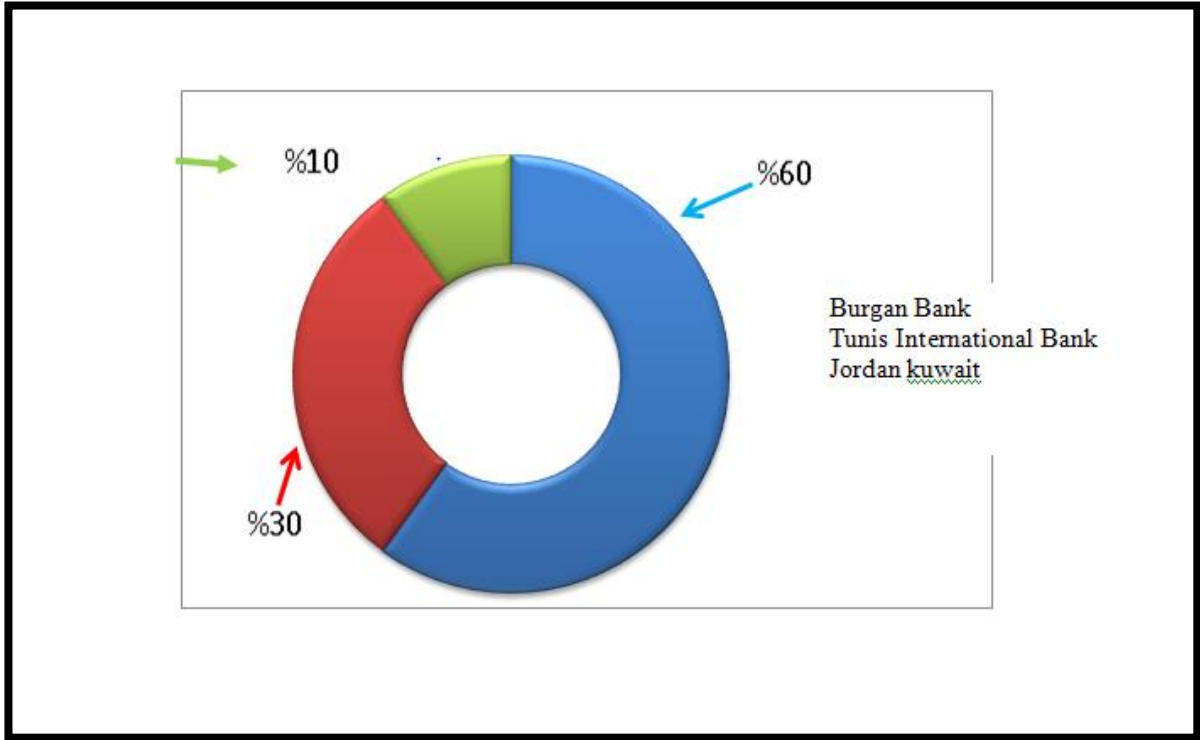
لديه مكتب تمثيلي في طرابلس وتملك حصة 30 % في بنك الخليج الجزائر والمساهم الرئيسي في بنك TIB هو الخليج المتحد بحصة 86 % من رأسمال .

ثالثا :البنك الأردني الكويتي Jordan Kuwait Bank

تأسس في عام 1976 والبنك الأردني الكويتي يعمل بنجاح في النظام البنكي الأردني وهو بنك تجاري يوفر لعملائه مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية، موزعة عبر شبكة من 48% وكالة في الأردن واثنتين آخريين في فلسطين وقبرص ويشارك بحصة قدرها 10 % في رأسمال بنك الخليج الجزائر . في ماي 2008 البنك الكويتي أصبح فرعا من فروع بنك برقان بقيمة 51.10 % .

¹Rapport annuel 2009.propose a partir de (www.agb-bank .com)p2

الشكل 3.1: حصص المساهمين في بنك الخليج



المطلب الثاني : تقديم بنك الخليج الجزائر (وكالة بسكرة)

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى تقديم وكالة بسكرة والهيكل التنظيمي لبنك الخليج والتعرف على الخدمات التي تقدمها.¹

الفرع الأول: تعريف والهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة بسكرة

سنتطرق في هذا الجزء الى التعريف ببنك الخليج وكالة بسكرة والهيكل التنظيمي له.

أولا: التعريف ببنك الخليج(وكالة بسكرة)

أنشأت وكالة بنك الخليج بسكرة في 03 جوان 2010 ،وتقع في الحي السياحي طريق تقرت ،بسكرة .تبلغ مساحته 350م،ومجهزة بكل الوسائل الحديثة و يبلغ عدد موظفي الوكالة 9 موظفين كلهم إدارات .

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة بسكرة

أما الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة فهو كالتالي:²

- **مدير الوكالة :** ويعتبر المثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة ،مع الاهتمام المستمر بإدارتها ،وكذلك تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة البنك ،وضمن الشفافية الاقتصادية للبنك وإدارة ميزانية الوكالة ،كذلك من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات داخل الوكالة والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية وإجرائها في إطار القانون ،مع مهمة إدارة الوكالة والإشراف عليها .
- **المسؤول التجاري :** من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية التي تتعلق بالوكالة ، كما انه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمن إدارتها ،مع تزويد العملاء من جميع المنتجات التي يقدمها

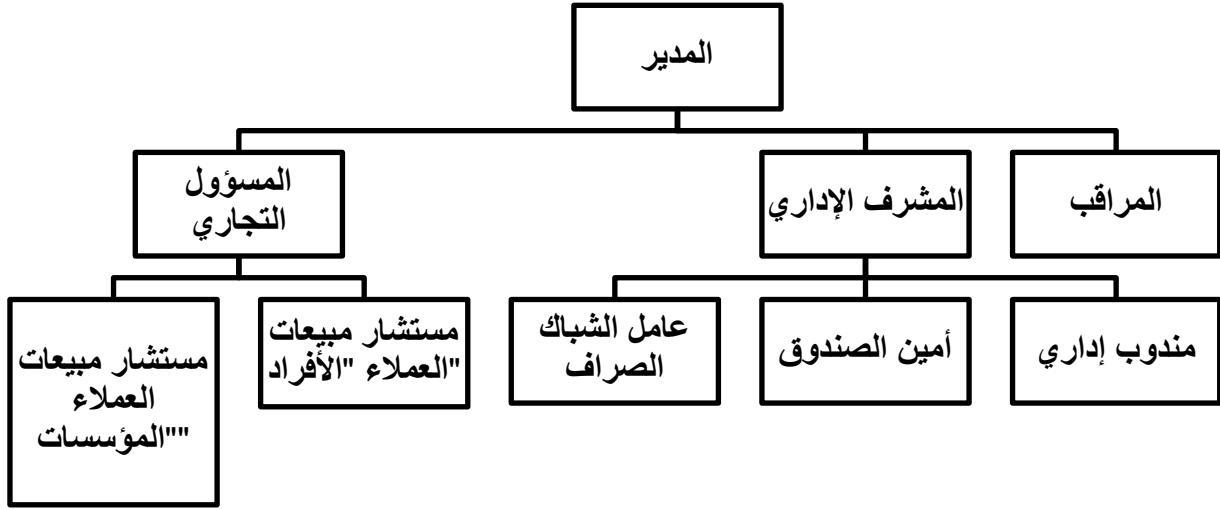
¹ www.agb.dz

²معلومات مقدمة من طرف المدير .

