

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر بسكرة

Université Mohamed Khider –Biskra

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

قسم العلوم الاقتصادية

Département des Sciences Economiques

الموضوع

مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من
خلال تفعيل الخدمات المصرفية
*دراسة لعينة من البنوك الأجنبية *

أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاديات النقود، البنوك والأسواق المالية

إشراف:

أ.د/ ساكر محمد العربي

إعداد الطالب:

رايس عبد الحق

لجنة المناقشة:

جامعة بسكرة	رئيسا	أ.د/ غوفي عبد الحميد
جامعة بسكرة	مقررا	أ.د/ ساكر محمد العربي
جامعة البويرة	ممتحنا	أ.د/ أحمد جميل
جامعة بسكرة	ممتحنا	د/ غالم عبد الله
المدرسة العليا للتجارة	ممتحنا	د/ طاري محمد العربي
جامعة الشلف	ممتحنا	د/ مجاهدي فاتح

الموسم الجامعي: 2014/2013



اللهم ارزقنا حسن التوكل عليك، ودوام السعي إلى رضاك، وجنبنا
وساوس الشيطان، وقنا شر الإنسان والجان، وهب لنا حقيقة
الإيمان، وارزقنا الخير والحلال، الله إني أسألك علما نافعا، ورزقا
واسعا، وقلبا خاشعا، ونورا ساطعا، وذرية سالحة، وشفاء من كل
داء، اللهم إني أسألك درجات العلا، وارزقنا الجنة، والإيمان
الخالص، اللهم أطل من عمر والدي وأخوتي يارب العالمين، اللهم
زدنا حبا إليك وإلى نبيك محمد صلى الله عليه وسلم.

شكر وعرفان

نشكر الله و نحمده حمدا كثيرا مباركاً على هذه النعمة الطيبة و
النافعة نعمة العلم و البصيرة.

يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل و الثناء الخالص و التقدير إلى من مَدَّ
يد المساعدة و ساهم معنا في تذليل ما واجهتنا من صعوبات و نخص
بالذكر :

- الأستاذ المشرف الأستاذ الدكتور محمد العربي ساكر الذي لم يبخل
علينا بتوجيهاته و إرشاداته القيمة .

أخي الدكتور رايس مبروك الذي كان عوناً ومرشداً لي في إتمام
هذه المذكرة.

- الأستاذ مشري فريد الذي مَدَّ يد العون و المساعدة لإنجاز هذه
الأطروحة بنصائح و اقتراحاته .

- كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل: فيصل،
رضا، يوسف، حسام، أنفال، مروة، نادية، سهيل، عبد الباسط، صبرينة،
الخطوي، مصطفى، حسام، الأستاذ: دبله، مجاهدي، غوفي، شيشون،
شنشونة، بن زاوي، أو عمران.

أهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم و زيننا بالعلم و أكرمنا بالتقوى و
أجملنا بالعافية ،

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى :

من أحسن إليّ وكان لي نعم الولي وخير قدوة أبي أطال الله في
عمره ،

إلى من أنارت في قلبي حب العلم وكانت لي عوناً وسنداً أمي
أدامها الله تاجاً فوق رأسي ،

إلى كل أخوتي كل باسمه: بلقاسم، مبروك، فضيلة، حياة، نادية،
فؤاد، ماجد، احلام،

إلى كل أبناء أخوتي الأعزاء و أفراد عائلتي الكريمة،

إلى كل الأصدقاء ; ورفقاء الدرب والدراسة،

إلى كل من ارتبطت بيني و بينهم مودة في الحياة..

المخلص:

لتطوير البنوك والمؤسسات المالية أصبح من الضروري مواكبة مختلف التطورات والمستجدات في المجال المصرفي، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة والتي تتمحور أساسا حول زيادة الحصص السوقية لها في مجال التعامل والربحية المتزايدة والمستمرة.

وبما أن أهم تعاملات البنوك تقوم حول استقبال الودائع ومنح الائتمان الذي له دور هام جدا في دفع عجلة التنمية والنمو الاقتصادي لمختلف الدول من حيث تنشيطه للاستثمارات الأساسية في مختلف المجالات، أصبح من الضروري تحسين وتفعيل نوع الخدمات المقدمة من البنوك للزبائن والعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك لاستقبال أكبر عدد منهم وبالتالي المساهمة في تطوير سوق الائتمان.

وكما نعلم جليا أن الجزائر خاصة بعد صدور قانون النقد والقرض 10/90 فتحت المجال أما المؤسسات المالية والمصرفية الأجنبية لمزاولة نشاطاتها في السوق الجزائرية وهي الآن تشهد تطورا متزايدا ومستمرًا في انتشارها في السوق المصرفية الجزائرية وذلك نظرا لما وجدته الزبون المصرفي في الجزائر من اختلاف في نوعية الخدمات الأمر الذي خلق نوع من المنافسة بينها وبين البنوك العمومية تصب كلها في الصالح العام.

وللتعمق أكثر في الموضوع تم الاستعانة بجملة من الأدوات الأولية والثانوية أهمها المقابلة التي أجريت مع مدراء وكالات البنوك عينة الدراسة و الاستمارة المقدمة للزبائن هذه البنوك، حيث تم الاعتماد على نموذج جودة الخدمة المصرفية SREVQUAL المقدم من طرف P.B.Z سنة 1994، لقياس جودة الخدمة المصرفية، بالإضافة الى نموذج المعايير الائتمانية 5Cs.

حيث أنه وبعد الدراسة النظرية والإحصائية لعينة الدراسة توصلنا لعدة نتائج أهمها:

- جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية المقدمة للزبائن إيجابية وذات جودة عالية.
- منح الائتمان من طرف البنوك الأجنبية للزبائن يقدم بطريقة مثالية ولكن نسبة رضا الزبائن عن مدة القروض الممنوحة قليلة نوعا ما.
- توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

Résumé :

Pour développer les banques et les institutions financières, il est devenu nécessaire de suivre les différentes évolutions enregistrées dans le domaine bancaire, afin de réaliser les objectifs de la société qui se concentre principalement sur l'augmentation de sa part du marché dans le domaine de la transaction et la rentabilité croissante et continue.

Et étant donné que les fonctions principales des banques se basent sur la réception des dépôts et l'octroi du crédit qui a un rôle très important dans le développement et la croissance économique de divers pays en terme d'activation des principaux investissements touchants tous les secteurs, il est devenu nécessaire de développer le type des services offerts par les banques aux clients afin de recevoir (ou d'assurer) un grand nombre d'entre eux, et donc contribuer au développement du marché de crédit.

Nous savons tous que l'Algérie après la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit 10/90 a ouvert un vaste champ d'action au profit des établissements financiers et banques étrangères pour mener ses activités dans le marché algérien. Ces banques connaissent maintenant une croissance et continuent de se propager dans le marché bancaire algérien, cela est dû à la qualité et la diversification des services offerts aux clients ce qui a secouré les banques publiques qui doivent se positionner à leur tour dans ce nouveau contexte qui s'appelle "la concurrence".

Pour plus d'explication, nous avons utilisés un certain nombre d'éléments primaires et secondaires principalement les entretiens avec certains directeurs d'agences bancaires (objet de cette étude), ainsi qu'un questionnaire fourni aux clients de ces banques tout en s'appuyant sur le model qualité bancaire SREVQUAL présenté par P.B.Z en 1994 pour mesurer la qualité des services bancaires, ainsi que le model des normes de crédit 5Cs.

Ainsi, après l'étude théorique et statistique de l'échantillon d'étude nous avons atteint plusieurs résultats y compris :

- La qualité des services bancaires des banques étrangères présentée aux clients est positive et de haute qualité ;
- La méthode d'octroi de crédit par ces banques étrangères est exemplaire mais sa durée n'est pas satisfaisante ;
- Il existe une corrélation entre la qualité de service bancaire des banques étrangères et le développement du marché du crédit.

Abstract :

For the banks developments and financial institutions, it's necessary to keep up the various developments and the updates in the banking field, in order to achieve the objectives of the organizations which is mainly focused on increasing its markets share in the domain of dealing, growing profitability and continuing. Since the most important bank transactions based on receiving deposits and granting credits, which has crucial role in advancing economic development and growth for various countries in terms of its revitalization of the essential investments in different fields, nowadays it is necessary to ameliorate and activate the type of services offered by banks to costumers and work hard to make it high quality; so as to receive and attract the largest number of them and thus to contribute in developing the credit market.As we know obviously that Algeria, especially after the issuance of money and credit 90/10 opened up the space for the foreign financial institutions and banking to conduct its activities in the Algerian market which now living an increasing and continuous development in its spread in the Algerian banking market, and this is due to the difference which is founded by the Algerian banking costumer in the quality of the services which created a kind of competition with the public banks that all serves the public interest. After the theoretical and statistical study to the sample study we have reached the following findings:

- _ The quality of the foreign banking services which provided to the costumers is positive and high quality.
- _ The granting of credit by the foreign banks to the costumers is given with a perfect manner but the rate of costumers' satisfaction about the duration of the given loans is a little bit short.
- _ There is a correlation between the foreign banking services and the credit market development.

فهرس الأشكال
والجداول

أولا- فهرس الأشكال:

الصفحة	البيان	الرقم
14	مخطط توضيحي لأقسام البنك	01
17	مخطط توضيحي لأنواع الودائع البنكية	02
20	مخطط توضيحي لأنواع القروض حسب التصنيفات	03
31	السوق النقدي للائتمان حسب الأطراف المتدخلة	04
40	مخطط توضيحي للقروض الموجهة للاستغلال	05
42	مخطط توضيحي للقروض الموجهة للاستثمار	06
47	مصادر مخاطر الائتمان	07
72	نموذج لدورة حياة الخدمة المصرفية من ناحية نظرية	08
72	دورة حياة خدمات مختلفة	09
73	الشكل العملي لدورة حياة الخدمة المصرفية	10
74	مراحل حياة دورة الخدمة المصرفية	11
75	مصنوفة الأسواق والمنتجات	12
77	تطوير خدمات جديدة	13
78	مصادر الأفكار الجديدة لتطوير الخدمات المصرفية	14
81	مراحل تقديم خدمات مصرفية جديدة للسوق	15
83	عناصر المزيج التسويقي التقليدي	16
85	عناصر المزيج التسويقي للخدمات	17

فهرس الأشكال و الجداول:

85	عناصر المزيج التسويقي للخدمات	18
90	التطور التاريخي للجودة	19
91	الهيكل التنظيمي لدائرة الجودة في المنظمة المصرفية	20
95	نموذج <i>1978 W. Earl Sasser Jr R. Paul Olson et D. Darly Wyckoff</i>	21
96	نموذج جودة الخدمة لـ: <i>Christian Grönroos</i>	22
98	نموذج <i>Servqual</i> لـ: <i>Parasurman, Zeithaml, Berry</i>	23
100	نموذج نظرية الفجوة	24
101	النموذج الموسع لجودة الخدمة المصرفية	25
115	الهيكل المالي الجزائري خلال الفترة 1963-1964	26
116	الهيكل المالي الجزائري بعد مرحلة التاميمات	27
121	خصائص النظام المصرفي خلال فترة الثمانينات	28
179	مخطط توضيحي لهيكل النظام المصرفي الجزائري نهاية سنة 2012	29
187	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	30
188	تطور شبكة الوكالات لـ: <i>AGB</i>	31
188	تطور الأموال الخاصة لـ: <i>AGB</i>	32
189	تطور مجموع الأصول لـ: <i>AGB</i>	33
189	تقييم نتائج <i>AGB</i>	34

فهرس الأشكال و الجداول:

190	تطور بعض الأرقام المحققة ل: <i>AGB</i>	35
191	تطور محفظة القروض ل: <i>AGB</i>	36
191	تطور محفظة القروض ل: <i>AGB</i>	37
192	تطور محفظة القروض ل: <i>AGB</i>	38
193	الهيكل التنظيمي <i>SG</i>	39
194	تطور عدد وكالات وعملاء <i>SG</i>	40
194	تطور الأموال الخاصة <i>SG</i>	41
195	تطور مجموع الميزانيات <i>SG</i>	42
195	تطور مجموع الميزانيات الصافية <i>SG</i>	43
196	تطور الودائع والقروض <i>SG</i>	44
196	تقسيم محفظة العملاء <i>SG</i>	45
197	توزيع المستحقات على العملاء حسب لقطاعات <i>SG</i>	46
197	تطور عدد الموظفين <i>SG</i>	47
210	التصور العام للدراسة " نموذج الدراسة الأولي "	48
214	توزيع عينة الدراسة حسب مجال التعامل مع البنك	49
215	توزيع عينة الدراسة حسب نوع العميل	50
215	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	51

فهرس الأشكال و الجداول:

216	توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	52
217	توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	53
217	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	54
218	توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات زيارتك للبنك	55
255	نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	56
256	نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>AGB</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	57
257	نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>SG</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	58
259	نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>ALBARAKA</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	59
261	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> وعناصر منح الائتمان	60
262	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB</i> وعناصر منح الائتمان	61
263	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>SG</i> وعناصر منح الائتمان	62
264	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>ALBARAKA</i> وعناصر منح الائتمان	63
266	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> و منح الائتمان	64
267	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB</i> و منح الائتمان	65
268	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>SG</i> و منح الائتمان	66
269	نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>ALBARAKA</i> و منح الائتمان	67

فهرس الأشكال و الجداول:

276	نموزج الدراسة الميدانية حسب علاقة الارتباط	68
277	نموزج الدراسة الميدانية حسب الاتجاه العام لعبارات أبعاد جودة الخدمة المصرفية ومنح الائتمان	69

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أهم التقسيمات التي جاءت حول الخدمات	61-60
02	خصائص الخدمة المصرفية	68-67
03	التطور التاريخي للجودة حسب المراحل	88-87
04	التطور التاريخي للجودة حسب السنوات " زمن التطور	89
05	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2001-1999	136
06	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2001-1999	137
07	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2001-1999	137
08	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2002-2000	139
09	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2003-2000	141
10	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2003-2000	141
11	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2004-2001	143
12	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2004-2001	144
13	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2004-2001	145
14	مؤشرات المردودية للبنوك خلال الفترة 2004-2002	146
15	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2005-2002	147
16	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2005-2002	148
17	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2005-2002	148
18	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2006-2003	150
19	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2006-2003	151
20	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2006-2003	152
21	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2007-2004	153
22	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2007-2004	154
23	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2007-2004	155

فهرس الأشكال و الجداول:

155	أهم المؤشرات الخاصة بمرودية البنوك خلال الفترة 2007-205	24
157	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2008-2005	25
158	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2008-2005	26
159	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2008-2004	27
160	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2009-2006	28
161	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2009-2006	29
162	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2009-2006	30
164	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2010-2007	31
165	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2010-2007	32
166	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2010-2007	33
168	تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2011-2008	34
169	تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2011-2008	35
170	تطور إجمالي القروض الموزعة حسب مدتها خلال الفترة: 2011-2008	36
211	معامل ألفا كرونباخ للاستمارة	37
212	معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول	38
212	معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني	39
213	معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة	40
214	توزيع عينة الدراسة حسب مجال التعامل مع البنك	41
215	توزيع عينة الدراسة حسب نوع العميل	42
215	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	43
216	توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	44
217	توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	45