- البنك، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية، ومراقبة فتح الحسابات، والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية والإشراف أيضا على تحليل الملفات والقروض للمؤسسات والأفراد .
- **المراقب:** تتمثل مهمة المراقب الأساسية في ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة أيضا ، التحقق من العمل اليومي ، وكذلك مراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية ، كما يقوم بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين .
- **المشرف الإداري:** وهو المشرف على أمين الصندوق، وعامل الشباك والأعوان من أجل تحقيق أهداف الوكالة ومن مهمته تقديم الخدمة للعملاء في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر والتأكد المستمر من سير العمل بايجابية، يعمل على تحقيق الأهداف ، وأيضا الإشراف والتحقق من تنفيذ العمليات المصرفية الجارية في الشباك للزبائن من الأفراد والمؤسسات ومعالجة شكاوي العملاء ، إضافة إلى تشغيل وإيقاف نظام الحاسوب، وضمان إدارة الأرشيف والتحقق من صحة العمليات التي يقوم بها مستشاري مبيعات العملاء من الأفراد والمؤسسات وضمان حسن مسك الدفاتر والسجلات للوكالة بالإضافة إلى ضمان الالتزام بالوثائق القانونية الصادرة الواردة .
- **مستشار مبيعات العملاء والمؤسسات:** من مهامه تجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك وكذلك إدارة حسابات العملاء وفقا للقرارات التنظيمية وتنفيذ كل العمليات الجارية اليومية للزبائن المؤسسات برعاية خاصة، وتسيير الكفالات والضمان الاحتياطي، وإدارة قروض الاستثمار بالإضافة إلى عمليات التجارة الخارجية ومعالجة العمليات مع الدول الأجنبية¹.
- **مستشار مبيعات العملاء (الأفراد):** يقوم بنفس عمليات مستشار العملاء للمؤسسات لكن لصالح الأفراد وليس المؤسسات كتسيير حسابات العملاء من الأفراد وتسيير القروض الموجهة للأفراد ، وتجميع وتحليل سجلات القروض .
- **مندوب إداري:** لدى المندوب الإداري مجموعة من المهام الرئيسية كتوفير ضمان إجراءات عمليات bank office مع احترام القوانين المعمول بها في البنك في إطار الجودة والدقة ، وكذلك تجهيز المعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلات وفقا لإجراءات وإدارة السندات الاذنية وجميع الأوراق التجارية .
- **أمين الصندوق:** وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمانه بشكل مستمر وعمليات الصندوق مع العملاء وحسن سيره ، للممارسات والإجراءات السارية المفعول بها في البنك ، كما انه يسهر على ضمان تسوية الحسابات .
- **عامل الشباك:** يعمل عامل الشباك على السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات البنكية مع احترام الإجراءات المعمول به في البنك كما يعمل على ضمان تسوية الحسابات والمحافظة على سجل الصندوق، وضمان السري التامة للمعاملات ، كما تجري نيابة عن العملاء جميع ومختلف العمليات الإدارية (كالسحب وتحويل الحسابات ، وصرف الشيكات ، وإصدار الشيكات المصرفية ، وخصم الشيكات)، بالإضافة لتنفيذه عدة مهام أخرى ضرورية لحسن سير العمل ، ووضع استعراض دوري للأنشطة وتقديم الاقتراحات .

¹معلومات مقدمة من طرف مدير بنك الخليج وكالة بسكرة، يوم 2018/05/13.

الشكل 3. 2: رسم توضيحي للهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة بسكرة .



المصدر: معلومات مقدمة من طرف مدير وكالة بسكرة

الفرع الثاني: وظائف وأهداف بنك الخليج الجزائر (وكالة بسكرة)

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهم وظائف البنك وكذا أهم أهدافه

أولا: وظائف بنك الخليج الجزائر (وكالة بسكرة): من أهم وظائفه ما يلي:¹

I. يقوم البنك بتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

II. يقدم القروض (العقارية، المضمونة، القرض بالحيازة)

III. يمول أنشطة الاستثمار .

IV. يمول أنشطة الصناعة والتجارة وكذا الأنشطة المتعلقة بالاقتصاد.

V. يقوم بجمع الودائع (المدخرات) من مختلف الأعوان الاقتصاديين .

ثانيا: أهداف بنك الخليج الجزائري (وكالة بسكرة): تكمن أهداف البنك فيما يلي :

I. يقدم خدمات خاصة مثل: قروض التعمير وخاصة القرض العقاري المضمون .

II. يسعى دائما إلى تعظيم أرباحه .

III. السرعة في الأداء للقيام بالخدمات المصرفية والمعاملات المختلفة وذلك في وقت قياسي .

IV. يسعى البنك إلى ضمان الجودة في خدماته وأعماله المصرفية، بحيث منذ إنشائه يسعى إلى

استعمال كل الوسائل الحديثة في المجال البنكي لتقديم أعلى مستوى من الخدمات وبجودة عالية .

¹مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج وكالة بسكرة يوم 2018/05/13

المبحث الثاني:تطور الخدمات المصرفية واستقطاب الودائع

سننظر في هذا المبحث إلى مختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك الخليج وكالة بسكرة بنوعيتها التقليدية والحديثة،

المطلب الأول:الخدمات المصرفية لبنك الخليج وكالة بسكرة

يقوم البنك بتقديم خدمات عدة سوف نذكرها فيما يلي¹:

الفرع الأول:الخدمات التقليدية

يقوم البنك بتقديم خدمات عدة سوف نذكرها فيما يلي:

أولاً:خدمات الودائع المصرفية:

I. الحساب الجاري :يفتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين والمعنويين (تجار ,ومؤسسات

تجارية....الخ) الذين يمارسون نشاط تجاري ويمكن ان يكون هذا الحساب مدينا ولا ينتج فوائد

II. الودائع لأجل :هذه الحسابات مفتوحة لصالح الأشخاص الراغبين في الحصول على فوائد,

مقابل تجميد لمبالغهم لمدة معينة ,ولا يمكن لصاحب هذا الحساب سحب مبالغ قبل نهاية المدة المحددة.

III. حساب الشيكات (الصكوك): هي حسابات مفتوحة لجميع الأفراد والجماعات التي لا تمارس اي

نشاط تجاري (جمعيات ,إدارة)....وذوي الأجور الراغبين في اغلب الأحيان الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

IV. دفتر التوفير : AGB هو وسيلة ادخار سهلة ,أمنة ولينة تمنحك فرصة استثمار أموالكم وفي

(نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية وفي اي وقت.

باختصار :بساطة وأمان

-حساب تحت الطلب ,مخصص للأفراد.

-يحرر الحساب بالدينار الجزائري حصريا .

-الرصيد الأدنى 1555 :دينار جزائري.

-بدون دفع مصاريف التسيير.

-الدفتر مجاني؛

الإيداع والسحب :حرية وليونة

-حرية الإيداع والسحب بدون أي قيود.

-توزيع الفوائد على المبالغ المودعة يبدأ من أول يوم لأول أسبوعين بعد الإيداع.

-عمليات السحب تحتسب من أول يوم للخمسة عشرة يوم الجارية.

توزيع الأرباح :تصل نسبة الفائدة الى 2 %

V. دفتر التوفير التساهمي : AGB وسيلة ادخار سهلة ,أمنة ولينة تمنحك فرصة استثمار أموالكم وفي

نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية وفي اي وقت في إطار مطابق لمبادئ الشريعة الإسلامية.²

باختصار :بساطة وأمان

-حساب تحت الطلب ,مخصص للأفراد.

-يحرر الحساب بالدينار الجزائري حصريا.

-الرصيد الأدنى 1555 :دينار جزائري.

-بدون دفع مصاريف التسيير.

-الدفتر مجاني.

¹مقابلة شخصية مع مدير بنك البركة ،وكالة بسكرة يوم 2018/05/13

² www.agb.dz

الإيداع والسحب: حرية وليونة

- حرية الإيداع والسحب أي بدون قيود.
- توزيع الأرباح التساهمية على المبالغ المودعة يبدأ من أول يوم لأول أسبوعين بعد الإيداع.
- عمليات السحب تحتسب من أول يوم للخمسة عشر يوم جارية.

ثانياً: القروض

يمنح بنك الخليج الجزائر عدة أنواع من القروض وهي:

- I. **القرض العقاري " بيتي "**: هو قرض موجه لشراء بيت جاهز أو شراء بيت في طور الانجاز (بيع على مخطط) أو إعادة تأهيل أو تحديث البيوت وهو قرض غير ملزم بفترة توفير وغير محدود السقف وقابل للتسديد على مدة تصل إلى 11 سنة وهو موجه لذوي الجنسية الجزائرية (مقيمين بالجزائر أو بالمهجر) وهو يمنح للموظفين أصحاب المهن الحرة أو التجار .
- II. **قرض مهنة**: هو قرض لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم المهنية لجميع الاحتياجات المصرفية , ويوجد عدة أنواع للتمويل منها تمويل المخزون , تمويل شراء معداتالخ.
- III. **قرض مهنة " مرابحة وسلام "**: وهو يمنح لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية.