فهرس الأشكال و الجداول:

217	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	46
218	توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات الزيارة إلى البنك	47
220	تحليل إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> حول جودة الخدمة المصرفية	48
222	إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> فيما يخص عبارات جودة الخدمة المصرفية	49
223	تحليل إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> حول منح الائتمان	50
224	تحليل إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> فيما يخص عبارات الائتمان المصرفي	51
226	تحليل إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> فيما يخص الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية	52
227	تحليل إجابات عملاء <i>AGB</i> فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية	53
228	تحليل إجابات عملاء <i>SG</i> فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية	54
229	تحليل إجابات عملاء <i>ALBARAKA</i> فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية	55
232	تحليل إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> فيما يخص الأبعاد الخمسة لمنح الائتمان.	56
233	تحليل إجابات عملاء <i>AGB</i> فيما يخص عناصر منح الائتمان	57
234	تحليل إجابات عملاء <i>SG</i> فيما يخص عناصر منح الائتمان	58
235	تحليل إجابات عملاء <i>ALBARAKA</i> فيما يخص عناصر منح الائتمان	59
238	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / مجال التعامل مع البنك	60
239	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / نوع العميل	61
239	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / المستوى التعليمي	62
240	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / المهنة	63
241	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / الدخل الشهري	64
242	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / عدد سنوات التعامل مع البنك	65
242	نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / عدد مرات زيارة الزبائن للبنك	66
244	نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / مجال التعامل مع البنك	67

فهرس الأشكال و الجداول:

244	نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / نوع العميل	68
245	نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / المستوى التعليمي	69
246	نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / المهنة	70
246	نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان/ الدخل الشهري	71
247	نتائج تحليل التباين لمنح الائتمان/ عدد سنوات التعامل مع البنك	72
248	نتائج تحليل التباين لمنح الائتمان/ عدد مرات زيارة الزبائن للبنك	73
249	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> وأبعادها	74
250	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB</i> وأبعادها	75
250	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>SG</i> وأبعادها	76
251	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>ALBARAKA</i> وأبعادها	77
252	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> وعناصره	78
253	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>AGB</i> وعناصره	79
253	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>SG</i> وعناصره	80
253	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>ALBARAKA</i> وعناصره	81
254	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	82
255	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>AGB</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	83
257	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>SG</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	84
258	علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: <i>ALBARAKA</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	85
260	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> وعناصر منح الائتمان	86
261	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>AGB</i> وعناصر منح الائتمان	87
262	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: <i>SG</i> وعناصر منح الائتمان	88

فهرس الأشكال و الجداول:

263	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>ALBARAKA</i> وعناصر منح الائتمان	89
265	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i> و منح الائتمان	90
266	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>AGB</i> و منح الائتمان	91
267	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>SG</i> و منح الائتمان	92
268	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>ALBARAKA</i> و منح الائتمان	93

قائمة الملاحق:

الصفحة	البيان	الرقم
304	الاستبيان المقدم لعملاء: <i>SG-AGB-ALBARAKA</i>	01
312	معامل كرونباخ ألفا	02
313	تحليل إجابات العينة فيما يخص جودة الخدمة المصرفية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	03
313	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الملموسية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	04
313	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الثقة لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	05
313	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الاستجابة لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	06
314	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الاعتمادية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	07
314	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد التعاطف لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	08
314	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الشخصية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	09
315	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد القدرة لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	10
315	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد رأس المال لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	11
315	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الضمان لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	12
316	تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الجوانب المحيطة لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	13
316	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بمجال التعامل مع البنك لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	14
316	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص نوع العميل لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	15
317	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بالمستوى التعليمي لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	16
317	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بالمهنة لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	17
317	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بالدخل الشهري لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	18
318	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص عدد سنوات التعامل مع البنك لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	19
318	تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص لعدد مرات الزيارة للبنك لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	20
318	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية وأبعادها لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	21
318	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>AGB</i> وأبعادها	22
319	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>SG</i> وأبعادها	23
319	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>ALBARAKA</i> وأبعادها	24
319	علاقة الارتباط بين الائتمان المصرفي وعناصره لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	25
319	علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: <i>AGB</i> وعناصره	26
319	علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: <i>SG</i> وعناصره	27

قائمة الملاحق:

320	علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: <i>ALBARAKA</i> وعناصره	28
320	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية وعناصر منح الائتمان لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	29
320	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>AGB</i> وعناصر منح الائتمان	30
320	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>SG</i> وعناصر منح الائتمان	31
320	علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: <i>ALBARAKA</i> وعناصر منح الائتمان	32
321	علاقة الارتباط بين الائتمان وأبعاد جودة الخدمة المصرفية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	33
321	علاقة الارتباط بين الائتمان لـ: <i>AGB</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	34
321	علاقة الارتباط بين الائتمان لـ: <i>SG</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	35
321	علاقة الارتباط بين الائتمان لـ: <i>ALBARAKA</i> وأبعاد جودة الخدمة المصرفية	36
321	علاقة الارتباط بين منح الائتمان وجودة الخدمة المصرفية لـ: <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>	37
322	علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: <i>AGB</i> وجودة الخدمة المصرفية	38
322	علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: <i>SG</i> وجودة الخدمة المصرفية	39
322	علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: <i>ALBARAKA</i> وجودة الخدمة المصرفية	40
323	تطور نسب الإيرادات والتكاليف لـ: <i>AGB</i>	41
324	العمليات مع المؤسسات الأخرى، العمولات والفوائد المحصلة لـ: <i>AGB</i>	42
325	تطور بعض الأرقام لـ: <i>AGB</i>	43
326	تطور القروض القصيرة، المتوسطة و طويلة الأجل لـ: <i>AGB</i>	44
327	تطور الودائع تحت النظر ولأجل لـ: <i>AGB</i>	45
328	تطور إجمالي الحسابات الحسابات لـ: <i>AGB</i>	46
329	تطور إجمالي القروض قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل لـ: <i>AGB</i>	47
330	تطور الكادر الوظيفي لـ: <i>AGB</i>	48
313	تطور عدد الوكالات لـ: <i>AGB</i>	49
332	أهم النتائج المحققة لـ: <i>AGB</i>	50
333	تطور الربح الصافي، الأموال الخاصة، الأصول و إجمالي المنتجات	51
334	نشأة وتطور <i>SG</i>	52
335	الهيكل التنظيمي لـ: <i>SG</i>	53
336	تطور عدد وكالات وزيائن <i>SG</i>	54
337	تطور الأموال الخاصة، النتيجة الإجمالية وإجمالي الميزانية لـ: <i>SG</i>	55
338	تطور الودائع، القروض ومحفظة الزبائن لـ: <i>SG</i>	56

الفهرس

الملخص

فهرس الأشكال والجداول

قائمة الملاحق

الفهرس

المقدمة العامة

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

02.....

02..... تمهيد:

03..... المبحث الأول: أهمية المصارف في اقتصاديات الدول

03..... المطلب الأول: طبيعة العمل المصرفي و خصائصه

03..... الفرع الأول: طبيعة العمل المصرفي

04..... الفرع الثاني: خصائص العمل المصرفي

05 المطلب الثاني: السوق المصرفية ودور المصارف في التمويل

05..... الفرع الأول: السوق المصرفية

07..... الفرع الثاني: مساهمة المصارف في التمويل

08..... المطلب الثالث: التمويل وأهمية الائتمان

08..... الفرع الأول: التمويل

08..... الفرع الثاني: أهمية الائتمان

10..... المبحث الثاني: الائتمان المصرفي «الماهية والأنواع»

10..... المطلب الأول: ماهية الائتمان المصرفي

10..... الفرع الأول: التطور التاريخي لعمليات البنوك و الخصائص العامة لها

18..... الفرع الثاني: تعريف الائتمان المصرفي وأسس ومعايير منحه

19.....	الفرع الثالث: أنواع الائتمان المصرفي:
20.....	الفرع الرابع: أسس منح الائتمان:
21.....	الفرع الخامس: معايير منح الائتمان:
23.....	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الائتمان المصرفي
23.....	الفرع الأول: العوامل الخاصة بالعميل
24.....	الفرع الثاني: العوامل الخاصة بالمصرف
24.....	الفرع الثالث: العوامل الخاصة بالتسهيل الائتماني
25.....	المطلب الثالث: تحليل الائتمان والسياسة الائتمانية
25.....	الفرع الأول: تحليل الائتمان
27.....	الفرع الثاني: السياسة الائتمانية
30.....	المبحث الثالث: أسواق و أدوات الائتمان المصرفي
30.....	المطلب الأول: أسواق الائتمان المصرفي
30.....	الفرع الأول: السوق النقدي
32.....	الفرع الثاني: السوق المالي
35.....	المطلب الثاني: أدوات " صيغ " تقديم الائتمان المصرفي
35.....	الفرع الأول :الأدوات قصيرة الأجل
40.....	الفرع الثاني: الأدوات طويلة الأجل
43.....	المبحث الرابع: مخاطر الائتمان المصرفي
43.....	المطلب الأول: طبيعة مخاطر الائتمان المصرفي
43.....	الفرع الأول: مفهوم مخاطر الائتمان المصرفي
46.....	الفرع الثاني: مصادر وأسباب مخاطر الائتمان المصرفي
47.....	المطلب الثاني: إدارة مخاطر الائتمان المصرفي
47.....	الفرع الأول: تغطية مخاطر التعثر
50.....	الفرع الثاني: الطرق العلاجية:
52.....	الخلاصة:

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

54.....

- 54..... تمهيد:
- 55..... المبحث الأول: ماهية الخدمة و الخدمة المصرفية
- 55..... المطلب الأول: الخدمات ، خصائصها وأنواعها
- 55..... الفرع الأول: مفهوم الخدمات
- 56..... الفرع الثاني: خصائص الخدمة
- 59..... الفرع الثالث: تصنيفات الخدمة
- 62..... الفرع الرابع: أهمية الخدمات في الاقتصاد العالمي
- 62..... المطلب الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية، خصائصها وأنواعها
- 62..... الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية
- 64..... الفرع الثاني: تطور الخدمات المصرفية عبر التاريخ
- 65..... الفرع الثالث: خصائص الخدمة المصرفية
- 68..... الفرع الرابع: أنواع الخدمات المصرفية
- 71..... المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية
- 71..... الفرع الأول: مراحل حياة الخدمة المصرفية
- 74..... الفرع الثاني: الإستراتيجية التسويقية في تقديم الخدمات المصرفية للسوق
- 76..... المطلب الثالث: تطوير الخدمة المصرفية
- 78..... الفرع الأول: تطوير خدمات جديدة
- 80..... الفرع الثاني: مراحل تقديم خدمات مصرفية جديدة للسوق
- 82..... المطلب الرابع: المزيج التسويقي للخدمات
- 83..... الفرع الأول: عناصر المزيج التسويقي
- 83..... الفرع الثاني: المزيج التسويقي للخدمات
- 86..... المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

86.....	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية
86.....	الفرع الأول: مفهوم الجودة
91.....	الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة المصرفية
92.....	الفرع الثالث: التميز في خدمة العميل
94.....	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات المصرفية وأهم طرق قياسها
94.....	الفرع الأول: أهم نماذج ومقاربات جودة الخدمة
102.....	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة
103.....	الفرع الثالث: مشاكل وصعوبات قياس جودة الخدمات
105.....	الفرع الرابع: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية
108.....	الخلاصة:

الفصل الثالث: النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك

الأجنبية.....110

110.....	تمهيد:
	المبحث الأول: واقع ومميزات النظام المصرفي الجزائري منذ الاستقلال إلى نهاية الألفية الثانية
113.....	المطلب الأول: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة: 1962-1967
111.....	الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري خلال فترة: 1962-1967
114.....	الفرع الثاني: خصائص النظام المصرفي خلال فترة: 1962-1967
116.....	المطلب الثاني: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة: 1967-1988
116.....	الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري فترة: 1967-1988
120.....	الفرع الثاني: خصائص النظام المصرفي الجزائري خلال فترة: 1967-1988
122.....	المطلب الثالث: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة: 1988-2000
122.....	الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري خلال فترة: 1988-2000
135.....	المبحث الثالث: النظام المصرفي الجزائري في الألفية الثالثة

135.....	المطلب الأول: تطور النظام المصرفي من 2000-2005:
135.....	الفرع الأول: سنة 2000 :
135.....	الفرع الثاني: سنة 2001
137.....	الفرع الثالث: سنة 2002
140.....	الفرع الرابع: سنة 2003
146.....	الفرع الخامس: سنة 2005
149.....	المطلب الثاني: تطور النظام المصرفي من 2006 - 2010
149.....	الفرع الأول: سنة 2006 :
152.....	الفرع الثاني: سنة 2007
156.....	الفرع الثالث: سنة 2008
159.....	الفرع الرابع: سنة 2009
162.....	الفرع الخامس: سنة 2010
167.....	المطلب الثالث: تطور النظام المصرفي من سنة 2011 الى يومنا هذا
171.....	المبحث الثاني: البنوك الأجنبية في الجزائر
171.....	المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك الأجنبية في الجزائر
171.....	الفرع الأول: البنوك
176.....	الفرع الثاني: المؤسسات المالية
178.....	الفرع الثالث: مكاتب التمثيل * الارتباط *
180.....	المطلب الثاني: خصائص البنوك الأجنبية وأهدافها
180.....	الفرع الأول: خصائص البنوك الأجنبية
181.....	الفرع الثاني: أهداف البنوك الأجنبية
183.....	الخلاصة:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "

185..... *SG-AGB-ALBARAKA*

185..... تمهيد:

المبحث الأول: تقديم البنوك الأجنبية عينة الدراسة *AGB-SG-ALBARAKA* ودراسة

186..... نشاطاتها ووظائفها المصرفية

186..... المطلب الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر ودراسة أهم نشاطاته ووظائفه المصرفية.

186..... الفرع الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر.

188..... الفرع الثاني: تطور الأموال الخاصة، مجموع الأصول و نتائج لبنك الخليج *Fonds Propres*

190..... الفرع الثاني: تطور بعض الأرقام الخاصة بنشاطات *Quelques Chiffres AGB*

192..... المطلب الثاني: تقديم سوسيتي جنرال الجزائر ودراسة أنشطتها ووظائفها.

192..... الفرع الأول: تقديم *SG*

194..... الفرع الثاني: بعض الأرقام لنشاطات *SG*

198..... المطلب الثالث: تقديم بنك البركة الجزائري ودراسة أنشطتها ووظائفها.

198..... الفرع الأول: نشأة وتطور بنك البركة الجزائري.

198..... الفرع الثاني: خدمات بنك البركة الجزائري

199..... الفرع الثالث: أهم تمويلات بنك البركة الجزائري.