الفرع الثاني : الخدمات الحديثة

تنوعت الخدمات الحديثة وتنوعت وهي كالتالي:¹

أولاً: أجهزة السحب والدفع

يعتمد بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة على أنظمة مختلفة لطرق السحب والدفع الإلكترونية ونذكر منه :

I. أجهزة السحب BAD

وهي وسائل تسمح بسحب الأوراق المالية بواسطة بطاقات بنكية فهي إذن موزع آلي للأوراق لجهاز السحب الإلكتروني الفعال في تعاملات السحب حيث تسمح ب:

- 1- استخدام سريع لعملية السحب.
 - 2- خدمة مصرفية حرة.
 - 3- إمكانية السحب /24 ساعة و 7 / 7 أيام.
 - 4- مراقبة المعلومات الموجودة في البطاقات (الرقم السري المبلغ المصدر المعاملة وغيرها).
 - 5- لتسيير الخزينة وتسجيل المعاملات الآلي للأوراق النقدية لا بد من:
 - 6- وجود البطاقة البنكية. CIB
 - 7- تشكيل رقم سري من 04 أرقام.
 - 8- الرصيد المشكل للسحب لا تتعدى شحنة البطاقة النقدية
- التأكد من كفاية رصيد الزبون (أو حسب طبيعة ونوعية الحساب) مثل الحسابات التي لديها حق بالسحب على المكشوف.

والخطوات المتبعة من أجل إنهاء عملية السحب كما يلي:

- أ_ إدخال البطاقة في الجهاز عبر فتحة مخصصة لإدخال البطاقة.
- ب- كتابة الرقم السري المكون من 04 أرقام من أجل التعرف على الشخص الساحب.
- ج- كتابة الرقم المراد سحبه.
- د- تأكيد الجهاز للزبون بإدخال الرقم الذي يمثل كمية النقود المراد سحبها.

¹وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الخليج وكالة بسكرة ،يوم 2018/05/13.

ه-تسجيل العملية على مذكرة على أن المبلغ سحب في اليوم والساعة.

II. جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)

هو جهاز آمن وفعال وسريع في تعاملات الدفع عبر الانترنت يسمح ب:

1- سبولة الاستعمال وتقليل الزمن وكذا تخفيض التكاليف.

2- وسيلة دفع عصرية مربحة وأمنة.

3- نظام يطبق على البطاقات البنكية.

4- توفير الخدمة 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام.

ويمكن تلخيص الإجراءات إتمام عملية الدفع الإلكتروني كما يلي:

- يعطي لمتاجر الإذن بكتابة المبلغ على شاشة التلغز فيقوم بكتابته.
- عمى حامل البطاقة التأكد من صحة المبلغ المكتوب على الشاشة.
- عمى التاجر أن يضغط على زر القبول لتأكيد المبلغ .
- تطلب شاشة الجهاز إدخال الرقم السري من حامل البطاقة فيدخله هذا الأخير ويضغط على زر القبول تظهر في شاشة الجهاز لمُدفع الإلكتروني في طريقة التكامل ثم تطبع في مذكرة أوتوماتيكيا وذلك بنموذجين يحتفظ التاجر بنموذج ويعطي الآخر للزبون.
- لا تحسب البطاقة من الجهاز عند عملية الدفع.
- ومن أجل نجاح عملية الدفع TPE لا بد من إتباع نصائح الاستعمال التالية:
- يجب أن تبقى البطاقة المغناطيسية داخل جهاز الدفع الإلكتروني حتى نهاية العملية وإلا ستلغى.
- يجب التأكد من طريقة تركيب الجهاز ووجود اتصال هاتفي كاف.
- الاحتفاظ بتذكرة الدفع في مكان خاص آمن.
- يجب التأكد من أن الناقل الكهربائي موصول جيدا وكذا التأكد من صلاحيته في حالة عدم اشتغال طريقة وضعه داخل الآلة في حالة توقف الآلة أثناء الطبع.
- التأكد من أن الخط الهاتفي موصول جيدا وأنه غير متوقف في حالة فشل المكالمة المطلوبة من طرف الجهاز¹.

III. خدمة الدفع E-banking

وهي خدمة من الخدمات المصرفية عبر الانترنت (البنك الإلكتروني) يقوم بها مختلف الافراد

سواء كانوا أحرار أو مهنيين ، وتوفر الخدمات التالية:

- القيام بجميع الحسابات من خلال جهاز الكمبيوتر 24 / 24 ساعة و 7 / 7 أيام وبالقدر الذي يشاء الزبون.
- عملية التشاور عبر الانترنت.
- التبادل في العملات المختلفة.
- تلقي رسائل التحويل أو السحب أو الدفع من المصرف المتعامل معه.
- الإطلاع على مبلغ ميزان الحسابات (كشوفات).
- تنبيه للرصيد إن كان مدين أو دائن ، وكذلك التغيرات في قيمة الأسهم.
- بها مجموعة من المعلومات (توفير دفتر الشيكات من الوكالة).

وكيفية التعامل عبر هذه الخدمة تتم كما يلي²:

تقوم اللجنة المصرفية بطلب الاشتراك الخاص بالزبون عن بعد حيث تطلب منه إدخال اسم الزبون الرقم

¹مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج،يوم 2018/05/13.

²وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الخليج وكالة بسكرة،يوم 2018/05/13.

السري لتأكيد اشتراكه في الموقع الخطي الخاص ببنك الخليج الجزائر ، وبمجرد انتهاء الزبون من عملية الاشتراك يصبح عضوا منخرطا لدى وكالة الدفع وان كان يرغب في إلغاء الاشتراك لا بد من إخطار البنك.

وبعد التشاور بين الزبون والمصرف الخاص به يقوم هذا الأخير بتوضيح العمليات التي يوفرها البنك إلكترونيا والمتمثلة في:

1. عبر الانترنت:

وذلك من خلال خدمة AGB online وهي خدمة متاحة لكافة زبائن المصرف أي كانت أنواع الحسابات المفتوحة حيث تتمثل الخدمات التي يعرضها في:

- متابعة الحساب عبر الانترنت.
- نشر الوضعية الإجمالية للحساب.
- تحميل كشوف الحساب على شكل EXEL أو PDF .

2. عبر الهاتف:

- تتيح هذه الخدمة التأكد من الرصيد وتحركات الحساب عبر الهاتف.
- الاستماع إلى الرسائل الصوتية.

3. عبر: SMS

هذه الخدمة تتيح للزبون الحصول بصورة دورية على المعلومات عن المعاملات التي تجري على حساباته عن طريق الرسائل القصيرة والتطلع على رصيده (وذلك من خلال الخدمة الجديدة التي يقدمها بنك. لخليج التي تتيح لو معرفة رصيده برسالة نصية فارغة أو الحصول على وضعية حسابه بإرسال (50 إلى الرقم 0555888888).

4. عبر الفاكس:

إرسال أسبوعية الحساب عن طريق الفاكس، ولا بد لمستعمل المصرف الإلكتروني أن يستوجب اليقظة في الحالات التالية:

يتعهد مستعمل E-banking بالحفاظ على سرية كلمة السر خاصة بعد تغييرها وتجنب استعمالها السيء من طرف أشخاص من غير المرخصين، ولا يجوز الحفاظ على كلمة السر كتابيا، وإلا فسيتمثل الأخطار الناجمة عن ذلك.

- ✓ إذ ظهر أي سبب يخشى من خلاله أن يكون أي شخص بنفسه غير مرخص قد تعرف على كلمة السر الخاصة بالزبون المرخص لو يجب تغيير فوراً كلمة السر.
- ✓ يجب على مستعمل المصرف الإلكتروني أن يتحقق بنفسه من جملة و صحة المعلومات التي يرسلها، وهذا إلى غاية حصوله على التأكيد من جهاز المصرف الإلكتروني تحت مسؤوليته الكاملة.
- ✓ يجب على مستعمل المصرف الإلكتروني أن يقلل لأقصى حد من المخاطر التي تهدد سلامة المعلومات الناجمة عن استعمال الانترنت باللجوء إلى إمكانيات خاصة بالوقاية (خاصة برامج مضادة للفيروسات).