200..... المبحث الثاني: تقديم الدراسة الميدانية لعينة الدراسة

200..... المطلب الأول: إشكالية الدراسة الميدانية و فرضياتها

200..... الفرع الأول: الأول: إشكالية الدراسة

201..... الفرع الثاني: فرضيات الدراسة

207..... الفرع الثالث: حدود الدراسة

208..... المطلب الثاني: تصميم الدراسة الميدانية:

الفهرس:

208.....	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
208.....	الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات
210.....	الفرع الثالث: أدوات التحليل الإحصائية المستخدمة و التحقق من ثبات أداة الدراسة
219.....	المبحث الثالث: اختبار على الفرضيات واستخلاص النتائج و تحليلها
219.....	المطلب الأول: تحليل الإجابات واختبار فرضيات الدراسة
219.....	الفرع الأول: تحليل إجابات عملاء <i>AGB-SG-ALBARAKA</i>
225.....	الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
269.....	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية:
269.....	الفرع الأول: تحليل نتائج الدراسة الوصفية للعينة
274.....	الفرع الثاني: نتائج ونماذج الدراسة الميدانية:
280.....	الخاتمة
289.....	قائمة المراجع:
304.....	الملاحق:

المقدمة العامة

المقدمة العامة

1- تمهيد للدراسة:

أدت التطورات التي عرفها الاقتصاد العالمي إلى التأثير على الأنظمة والأنشطة المصرفية والمالية، حيث كان لهذه التطورات الفضل في الانفتاح الدولي للبنوك على العالم الخارجي، الأمر الذي سمح لها بتنويع مصادر تمويلها وتوسيع نطاق عملها حسب القدرة المتاحة والفرص المتوفرة هذا من جهة، وزيادة مؤشرات النمو والازدهار للاقتصاديات العالمية من جهة أخرى.

ولقد كان لتطور العلاقات الاقتصادية الدولية وزيادة المنافسة في مختلف دول العالم دورا هاما في تفعيل العمليات المصرفية العالمية من خلال زيادة نشاط البنوك الأجنبية الأمر الذي عاد بالإيجاب على معظم دول العالم وخاصة النامية منها حيث عملت هذه البنوك على جعل العمل المصرفي أكثر حداثة وتطورا، بحكم قوة وتطور هذه الأخيرة واختصاصها في المجال المالي و البنكي.

ورغم تداخل الأسواق المالية و النقدية الدولية، ومساهمتها الكبيرة والفعالة في تمويل الاقتصاديات من خلال نشاطات البنوك الأجنبية، إلا أن هذه الأخيرة تعاني في بعض الدول النامية (الدول التي يغلب عليها طابع البنوك العمومية) التهميش وعدم التسهيل في ممارسة نشاطاتها العادية، حيث يقتصر نشاطها في القيام بالاستثمارات القصيرة المدى وتقديم بعض الخدمات التي لا تتوفر عليها البنوك المحلية، نظرا لقلّة الخلل فيها وكذا حكر النشاطات الكبرى على البنوك المحلية فقط، الأمر الذي قلل من قدرة البنوك الأجنبية في أداء الدور الحقيقي لها في تمويل التنمية والاقتصاد ككل.

ففي ظل الانفتاح على الأسواق الكبرى نجد الجزائر كغيرها من الدول النامية سمحت للبنوك الأجنبية بمزاولة نشاطها في السوق المصرفية المحلية، خاصة بعد صدور قانون النقد والقرض 10/90 الذي سمح لها بممارسة النشاط البنكي دون أي عراقيل، وبذلك فقد بدأت البنوك الأجنبية مزاولة النشاط المصرفي منذ سنة 1990، ولكن دون إدخال أي إضافة فيما يسمى بـ: "تطوير وتمويل الاقتصاد"، وهذا راجع لاحتكار البنوك العمومية للنشاط المصرفي في الجزائر، وعدم سماح الدولة إن لم نقل عرقلتها للبنوك الأجنبية في ممارسة نشاطاتها المصرفية بحرية وبطريقة عادية، ونجد الدولة

هنا قد تجاوزت صلاحياتها التي كان يجب ان تقتصر على لعب دور المراقب للسوق النقدي دون التدخل في العمل المصرفي من قريب أو من بعيد بحكم الانتماء أو السيادة الوطنية، وترك السوق الحكم الرئيسي للمنافسة المشروعة.

ونتيجة لكل هذه القيود أصبح معدل مساهمة هذه البنوك في تمويل الاقتصاد ضعيف جدا حدد في دراسات سابقة بحوالي 3% من إجمالي البنوك ككل، وهذا لا يعكس أبدا دورا إيجابيا لها في السوق النقدية الوطنية، وإنما يؤكد عدم قدرتها في مواكبة البنوك العمومية نتيجة للدعم المتواصل للدولة لها فإن كان النشاط التمويلي للبنوك الأجنبية قد شهد عدة معوقات وعراقيل، نظرا للاحتكار المفروض من قبل البنوك العمومية، إلا أننا نجد أن نشاط الخدمات المصرفية شهد نوع من الحرية والمنافسة داخل السوق المصرفية الوطنية.

فمن خلال هذه الدراسة، سوف نحاول التعرف على مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان الجزائري من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، ولإلمام أكثر بالموضوع سيتم التطرق لعينة من البنوك الأجنبية في الجزائر حيث وقع الاختيار على بنك الخليج الجزائر *AGB*، سوسيتي جنرال الجزائر *SG* و بنك البركة الجزائري *ALBARAKA* وهذا لأن هذه الأخيرة هي أكثر البنوك انتشارا ونشاطا على المستوى الوطني والتي يمكن من خلالها تطبيق النتائج المتوصل إليها على إجمالي البنوك الأجنبية .

2- إشكالية الدراسة:

أدى ظهور البنوك الأجنبية بالجزائر إلى تغيير جذري في مجال الخدمات المصرفية، وذلك لما جاءت به هذه الأخيرة من تقنيات حديثة في ممارسة النشاط المصرفي، حيث يعود لها الفضل في جعل البنوك العمومية تعمل وفق المقاييس العالمية للبنوك، ولعل أكبر مثال على نجاحها في الجزائر هو الزيادة المعتمدة لعدد وكالاتها من جهة، وتوسع هذه الأخيرة بصفة سريعة كل سنة من جهة أخرى، حيث أصبحت تمارس وظائفها مثل باقي البنوك العمومية هدفها الرئيسي هو تحقيق نتائج إيجابية وبصفة متتالية وهي تعتمد في ذلك على كفاءة موظفيها وخبرة المسيرين لديها، إضافة إلى حداثة الوسائل والتقنيات المستعملة والتي تسعى من خلالها إلى كسب رضا الزبائن.

فمن خلال هذه الدراسة سوف نحاول تسليط الضوء على مدى مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان ونعني بهذا مستوى الودائع المستقبلية والقروض المقدمة من خلال تطويرها وزيادة تحسينها لنوعية الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن.

فاستنادا لما سبق، وبالاعتماد على دراسات سابقة يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل ساهمت البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيلها للخدمات المصرفية؟

- ما هو تقييم زبائن البنوك الأجنبية لجودة الخدمة المصرفية؟
- ما هو تقييم زبائن البنوك الأجنبية لمنح الائتمان؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفعيل جودة الخدمة للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان؟

3- فرضيات الدراسة:

في ظل التحولات الاقتصادية العالمية الأخيرة نجد أن ظهور البنوك الأجنبية في الجزائر قد خلق جانب إيجابي يعتبر ذا أهمية بارزة في الميدان المالي والمصرفي كان مهملا كل الإهمال من طرف البنوك الوطنية وهو جانب الخدمات المصرفية، حيث أضفت هذه البنوك على الساحة المصرفية نوع من المنافسة من خلال ما تقدمه من خدمات ذات جودة عالمية، وذلك بإدخال تقنيات عالية التقنية في ممارسة أنشطتها اليومية.

للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم صياغة الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم إيجابي.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعدها الملموسية لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعدها الملموسية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لمنح الائتمان المقدم لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لمنح الائتمان المقدم لهم إيجابي.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعنصر الشخصية في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعنصر الشخصية في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعنصر القدرة في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعنصر القدرة في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعنصر رأس المال في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعنصر رأس المال في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الضمان في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الضمان في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الجوانب المحيطة في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لبعد الجوانب المحيطة في منح الائتمان إيجابي.