ثانيا : البطاقات المصرفية المصدرة من طرف بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-

تقوم وكالة بنك الخليج بسكرة بإصدار مجموعة من البطاقات المصرفية منها:⁽¹⁾

I. بطاقة فيزا :

وهي بطاقة اسمية ووسيلة دفع فورية تمكنكم من سحب ودفع بمقدار العملة الصعبة المتوفرة في الحساب .

II. بطاقة فيزا بلاتينوم :

وسيلة مريحة ,موثوقة وأمنة لعمليات الشراء في الخارج من خلال محطة الدفع الالكترونية الانترنت او من خلال السحب النقدي على أجهزة الصراف الآلي " فيزا " في القارات الخمس ,وهي بطاقة متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الصعبة ,مع حد ادني للرصيد قيمته 55555 يورو..

III. ماستر كارذ الذهبية :

هي بطاقة شخصية صالحة لمدة سنتين الشحن الأقصى للبطاقة 1555 دولار أمريكي ,ويمكن فتح الحساب بالدينار وبالدولار الأمريكي ,وهي بطاقة للسحب والدفع بالعملة الأجنبية في الخارج ولها ثلاثة أنواع:

-ماستر كارذ المدفوعة مسبقا

-ماستر كارذ كلاسيك(شخصية)

-ماستر كارذ الذهبية(شخصية)

IV. ماستر كارذ مسبقة الدفع :

هي بطاقة غير شخصية صالحة لمدة 3 سنوات وبالإمكان الاستفادة من بطاقة ماستر كارذ مسبقة الدفع بمجرد فتح حساب دينار وحساب الدولار الأمريكي ويمكن دفع المصاريف على المعاملات عن طريق الدفع الدولار الأمريكي أو الدفع بعملة أخرى.(انظر الملحق رقم **بطاقة الدفع اليومية ساهلة : " sahla "** هي وسيلة سحب ودفع آمنة مرنة وميسرة في جميع الأماكن

V. وجميع الأوقات ويمكن استعمال الرصيد دون تحديد السقف¹.

✓ مميزاتهما:

غير محدودة السقف ,سهولة الاستعمال ,أمنة وميسرة ,صالحة عبر كافة التراب الوطني.

VI. "self banking" :وهي حزمة من الخدمات المصرفية :سحب الأموال ,إيداع الصكوك ,الإيداع

النقدي, تحويلات من حساب إلى آخر ,الاطلاع على وضعية الحسابات ,الحصول على الكشوف البنكية ,

طلب دفاتر الصكوك والبطاقات المصرفية ومن مميزاتهما المرونة والرفاهية ,القرب ,الوقت ,توفر

الخدمة 7 ايام/ 7, 24/سا 24 ساعة .

المطلب الثاني :تطور حجم الودائع المصرفية لدى بنك الخليج وكالة بسكرة

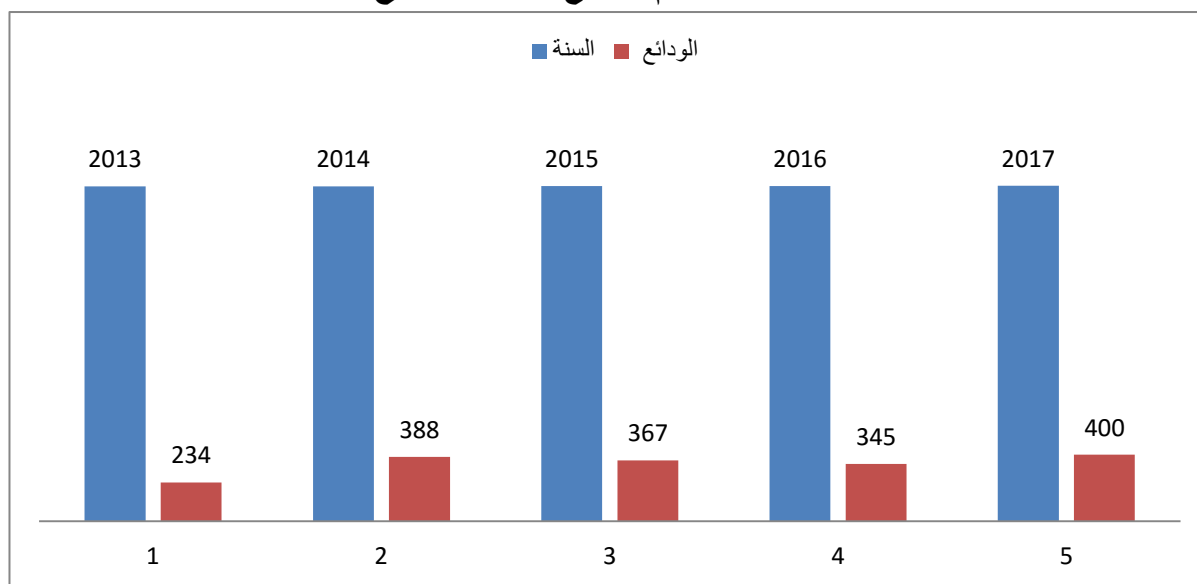
الجدول 3. 1:تطور حجم الودائع في بنك الخليج وكالة بسكرة (مليار سنتيم)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
الودائع	234	388	367	345	400

المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الخليج

¹وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الخليج وكالة بسكرة.

الشكل 3.3: تطور حجم الودائع لدى بنك الخليج وكالة بسكرة



المصدر: من إعداد الطالبة من خلال المعلومات السابقة

حسب معطيات الجدول نلاحظ أن حجم الودائع في تزايد حيث وصل سنة 2014 إلى 388 مليار¹ سنتيم بينما كان سنة 2013 تقدر ب: 234 مليار سنتيم، والتزايد هذا مستمر حيث وصل سنة 2017 إلى 400 مليار سنتيم، نتيجة إلى التطورات التي أدخلتها على المنتجات المصرفية المقدمة في بنك الخليج وكالة بسكرة. وكذلك التسهيلات المقدمة للزبائن وتحديث نظام الدفع، حيث أن هذه الزيادة في حجم الودائع يعود إلى تطوير الخدمات المصرفية والتنوع فيها.

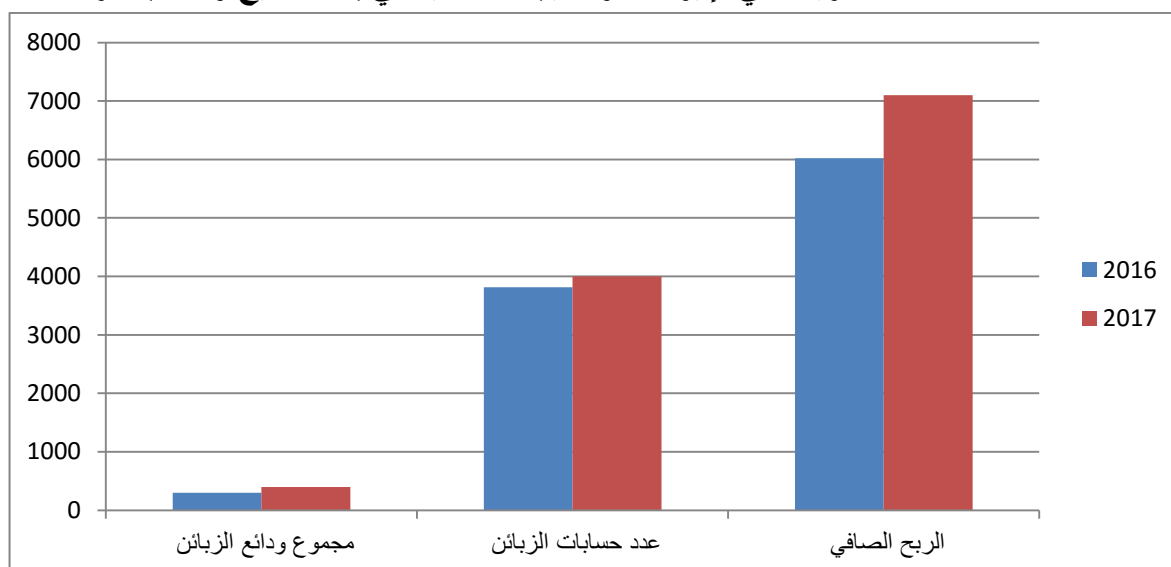
الجدول 3.2: نسبة معاملات الزبائن في بنك الخليج

2017	2016	
miliard 400 m	miliard 300	مجموع ودائع الزبائن
4000	3814	عدد حسابات الزبائن
7098	6020	الربح الصافي

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مدير البنك.

¹ وثائق مقدمة من خلال مدير البن الخليج وكالة بسكرة .

الشكل 3.4: الزيادة في الإيرادات والنتيجة الصافية في بنك الخليج وكالة بسكرة



المصدر: من اعداد الطالبة من خلال المعلومات السابقة

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك زيادة نسبية لمجموع إيداعات الزبائن ،خلال سنتي الدراسة كما نلاحظ زيادة في عدد حسابات الزبائن في البنك حيث وصل سنة 2017 إلى 4000 حساب .وذلك راجع إلى تطور الخدمات المصرفية وتوفير الخدمة الملائمة لزبائنها من طرف بنك الخليج فرع بسكرة¹.

الجدول 3.3: معاملات الزبائن في بنك الخليج وكالة بسكرة

الزبائن	العدد
عدد حسابات الزبائن	4000
مستخدمي بطاقة فيزا	1050
مستخدمي ماستر كارد	2000

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد الزبائن في بنك الخليج فرع بسكرة يقدر ب 4000 حساب و هذا العدد صغير جدا مقارنة ببنك الخليج ككل و ذلك نتيجة للنشأة الحديثة للبنك حيث أنشأ في سنة 2010 ، أما مستخدمي بطاقة فيزا يقدر عددهم 1050 زبون و عددها قليل بالنسبة لحسابات الزبائن المفتوحة لدى البنك، وهذا راجع لبداية التعامل بالعملة الصعبة ابتداء من جانفي 2011 ، وبطاقة ماستر كارد التي يقدر عدد الحاصلين عليها ب 2000 زبون في ولاية بسكرة و ذلك لأن لها كانت خدمة حديثة في البنك على ها، وتعتبر هاته الخدمتين من أبرز الخدمات لدى هذا البنك ،حيث ساهمت بشكل كبير في جذب أكبر عدد من العملاء في وكالة بسكرة ،حيث وحسب المعلومات المقدمة من طرف مدير البنك أن بطاقة ماستر كارد يقدر عدد الحاصلين عليها في بسكرة 20 زبون فقط ،وذلك نظرا لكونها خدمة حديثة في البنك سنة 2011. وبالتالي فإن عدد مستخدمي البطاقتين ارتفع

¹ وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الخليج وكالة بسكرة .

بحجم كبير وتطور مقارنة بالسنوات السابقة. ومن هنا نستنتج أن تطوير الخدمات المصرفية ساهمت بشكل كبير في جذب العملاء وبالتالي جذب واستقطاب الودائع .

المطلب الثالث: انعكاسات الخدمات المصرفية الحديثة على إيرادات البنك

من خلال دراستنا التطبيقية لتطورات الخدمات المصرفية في استقطاب الودائع، والمقابلة الشخصية لمدير بنك الخليج وكالة بسكرة تحصلنا على النتائج التالية :

- ✓ ساهمت الخدمات المصرفية الحديثة في إدخال تغييرات وتحسين استراتيجيات عمل و هياكل بنك الخليج وكالة بسكرة، لما يتطلبه خدمات هذا البنك.
- ✓ اعتماد على الخدمات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية، ساهم في إنشاء وتطوير التجارة الالكترونية خاصة فيما تعلق بالصيرفة الالكترونية، وأن تطور التجارة الالكترونية سيساهم في تطوير القطاعات الأخرى، خاصة قطاع الخدمات .
- ✓ إن قيام بنك الخليج بأنشطة وخدمات مصرفية حديثة أدى إلى تخفيض النفقات التي يتحملها في أداء خدماته.
- ✓ يوفر بنك الخليج الجزائر خدماته المصرفية يومية 24/24 ساعة وهذا لارضاء زبائنه ومساعدتهم على قضاء حاجاتهم، وهذا يعمل أيضا على جلب زبائن جدد .
- ✓ يستخدم بنك الخليج مختلف البطاقات البنكية ليرضي أنواع زبائنه ولتسهيل تعاملاتهم المختلفة .
- ✓ يواجه بنك الخليج الجزائر العديد من الصعوبات في استخدام الصيرفة الالكترونية وأهمها نقص الوعي الثقافي والاجتماعي في المجتمع الجزائري وتعوده على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية .
- ✓ يعتبر بنك الخليج بفروعه الأول من حيث استخدام فيزا كارد. والبنك الثاني في التجارة الدولية، والبنك الثاني في بنوك الخواص، وكذلك البنك الثاني من حيث الربح، كما أنه يصنف في الرتبة الثانية كبنك عربي في البنوك الخاصة بعد société general.
- ✓ يعتبر بطاقة الماستر كارد وخدمة ساهلة من بين أبرز الخدمات المصرفية التي روجت للبنك الخليج وكالة بسكرة، حيث من خلالهما أصبح العملاء يقبلون وبكثرة على الوكالة¹.

¹مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج، وكالة بسكرة يوم 2018/05/13

خلاصة الفصل :

يتضمن هذا الفصل عرض جميع نتائج المقابلة المتعلقة بأثر تحديث الخدمة المصرفية على وسائل استقطاب الودائع، وذلك بتطوير الخدمات المصرفية المطبقة في بنك الخليج الجزائر (وكالة بسكرة) يمكننا القول بأن الخدمات المصرفية الحديثة أصبحت من الضروريات التي تستوجب التطورات الحاصلة والمستمرة في القطاع التكنولوجي عامة وفي القطاع المصرفي خاصة، فباعتبار أن بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة ، حديث النشأة ومواكب للتطورات الحديثة الحاصلة في مجال الصيرفة الحديثة النتائج المتوصل إليها أثبتت أن الخدمات المصرفية في تطور ، وأن الوعي المصرفي لدى الجمهور الجزائري هذا ما أدى إلى استخدام الخدمات المصرفية الحديثة، وذلك لأن الجمهور وعملاء الوكالة بصفة خاصة يحبذون الخدمات الحديثة على التقليدية لسهولة وصولها وسرعة الحصول عليها بسبب الثقة التامة بالوسائل والخدمات الحديثة.

الخاتمة العامة

الخاتمة

عند اختيارنا موضوع أثر تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب الودائع بصورة عامة على البنوك الجزائرية وبصفة خاصة على بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة، كان هدفنا الأساسي يتمحور حول التأكيد على أهمية عصرنة وتحديث الخدمات المصرفية كمدخل يساعد على تحسين واستقطاب الودائع لدى البنوك، مع خلق المنافسة بين البنوك.

وعلى هذا الأساس أصبح اهتمام البنوك منصبا نحو تحديث خدماتها والاهتمام بالتطورات في مجال الخدمات المصرفية. ولذا فإنه يجب على البنوك الجزائرية بصفة عامة توفير المناخ للعمل المصرفي الحديث حتى تتمكن زيادة استقطاب الودائع من خلال التكنولوجيا المصرفية الحديثة لتقديم خدمات مصرفية متطورة. فالخدمات المصرفية من أهم الأنشطة الاقتصادية، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم للبلد. والعالم اليوم يعيش في عصر يسمى بعصر المعلومات. وبالتالي فإن الخدمات هي الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها البنوك من أجل الاستقطاب الأفضل، فكلما تطورت الخدمات المصرفية كلما زاد استقطاب الودائع وانتعشت والعكس صحيح.