• الفرضية الرئيسية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم

لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة

الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة

الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة

الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة

الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة

الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المهنة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المهنة.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

/ الفرضية الجزئية السادسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية السابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

• الفرضية الرئيسية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المهنة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المهنة.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى الدخل الشهري.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى الدخل الشهري.

/ الفرضية الجزئية السادسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية السابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زائن البنوك الأجنبية البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

• الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ: البنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

وتندرج تحت هذه الفرضية الأسئلة الفرعية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وأبعادها.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وأبعادها.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد علاقة لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان للبنوك الأجنبية وأبعاده.

H_1 : توجد علاقة لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان للبنوك الأجنبية وأبعاده.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان للبنوك الأجنبية و أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان للبنوك الأجنبية و أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية و أبعاد منح الائتمان.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية و أبعاد منح الائتمان.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان للبنوك الأجنبية والجودة الكلية للخدمة المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان للبنوك الأجنبية والجودة الكلية للخدمة المصرفية.

4- موقع البحث من الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي جاءت حول جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية والتي كانت كلها تسعى نحو قياس هذه الجودة من خلال آراء الزبائن حول سلم وأبعاد متفق عليها إلا أن ربط جودة الخدمة المصرفية وخاصة للبنوك الأجنبية بسوق الائتمان لم تكن حوله دراسات كبيرة إن لم نقل قليلة جدا وعليه سوف نتطرق لأهم الدراسات فيمايلي:

- بلعبيدي عايدة: أثر البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الوطني - دراسة حالة الجزائر-، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة. حيث انطلقت الباحثة من الإشكالية التالية: على ما مدى أهمية تواجد البنوك الأجنبية في الجزائر؟ و ما مدى مساهمتها في

تنشيط الحركة الاقتصادية؟ وخصت دراسة الحالة لبنك البركة الجزائري وكانت أهم نتائجها:

- احتكار البنوك العمومية للسوق النقدية الجزائرية سواء على مستوى الودائع أو على مستوى القروض بنسبة عالية.
- قلة فعالية التمويل للبنوك الأجنبية للقطاع العام و انحصار المنافسة بينها وبين البنوك العمومية في تمويل القطاع الخاص خاصة في تمويل التجارة الخارجية.
- مساهمة البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد ضئيلة جدا مقارنة بالعمومية.

ف نجد أن الباحثة قد توصلت إلى عدم وجود مساهمة للبنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد، وقد ركزت بذلك على الجانب التمويلي فقط، ونحن من خلال دراستنا سوف ننطلق من التمويل وصولا إلى الخدمات، وبذلك وضع النتائج المتوصل إليها فيما يخص مساهمة البنوك الأجنبية في تفعيل الخدمات المصرفية في السوق المصرفية الجزائرية.

فيروز قطاف: تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** - أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، حيث انطلقت الباحثة من الإشكالية التالية: ما هي الأبعاد التي يمكن من خلالها تقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل، وما هي العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ورضا العميل؟، العلاقة بين الجودة ورضا العميل البنكي،، ولعل أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة مايلي:

- ليس الأفراد أو العملاء من يختار بنك الفلاحة والتنمية الريفية بل المؤسسات التي ينتمون إليها هي من توجههم إليه. هذه النتيجة دفعت بنا إلى حتمية الاعتماد على المقابلة لمعرفة المشاكل الأساسية والأسباب الرئيسية لاحتكار البنوك العمومية للسوق النقدية الوطنية.

- إن مستوى تقييم جودة الخدمات المصرفية لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية كان متوسطا وهذا يعكس عدم رضا أغلب العملاء على خدمات البنك العمومي. هذه النتيجة بدورها عززت من ثقتنا في الإضافة التي يمكن أن أدخلتها البنوك الأجنبية للسوق النقدية الوطنية والتي تلقى نقصا في البنوك الوطنية.

ف نجد أن الباحثة قد درست جانب الخدمات المصرفية ومدى رضا العميل عليها ولكن كانت عينة الدراسة بنك عمومي وبالتالي كان علينا الاعتماد عليها في تطبيقها على عينة أجنبية.

- معراج هواري: تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية - دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه دولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، حيث انطلق الباحث من الإشكالية التالية: ما هو تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية؟

ومن أهم نتائج هذه الدراسة نجد:

- إن تقييم زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المصرفية المقدمة لهم كان محايدا و بالتالي فإن الجودة الفعلية كانت منخفضة.
- إن الجودة التي يتوقعها زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر أعلى من الجودة الفعلية التي تقدم بها الخدمة المصرفية لدى المصارف التجارية العاملة في الجزائر.
- تتأثر عملية تطوير الخدمات المصرفية بعدد من العوامل التي يمكن تقسيمها إلى مجموعتين: عوامل داخلية تتعلق بالمصرف نفسه، عوامل خارجية ترتبط بالبيئة المحيطة به.

ف نجد أن الباحث قد ركز على ضرورة الاهتمام بتفعيل وتطوير الخدمات المصرفية لأن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء بالبنك، هذا ما دفعنا إلى تسليط الضوء على الإضافة التي جاءت بها البنوك الأجنبية المستثمرة في الجزائر ومعرفة أهم التقنيات التي تستخدمها لجعل الخدمات المقدمة أكثر قبولا وكفاءة.

- جبلي هدى: قياس جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك البركة الجزائري- رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة. حيث انطلقت الباحثة من الإشكالية التالية: ماهي أهم محددات و أبعاد جودة الخدمات المصرفية في نظر العملاء ، و كيف يمكن قياسها ؟

- ومن أهم نتائج الدراسة مايلي:

- الدور الفعال الذي تلعبه نماذج قياس جودة الخدمة في الوقوف على مكامن التطوير و التحسين فيها و معالجة الثغرات،
 - رضا العميل عن الخدمات المقدمة إليه هو أساس استمراره التعامل مع البنك و زيادة ولائه.
- حيث أن الباحثة هنا ركزت على قياس جودة الخدمة المصرفية في بنك البركة الجزائري وهو أحد البنوك المختارة في الدراسة ولكنها لم تتطرق لأهمية و دور تفعيل جودة الخدمة المصرفية في تطوير سوق الائتمان.

5- متغيرات الدراسة:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي:

المتغير المستقل: وهو يمثل جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية والذي يندرج تحته الأبعاد التالية:

- الملموسية، الثقة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف،

المتغير التابع: والذي تمثل في سوق الائتمان حيث تم الاعتماد على عناصر منح الائتمان التي تمثلت في:

- الشخصية، القدرة، رأس المال، الضمان، الظروف المحيطة.

6- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث فيما يلي:

- تساهم الدراسة في توضيح أهم التطورات للنظام المصرفي الجزائري منذ الاستقلال إلى غاية سنة 2012.

- تبرز الدراسة العلاقة بين البنوك الأجنبية والمتعاملين الاقتصاديين.

- التعرف على دور البنوك الأجنبية ومساهمتها في تطوير سوق الائتمان في الجزائر.

- إبراز أهمية البنوك الأجنبية في تمويل وتطوير المشاريع الاستثمارية بالجزائر.

- معرفة المستوى الحقيقي لجودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية في الجزائر.

7- مبررات الدراسة:

لقد كان التطرق لدور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد عدة دوافع ومبررات من أهمها:

- إهمال الدراسات السابقة لهذا النوع من البنوك رغم زيادة انتشارها بالجزائر.
- زيادة عدد البنوك الأجنبية في السوق المصرفية الجزائرية.
- لأجل التعرف على طبيعة عمل البنوك الأجنبية وأهدافها الأساسية.
- إبراز الإمكانيات والتقنيات التي تمتلكها البنوك الأجنبية.
- اهتمامنا الخاص بمواضيع البنوك و المؤسسات المصرفية.

8- أهداف الدراسة:

- التطرق لأهم الأنشطة والتقنيات البنكية المستخدمة في المجال البنكي والمالي.
- تقييم جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية .
- تقييم عملية منح الائتمان للبنوك الأجنبية.
- اكتشاف الدور الحقيقي للبنوك الأجنبية في الجزائر.

9- صعوبات البحث:

نظرا لحدائثة موضوع البنوك الأجنبية وخاصة في الجزائر وندرة الاهتمامات الخاصة بها باعتبار أن استثمار هذه الأخيرة لم يكن إلا بعد قانون النقد والقرض الذي أقر بجواز دخول البنوك الأجنبية للسوق المصرفية الجزائرية، فقد كانت هناك عدة صعوبات واجهتنا في إتمام هذه الدراسة ومن أهمها:

- نقص الدراسات السابقة المهمة بدراسة هذا الموضوع.
- عدم وجود أبحاث خاصة ملمة حول البنوك الأجنبية.
- تحفظ البنوك في إعطاء كل المعلومات الخاصة بها وإدراج بعضها ضمن الاعتبارات السرية للبنك.
- ندرة الأبحاث حول ربط خدمات البنوك الأجنبية بتطوير سوق الائتمان.
- صعوبة اختيار أبعاد متغيرات الدراسة.

10- منهج الدراسة:

لقد تم الاستعانة في هذه الدراسة بجملة من المناهج المعروفة في علم المنهجية وذلك لأهمية كل منهج في النتائج المتوصل إليها، وقد تم استعمال المناهج التالية:

المنهج التاريخي:

حيث استخدم هذا المنهج في تتبع تطور البنوك والأنشطة البنكية، كما تم استعماله، تطور ونشأة الخدمات والخدمات المصرفية في الفصل الثاني من الدراسة، إضافة إلى الاستعانة به في الفصل الثالث من خلال عرض تطور النظام المصرفي من الاستقلال إلى يومنا هذا.

المنهج الوصفي التحليلي:

استعمل هذا المنهج لوصف مختلف مراحل تطور البنوك الأجنبية وبداية ظهورها، إضافة إلى استعماله في وصف عينة الدراسة المختارة، من العوامل الشخصية وكذا أهم ميول إجابات عينة الدراسة.

منهج دراسة الحالة:

حيث استخدم هذا المنهج في الفصل الأخير والذي خصص لدراسة عينة من البنوك الأجنبية في الجزائر، وقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية في هذا المنهج لاستخراج النتائج وتحليلها.

11- الإطار العام للدراسة:

من أجل الإجابة عن إشكالية البحث المطروحة أعلاه، و إثبات الفرضيات المطروحة أو نفيها قمنا بإعداد خطة مكونة من أربعة فصول، حيث تمثل الفصول الثلاثة الأولى الجزء النظري من الدراسة أما الفصل الرابع فقد خصص للجانب التطبيقي وهو دراسة ميدانية لعينة من البنوك الأجنبية في الجزائر، وقد كانت الخطة كالتالي:

* **الفصل الأول:** تطرق الائتمان بصفة عامة والائتمان المصرفي بصفة خاصة بدأ بإبراز أهم الأنشطة والتقنيات البنكية، دور البنوك في التمويل وكذا أثرها على الاقتصاد، المخاطر التي تواجهها والضمانات التي تتطلبها.

* **الفصل الثاني:** جاء الفصل الثاني حول الخدمات المصرفية، حيث تم التطرق للخدمة من حيث النشأة والتطور، إبراز أهم الخصائص والمكونات للخدمة، وصولاً إلى

الخدمات المصرفية وأهم البحوث و النماذج التي جاءت حولها من الأبعاد المكونة لها وكذا المزيج التسويقي لها.

* **الفصل الثالث:** خصص الفصل الثالث لعرض أهم تطورات النظام المصرفي الجزائري منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، حيث بينا أهم خصائص كل مرحلة من مراحل تطوره منذ 1962 إلى غاية 2012.

* **الفصل الرابع:** وهو الفصل الذي يمثل الجزء التطبيقي من الدراسة حيث تطرقنا فيه إلى تقديم موجز للبنوك عينة الدراسة، أهم نشاطاتها وأعمالها المصرفية بالإضافة إلى إبراز عينة ومجتمع الدراسة، أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة وصولاً إلى استخلاص النتائج وتحليلها.

الفصل الأول: الإطار

النظري للائتمان

المصرفي

تمهيد:

أن أهمية المصارف تأتي من الأثر الهام في تحفيزها ل

لعرض الكلي للنقود ، فوظيفتها لا تنحصر في استقبال الودائع فقط، بل تقوم بخلقها أيضا، ويقصد بالنظام المصرفي مجموعة المؤسسات التي تتعامل بالائتمان، حيث تأتي معظم إيرادات البنوك من الأنشطة الائتمانية وفوائدها، والاهتمام بالوظيفة الائتمانية هو من واجبات المصرف على اعتبار أن المركز المالي لأي مصرف يتأثر بمتغيرات وعناصر كثيرة إلا أن محفظة القروض بشكل خاص تحتل موقعا هاما ضمن بنود المركز المالي، وتتبع أهمية الإقراض في العمل المصرفي من كونه وسيلة لجمع المدخرات لإعادة ضخها في عروق النظام الاقتصادي بصور مختلفة كإقراض النقود وفتح الإعتمادات وإصدار خطابات الضمان وخصم الأوراق التجارية وغير ذلك من العمليات المصرفية، فسلامة محفظة القروض يؤدي إلى تحقيق عوائد مرتفعة للمصرف عند أقل مستويات ممكنة من المخاطر المصاحبة لقرارات منح الائتمان .

وهذا الفصل سوف يكون مدخل للائتمان المصرفي، نبرز من خلاله أهم المفاهيم التي جاءت حول الائتمان بصفة عامة، أنواعه، أشكاله، إدارته وكذا المخاطر المترتبة عنه.

المبحث الأول: أهمية المصارف في اقتصاديات الدول

تقوم البنوك والمؤسسات المالية بأداء دور هام في الاقتصاد الوطني لان وجودها يساعد الأسواق المالية للقيام بعملها على أكمل وجه. وبدونها فان الأسواق المالية تصبح غير قادرة على تحويل الأموال من قبل الأفراد الذين لديهم فائض إلى الأفراد الذين لديهم فرص استثمارية منتجة وعندهم نقص بالأموال.¹

المطلب الأول: طبيعة العمل المصرفي و خصائصه

سنتطرق في هذا المطلب إلى طبيعة العمل الذي تقوم به المصارف وكذا أهم الخصائص التي تميزها من خلال الفرعين الموالين.