اختبار الفرضيات :

- الفرضية الأولى:** الخدمات المصرفية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك الإيداع، الائتمان وخدمات الاستثمار. وهناك من يقسمها إلى خدمات مصرفية تقليدية، وخدمات مصرفية مستحدثة، الفرضية صحيحة. إذ أن الخدمات المصرفية هي خدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي: الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار وتنقسم بين تقليدية وحديثة.
- الفرضية الثانية:** نعم يمكن اعتبار تحديث الخدمات المصرفية مدخل لاستقطاب الودائع من خلال زيادة العملاء على البنك، وبالتالي ارتفاع نسبة الودائع لدى البنك. الفرضية صحيحة لأنه كلما تطورت الخدمات المصرفية، وكلما قدمت البنوك خدمات أفضل كلما زاد إقبال العملاء على هذه البنوك وبالتالي زيادة العملاء والودائع.
- الفرضية الثالثة:** يعتمد بنك الخليج وكالة بسكرة على خدمات التكنولوجيا المتطورة والتقنيات الحديثة التي ترفع مستوى أدائه. الفرضية صحيحة لأنه من خلال دراستنا وزيارتنا للوكالة تبين لنا أن الوكالة تسعى دوما لتقديم وتوفير الأفضل لعملائها وخاصة التعامل بالخدمات التكنولوجية الحديثة لرفع مستوى أدائها بين البنوك.

نتائج البحث :

من بين أهم النتائج المتوصل إليها أن :

- ✓ الخدمات المصرفية هي الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها البنك في إشباع حاجات ورغبات العملاء إضافة إلى المحافظة على العملاء الحاليين والعمل على جذب أكبر عدد منهم.
- ✓ الخدمات الحديثة والمتميزة تزيد من ثقة العملاء في البنك، إضافة إلى تكوين صورة ذهنية ايجابية عن سمعة البنك وخدماته المقدمة، وبالتالي استقطاب أكبر قدر ممكن من الودائع.
- ✓ توجد علاقة طردية بين تحديث الخدمات المصرفية واستقطاب الودائع.
- ✓ بنك الخليج وكالة بسكرة يقدم خدمات متنوعة ومتطورة عن باقي البنوك مما يجعله يحتل الصدارة والمراتب الأولى في مختلف الترتيبات، ويفرض نفسه في سوق المنافسة بين البنوك.

الخاتمة العامة

- ✓ زيادة شدة التنافس بين البنوك يزيد من تحديث الخدمات المصرفية والسعي دائما لتحقيق الأفضل.
- ✓ اعتماد البنوك على الخدمات الجديدة و المتطورة هو الهدف وراء تحسين ورفع مستوى أدائها بين البنوك.
- ✓ من أجل استقطاب زبائن جدد و الإبقاء على العملاء الحاليين توجب على البنك الزيادة من التحدي و المنافسة و ذلك من خلال تحديث الخدمات المصرفية و ذلك من خلال النوعى وكيفية التقديم.
- ✓ يوجد بالبنك خدمات الكترونية مهمة وسريعة من خلال البطاقات الالكترونية.
- ✓ أدى تطوير الخدمات المصرفية بالبنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة إلى زيادة عدد الزبائن حيث نجد أكثر من 2000 حامل لبطاقة الكترونية بنكية.
- ✓ يستفيد الزبائن من الخدمات المصرفية الحديثة للبنك بشكل سهل وسريع ، وبتكلفة بسيطة ، مما يدل على أن البنك قد استوعب الهدف الرئيسي من تطوير الخدمات المصرفية وحققه، وهو جذب الودائع.

الاقتراحات :

- ✓ ضرورة قيام البنك بتطوير خدماته المصرفية بصورة تحقق للعملاء المنفعة الزمانية والمكانية، وبالتالي تمكنهم من تلبية حاجاتهم و رغباتهم في أوقات حقيقية.
- ✓ ضرورة الالتزام بجهود التحسين والتطوير المستمر للخدمات المصرفية لرفع كفاءة أداء البنك .
- ✓ يجب على البنك تعريف الزبون بالخدمات الجديدة التي يقدمها.
- ✓ ضرورة إتباع البنوك لسبل وآليات الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها إلى مستوى أحسن وهذا من خلال عدة أساليب كمواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المصرفي ، والتطوير والتنوع على مستوى الخدمات المصرفية.
- ✓ يجب على البنك الاهتمام أكثر بالبطاقات الالكترونية وتمكين التعامل بالبطاقات الذكية العالمية مثل:بطاقة ماستر كارد، و بطاقة فيزا كارد.
- ✓ تحفيز البنوك على تحسين خدماتها المصرفية في ظل اعتبارات المنافسة.
- ✓ ضرورة الالتزام بجهود التحسين المستمر لرفع كفاءة أداء البنك لخدماته المصرفية بجودة عالية .
- ✓ التوسع في تقديم خدمات مصرفية جديدة وحديثة تتجاوز نطاق الأعمال المصرفية التقليدية، ومنح العملاء الحرية في اختيار ما يعرض عليهم من تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية، الأمر الذي يزيد من رضاهم وولائهم للبنك.
- ✓ ضرورة أخذ توقعات العملاء وتطلعاتهم بعين الاعتبار عند تقييم الخدمات أو وضع المعايير لتقديم الخدمات المصرفية.

أفاق البحث :

- لقد تبين لنا من خلال الخوض في هذا البحث أن هناك جوانب هامة جديرة بالدراسة والبحث ونقترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراساتنا أملا أن تنال حقه من الدراسة والتحليل في المستقبل وهي:
- ✓ تطوير الخدمات المصرفية كإستراتيجية لتحسين أداء البنوك الجزائرية.
 - ✓ دور الخدمات الحديثة في تفعيل المنافسة بين البنوك .
 - ✓ واقع الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية .
 - ✓ دور التكنولوجيا في تحديث الخدمات المصرفية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب بالعربية:

1. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2000.
2. إسماعيل محمد ألهاشم، مذكرات في البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى بيروت لبنان 1996.
3. أحمد غنيم، صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الإستراتيجية الشاملة للبنك، الطبعة الأولى، مطابع المستقبل، مصر 1998، 1997.
4. أحمد صلاح عطية، محاسبة الاستثمار والتمويل في البنوك التجارية، دار الجامعية 2003/2002 .
5. آل علي، رضا صاحب أبو حمد، إدارة المصارف، مدخل تحليلي كمي معاصر، الطبعة الأولى، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع 2002.
6. بشير العلق، قحطان العبدلي، إدارة التسويق، دار زهران للنشر، عمان الأردن، 1999 .
7. جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى 2005
8. جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الجهة القانونية، طبعة مكبرة 1993، المكتبة القانونية.
9. حسين جميل البديري، البنوك، مؤسسة الوراق للنشر الأردن، الطبعة الأولى، 2003.
10. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، الأردن 1998.
11. خالد إبراهيم التلاحمة، التشريعات المالية والمصرفية من الوجهتين النظرية والعلمية، الطبعة الأولى، دار الإسراء للنشر والتوزيع، عمان 2004.
12. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي ومؤسسة الوراق للنشر، الأردن 2008.
13. زياد سليم رمضان، البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2000.
14. زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية
15. سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009
16. سيد الهواري، إدارة البنوك، مكتبة عين شمس، القاهرة 1997
17. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية سنة 2000
18. ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1998،
19. عبد الغفار حنفي وآخرون، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية، الطبعة الأولى، 2000.
20. عادل احمد حشيش، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار الجامعية، بيروت لبنان 1996
21. عبد المنعم مبارك، مبادئ علم الاقتصاد، دار الجامعية، الاسكندرية 1997.
22. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وادارتها، دار الجامعية للنشر، الاسكندرية 2000،

قائمة المراجع

23. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى 1999.
24. فؤاد مرسي، التمويل المصرفي للتنمية الاقتصادية، منشأة المعارف، الإسكندرية 1980
25. كامل بكري وأحمد مندور، علم الاقتصاد، الدار الجامعية، بيروت 1989
26. محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت 1962
27. محمود جاسم الصميدعي، مداخل التسويق المتقدم، دار زهران للنشر والتوزيع الطبعة الأولى عمان الأردن، 2012 .
28. محمد حسين الوادي، عبد الله ابراهيم منال، تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية، دار المسيرة للنشر، ط1، عمان 2012.
29. محمد الطاهر بلعيساوي، الوجيز في شرح الأوراق التجارية، الطبعة الثالثة، دار هومة الجزائر 2010.
30. محمد الشريف ألمان، محاضرات في النظرية الاقتصادية الكلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الثالث، الطبعة الثانية، الجزائر 2010.
31. منير إبراهيم الهندي، إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرار، مركز دالتا للطباعة المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، الطبعة الثالثة 1996.
32. محمد حشيش، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2006.
33. ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن 1998
34. نبيل أبو مسلم، الدليل العلمي في المنازعات البنكية، دار الأفاق العربية للنشر والتوزيع، المغرب 2010.
35. نعمة الله نجيب، محمد يونس، عبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود المصرفية والسياسات النقدية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001
36. هاني دويدار، القانون التجاري، العقود التجارية العمليات المصرفية، الأوراق التجارية، الإفلاس. الطبعة الأولى منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان 2008.
37. هاني محمد دويدار، النظام القانوني للتجارة، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 1997.
38. هندي منير إبراهيم، إدارة البنوك التجارية مدخل لاتخاذ القرارات، الطبعة الأولى، المكتب العربي الحديث الإسكندرية، 1996 .

الكتب بالفرنسية:

1. Ammour Ben Halima, le système bancaire Algerien, Edition Dahlab-Alger 1999
2. .G. kaufman , "the U-S .financial system money " M markets & Instritution prentice – Hall Inc. , Englewood Cliffs , USA , 1980

الأطروحات :

قائمة المراجع

1. آسيا قاسيمي ، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة اقتصاد تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس 2015 /2014.
2. حلوز وفاء ، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل،دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص بنوك، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2014/2013.
3. زيدان محمد ، دور التسويق في القطاع المصرفي ، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية فرع تخطيط ، جامعة الجزائر 2005 /2004.
4. عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك ، دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية فرع نقود مالية وبنوك ، جامعة الجزائر 2011.

المذكرات:

1. أحلام مخبي ،تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك ودراسة حالة شركة الأشغال العامة والطرق ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات ، جامعة منتوري قسنطينة 2007/2006 .
2. أم الخير دراجي ،أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي ، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري 2013/2008مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي طور 2 ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015/2014.
3. أحمد عمان ،الخدمات المصرفية للبنوك التجارية،دراسة حالة مصرف الخليج الجزائر،وكالة الوادي ،2015/2014 ، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي ،شعبة علوم اقتصادية،تخصص بنوك ،جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي 2015/2014.
4. جهاد صيفي ،تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك ن دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم اقتصادية تخصص نقود ومالية ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2014/2013 .
5. رقية زروق ،تطوير الخدمات المصرفية كمدخل استراتيجي لتحسين أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير علوم اقتصادية ، تخصص اقتصاد صناعي ، جامعة بسكرة 2012/2011.
6. سميرة رزيق ، إدارة مخاطر التمويل في البنوك دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية فرع نقود ومالية ،جامعة حسبية بن بو علي شلف 2010.
7. سليمة عبدات ،تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البويرة 458 ، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص تسويق المركز الجامعي العقيد آكلي محند الحاج 2012 /2011.
8. علي عبد الله شاهين ، رأفت علي الأعرج ، تأثير إنشاء نظام ضمان الودائع على استقرار الجهاز المصرفي الفلسطيني ، دراسة تحليلية ميدانية.

قائمة المراجع

9. عياشة مناري ، النظام القانوني للوديعة المصرفية النقدية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في قانون الأعمال ، جامعة سطيف ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق 2013 .
10. عمر قريد ، دور الأنشطة التسويقية المتكاملة في تطوير خدمات المؤسسات المصرفية ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر 2004/2003 .
11. فضيلة شيروف ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، تخصص تسويق جامعة منتوري قسنطينة 2009 .
12. فريدة معارفي ، جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل ادارة الجودة الشاملة، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، وكالة باتنة ، مذكرة ماجستير ، غير منشورة ، تخصص نقود وتمويل ، 2008/2007 .
13. كمال زيتوني ، دور نظام التأمين على الودائع في سلامة البنوك من التعثر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص علوم اقتصادية ، فرع مالية وبنوك ، جامعة المسيلة 2011 /2012 .
14. محمد آيت محمد، دراسة المزيج التسويقي للخدمات المصرفية، حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية ، فرع تسويق ، جامعة يوسف بن خدة ، 2008. 2009 .
15. محمد فرحي، أحكام عقد الوديعة النقدية في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير في قانون الأعمال المقارن، جامعة وهران، 2013/2012
16. نبيل سهام ، الودائع المصرفية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر يوسف بن خده ، كلية الحقوق ، بدون سنة نشر .
17. نسرين عياشي عمر ، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك ، دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية ونقود ، جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2014/2013
18. نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي، تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرفية، رسالة ماجستير ، كلية التجارة جامعة المنصورة ، مصر 2002 .

المجلات والملتقيات :

1. رائف توفيق الحاج حسن، مجلة العمل العربية للاستراتيجيات التسويقية في البنوك الأردنية ، العدد 60 ، فيفري، 1995.
2. صالح صالح ، الآثار المتوقعة لانضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة ودور الدولة في التأهيل الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف ، العدد الأول 2002.
3. كمال زريق، عبد الحليم فضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، الواقع والتحديات.

قائمة المراجع

4. خميسي بكوش، محاضرات أقيت على طلببة سنة أولى ماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق، السنة الدراسية 2014/2015

الأوامر والمواد:

1. الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، والمتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم بالقانون رقم 05-02 المؤرخ في 6 فيراير 2005، جريدة رسمية رقم 11 المؤرخة في 09/02 2005.
2. المادة رقم 93 /94 القانون المدني الجزائري.
3. المادة 333 من القانون المدني.
4. القانون التجاري المدني.
5. المادة 549 من القانون التجاري الجزائري.
6. قانون النقد والقرض 03-11.

المواقع الالكترونية:

1. www.agb.bank.com
2. Rapport annuel 2009.propose a partir de (www.agb-bank.com).
3. www.agb.dz.



Université
de Biskra



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER-Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques
Réf : / D.S.E / 2018



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
المرجع: / ق.ع.إ / 2018

الموضوع

أثر تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب الودائع دراسة
حالة بنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: مالية واقتصاد دولي

إشراف الأستاذ الدكتور:

بن الضيف محمد عدنان

إعداد الطالب:

دندح صورية

السنة الجامعية: 2017-2018

مقدمة

تعد البنوك الدعامة والركيزة الأساسية لأي اقتصاد، لذلك تسعى كل دولة من دول العالم إلى تطويرها من خلال تحسين خدماتها، وكذا عصنة وسائل الدفع المتاحة لديها وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل حاليا الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة .

الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة الاقتصادية إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم للبلد، أما عرضها فهو تحقق رفاهية المجتمع، والعالم اليوم يعيش في عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة نتيجة لما يشهده من نمو متزايد للتكنولوجيا في شتى المجالات، فقدت شهدت منشآت الأعمال بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة تحديات كبيرة في الآونة الأخيرة، ومن المعتقد أن النمو في الدولة وبقاء القطاع المصرفي في ميدان الأعمال يتوقفان إلى حد كبير على قدرته على مواجهة تحديات العصر، لذلك أصبح هذا القطاع مطالب بالترفع عن الأعمال الروتينية ما يقدمه من خدمات والاهتمام بالاستراتيجيات والسياسات التي تساعد على استمراره وتقديمه من خلال ما يقدمه من خدمات وتسهيلات مصرفية أصبحت من أهم مظاهر ودعائم النشاط الاقتصادي في صورته الراهنة، فالبنوك تحتفظ بالملايين من الودائع للأفراد والإرادات والشركات وأن وظيفة البنوك هي إمداد الاقتصاد بالأموال اللازمة لتنميته وتطويره، وتنعكس كفاءة البنوك في القيام بأنشطتها ووظائفها إما إيجابا أو سلبا على تحقيق التنمية الاقتصادية وبالتالي فإن هذا الأمر يتطلب من البنوك أن تعمل على زيادة فاعليتها. وذلك من خلال تحسين الخدمات المصرفية وتحقيق احتياجات العملاء ورغباتهم بقصد جذب الودائع .

الإشكالية

كيف يمكن أن تساهم
تحديث الخدمات المصرفية
في استقطاب الودائع في
بنك الخليج الجزائر وكالة
بسكرة؟



ويندرج عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

ما هي الخدمات المصرفية؟ وما هي أهم أنواعها؟

هل الخدمات المصرفية الحديثة ترفع وتزيد من استقطاب الودائع؟

على ماذا يعتمد بنك الخليج وكالة بسكرة في تطوير الخدمات المصرفية؟

فرضيات البحث

و لمعالجة التساؤلات الفرعية تم الاعتماد على الفرضيات التالية:

الخدمات المصرفية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك، وخدمات الاستثمار. وهناك من يقسمها إلى خدمات مصرفية تقليدية، وخدمات مستحدثة.

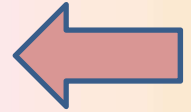
نعم، يمكن اعتبار تحديث الخدمات المصرفية مدخل لاستقطاب الودائع من خلال زيادة العملاء على البنك، وبالتالي ارتفاع نسبة الودائع لدى البنك.

يعتمد بنك الخليج وكالة بسكرة. على خدمات التكنولوجيا المتطورة والتقنيات الحديثة التي ترفع مستوى أدائه.

الدراسة

معالجتنا لهذا الموضوع كانت قصد تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

التعرف على الخدمات المصرفية وتسليط الضوء عليها وإبراز مكانتها في البنوك.



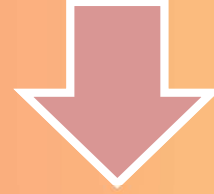
دراسة العلاقة بين تطور الخدمات المصرفية بالودائع، وأثرها على استقطاب أكبر قدر من الودائع.



التعرف على الخدمات التي يقدمها بنك الخليج وكالة بسكرة .



أهمية الدراسة



تبرز أهمية الموضوع في أن الخدمة المصرفية هي جوهر كل الخدمات والعمليات الاقتصادية الأخرى، والتي لا بد أن تمر في أحد جوانبها بالخدمة المصرفية، وأن البنوك تنتهج نزعة تطوير اتجاه خدماتها المصرفية في ظل التحديات، وبذلك أصبح إلزاما زيادة العناية بما تقدمه من خدمات وتطويرها من أجل استقطاب أكبر عدد من العملاء وبالتالي زيادة حجم الودائع.

وكذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في فهم العلاقة الموجبة بين الخدمات المصرفية وإبعاها وكيفية استقطابها.

منهجية البحث

للإجابة عن الإشكالية المطروحة ومن أجل اختبار صحة الفرضيات التي تمت صياغتها، فإننا سنعتمد في دراستنا على استخدام المناهج التالية:

المنهج الوصفي

حيث يتم فيه جمع وتلخيص المعلومات فيما يخص الموضوع في الجانب النظري .

المنهج التحليلي

تم إتباع المنهج التحليلي في الفصل الثالث ، وذلك من خلال إسقاط الدراسة على بنك الخليج وكالة بسكرة .

هيكل الدراسة

الفصل الأول

مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية

المبحث الرابع:
آليات تطوير
الخدمات
المصرفية

المبحث الثالث:
تصميم الخدمات
المصرفية
واستراتيجيات
تطويرها

المبحث الثاني:
عموميات حول
الخدمات
المصرفية

المبحث الأول:
ماهية البنوك

خلاصة

تتشابه المصارف إلى حد كبير في خدماتها التي تطرحها في الأسواق لكنها تختلف بالتأكيد فيما بينها من حيث نوعية وكيفية تقديم الخدمات.

الفصل الثاني:

عموميات حول الوديعة المصرفية

المبحث الأول:

مفهوم الودائع المصرفية
وأنواعها

المبحث الثاني:

تكوين العلاقة بين البنك
والعميل

المبحث الثالث:

آثار عقد الوديعة
المصرفية

خلاصة

تشكل الودائع المصرفية أهم المصادر التمويلية للبنوك التجارية وهي محور تحقيق التنمية الاقتصادية ولذلك تعمل المصارف على تقديم أفضل خدمة تشجع بها المودعين للإقبال على إيداع أموالهم لديها وتشجع على تنمية الوعي الادخاري في نفوس الجمهور.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة-

المبحث الأول:

لمحة عن بنك الخليج
الجزائر وكالة بسكرة

المبحث الثاني:

تطور الخدمات
المصرفية

خلاصة

باعتبار بنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة- حديث النشأة ومواكب للتطورات الحديثة الحاصلة في مجال الصيرفة الحديثة، والنتائج المتوصل إليها أثبتت أن الخدمات المصرفية في تطور، وأن الوعي المصرفي لدى الجمهور الجزائري متزايد، هذا ما أدى إلى استخدام الخدمات المصرفية الحديثة.

الختامة

نتائج اختبار الفرضيات

من خلال دراسة الموضوع تم تأكيد صحة كل الفرضيات الموضوعة، حيث:

الفرضية الأولى الخدمات المصرفية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك الايداع والائتمان وخدمات الاستثمار، وهناك من يقسمها إلى خدمات مصرفية تقليدية وأخرى حديثة. الفرضية صحيحة إذ أن الخدمات المصرفية هي فعلا خدمات يقدمها البنك لعملائها وترتبط

الفرضية الثانية: نعم يكمن اعتبار تحديث الخدمات المصرفية مدخل لاستقطاب الودائع من خلال زيادة العملاء على البنك، وبالتالي ارتفاع نسبة الودائع لدى البنك. الفرضية صحيحة لأنه كلما تطورت الخدمات المصرفية، وكلما قدمت البنوك خدمات أفضل كلما زاد إقبال العملاء على هذه البنوك وبالتالي زيادة العملاء والودائع.

الفرضية الثالثة: يعتمد بنك الخليج وكالة بسكرة على خدمات التكنولوجيا المتطورة والتقنيات الحديثة التي ترفع مستوى أدائه. الفرضية صحيحة لأنه من خلال دراستنا وزيارتنا للوكالة تبين لنا ان الوكالة تسعى دوما لتقديم وتوفير الأفضل لعملائها وخاصة التعامل بالخدمات التكنولوجية الحديثة لرفع مستوى أدائها بين البنوك.

أهم نتائج الدراسة

الخدمات المصرفية هي الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها البنك في إشباع حاجات ورغبات العملاء إضافة إلى المحافظة على العملاء الحاليين والعمل على جذب والعمل على جذب أكبر عدد منهم.

توجد علاقة طرية بين تحديث الخدمات المصرفية واستقطاب الودائع.

الخدمات الحديثة والتميزة تزيد من ثقة العملاء في البنك، إضافة إلى تكوين صورة ذهنية ايجابية عن سمعة البنك والعميل وخدماته المقدمة، وبالتالي استقطاب أكبر قدر ممكن من الودائع.

بنك الخليج وكالة بسكرة يقدم خدمات متنوعة ومتطورة عن باقي البنوك مما يجعله يحتل الصدارة والمراتب الأولى في مختلف الترتيبات، ويفرض نفسه في سوق المنافسة بين البنوك.

أهم الاقتراحات

تحفيز البنوك على تحسين خدماتها المصرفية في ظل اعتبارات المنافسة.



ضرورة تعريف الزبون بالخدمات الجديدة التي يقدمها.



يجب على البنك الاهتمام أكثر بالبطاقات الالكترونية وتمكين التعامل بالبطاقات الذكية العالمية مثل: الفيزا كارد و الماستر كارد.



ضرورة أخذ توقعات العملاء وتطلعاتهم بعين الاعتبار عند تقييم الخدمات أو وضع المعايير لتقديم الخدمات المصرفية .



ضرورة قيام بنك الخليج وكالة بسكرة بتطوير خدماتها المصرفية بصورة تحقق للعملاء المنفعة الزمانية والمكانية وبالتالي تمكنهم من تلبية حاجاتهم ورغباتهم في أوقات حقيقية .



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

شكراً جزيلاً لكم