الفرع الأول: طبيعة العمل المصرفي

تسعى البنوك التجارية من خلال أداء أعمالها إلى تحقيق الربح و قد تتعرض عند ممارستها لهذه الأعمال لعدة مخاطر، فقد يخسر البنك جزء من أمواله عند منحه لزيائنه قرضاً جراء امتناع أو عجز الزبون عن السداد بسبب الإفلاس. فطبيعة العملية المصرفية معروفة، و تتمثل في الحصول على الأموال من السوق ثم إعادة توظيفها في السوق نفسه، فالمصرف هنا يتاجر بأموال الغير، وهذا معناه أن الموارد الخاصة أو الذاتية (رأس المال الخاص + الاحتياطات + الأرباح المتراكمة) تمثل نسبة صغيرة من المجموع الكلي لموارده، و معنى ذلك أن موارده الخارجية أي الموارد غير الذاتية تمثل نسبة ضخمة من المجموع الكلي لموارد البنك، وتترتب على هذه الحقيقة الهامة (أي المتاجرة بأموال الغير) النتائج التالية:

• الأولى وهي الحرص، فالمصرف مؤتمن على أموال الغير، أي المودعين الذين وضعوا ثقتهم فيه و أودعوه أموالهم، هذا الحرص يتمثل في الضمانات التي يطلبها المصرف عند إقرضه الأموال للآخرين، فهو يسعى لضمان استعادة ما أقرضه، أي مال الغير الذي لا بد أن يطلبوه يوماً ما،

• أما النتيجة الثانية فهي السيولة، أي مبدأ وجوب توفير السيولة الكافية (أي المال النقدي الجاهز) لدى المصارف لمواجهة طلبات السحب الآتية (*éventuelle*) من قبل الزبائن المودعين. فهذه المصارف بحكم الواقع ملزمة بدفع جزء مهم من هذه المطلوبات عند الطلب نقداً.

وبذلك فهي أكثر المصارف مخاطرة بعملياتها إذا أرادت إقرض المال للغير، وهذا ما يجعلها متحفظة في ممارسة تلك الأعمال و قد زاد هذا التحفظ بعد تدخل الدولة بالتشريع لكي تلزم المصارف بأن تحافظ على

¹ غالب عوض الرغاعين عبد الحفيظ بلعربي، اقتصاديات النقود والبنوك " الجزء الأول: الأساسيات"، دار وائل للنشر، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2002، ص: 17.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

جزء من أموالها بشكل سائل ضمانا لمصلحة المودعين، بل و أكثر من ذلك فقد أصبحت ملزمة بحكم التشريع، بالاحتفاظ لدى البنك المركزي بنسبة من أموالها تتناسب مع فعاليتها بشكل سائل كضمان إضافي لتوفير السيولة، هذا ما سوف نراه بالتفصيل في الفصول الموالية.

فالعامل المصرفي إذا يستند على الثقة في التعامل ما بين المصرف و أصحاب الودائع، و كذلك ما بين المصرف و طالبي القروض كما أن على المصرف أن يعتمد مبدأ الموائمة بين عمليات الإقراض و حجم الودائع بحيث يحتفظ بحجم مناسب من السيولة المقابلة لالتزاماته و خاصة تجاه السحب للودائع و كذا الطلب على القروض.

الفرع الثاني: خصائص العمل المصرفي

تتميز الأعمال المصرفية بعدة سمات وهي على النحو التالي:

- أنها متنوعة ليست محصورة في عمل فني و مالي، و اقتصادي. فهي مرتبطة بجميع الأنشطة الاقتصادية و الاجتماعية الأخرى بالدولة.
- أنها تعتبر صناعة حيث يتوفر فيها كل متطلبات و عناصر أي نشاط إنتاجي.
- أن الطلب على الكثير من الأعمال المصرفية يتصف بصفة التكرار.
- أنها تدل على درجة التطور المصرفي و المالي، و الرفاه الاقتصادي في المجتمع لأن العمل المصرفي أصبح يتدخل في كل مجالات الاقتصاد و الإنتاج و الخدمات.
- بالإضافة إلى هذه الخصائص هناك خصائص أخرى لا تقل أهمية عن الأولى و هي:
- صعوبة التمييز في العملية المصرفية، فهي تتصف بقدر كبير من التشابه و النمطية و من بين الخدمات التي تعتبر نمطية (*Standard*) ما يلي: الإعتمادات المستندية، الحسابات الجارية، منح قروض، حسابات التوفير، الودائع الآجلة، تحصيل كمبيالات و استثمار الأوراق المالية.
- أن العمل المصرفي أصبح تخصصا و مهارة تتوقف على درجة الحرية الاقتصادية و النشاط المالي و المصرفي داخل أي مجتمع أو دولة.

المطلب الثاني: السوق المصرفية ودور المصارف في التمويل

الفرع الأول: السوق المصرفية

يمكن تعريف السوق المصرفية على أنها: مجموعة من المستفيدين الحاليين والمستقبليين الذين لهم الاستعداد للاستفادة من الخدمات المصرفية المقدمة.

وعليه فإن للسوق المصرفية عدة مقومات لا بد من توفرها وهي¹:

• توفر مكان أو سوق مصرفية التي يمكن أن تزاول المؤسسات المصرفية فيها لأنشطتهم المصرفية المختلفة؛

• توفر الرغبة لدى المؤسسات المصرفية لغرض بيع منتجات من خدمات مصرفية متنوعة و مختلفة إلى مختلف المستفيدين؛

• سعي المؤسسات المصرفية للتأثير على جهود المستفيدين بمختلف الوسائل، و حثهم و إقناعهم لشراء المنتجات المصرفية المختلفة؛

• و جود استعداد لدى الزبائن أو قطاع معين فيهم، لشراء المنتجات المصرفية من خدمات متعددة.

مما سبق ذكره يتضح بأن السوق المصرفية هي عبارة عن القطاعات السوقية التي يتم خلالها مزاوله الأنشطة التسويقية المصرفية، والتأثير على الزبائن، لغرض بيع الخدمات المصرفية المتوفرة لدى المؤسسات المصرفية المختلفة.

وبلا شك فإن تحديد السوق والقطاع الذي يجب أن يركز المصرف على إشباع احتياجاتها يساعد المصرف في التعرف على الفرص التسويقية المتاحة بالقطاع، بطريقة دقيقة، وعلى تخطيط عناصر المزيج التسويقي التي تمكن من استغلال هذه الفرص وتحقيق الإشباع المناسب لقطاع السوق.

ويحتاج تحديد القطاع السوقي الذي يجب أن يتعامل معه البنك إلى القيام بخطوتين:

• **تقسيم السوق:** ويقصد به تقسيم أو تجزئة السوق إلى أقسام أو قطاعات، يشتمل كل منها على الزبائن المتوقعين المتشابهين، من حيث حاجاتهم وخصائصهم الرئيسية بحيث يمكن مقابلة احتياجاتهم بمزيج تسويقي واحد.

• **تحديد السوق المستهدفة:** بمعنى القيام باختيار قطاع أو أكثر من قطاعات السوق في ضوء نتائج تقسيم القطاعات بناء على معايير معينة، بغرض تطوير الإستراتيجية التسويقية المناسبة لكل قطاع.

وتختلف الأسواق من حيث درجة تجانسها، أو تجانس احتياجاتها، ويمكن تمييز عدة حالات:

¹ Yves Le Golvan, *Marketing bancaire et planification*, édition banque, Paris, 1985, P :56.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- **السوق المتجانسة:** حيث تتشابه الاحتياجات الخاصة بالزبائن، وبالتالي يكون من السهل على المصرف مقابلة هذه الاحتياجات بمزيج تسويقي واحد يرضي الجميع. والمثال المناسب لذلك هو الخزائن الحديدية للزبائن، حيث تتشابه الحاجة من حيث الأمان بصفة أساسية. وهناك بالطبع حاجات أخرى تتعلق بالتكلفة و حجم الخزينة، إلا أنه بصفة عامة يمكن القول أن تفضيلات الزبائن متشابهة تقريبا ويمكن مقابلتها بخدمة واحدة يتم تشكيلها إلى عدد بسيط من الخدمات البديلة المتشابهة مثلا أحجام مختلفة من الزبائن.

- **السوق غير المتجانسة:** حيث تتنوع وتتعدد احتياجات الزبائن، ومثال على ذلك السوق القروض الشخصية، حيث تختلف حاجات الأفراد من حيث الغرض، قرض شراء سيارة، سكن، شراء تجهيزات منزلية... الخ، وكذلك من حيث مبلغ القرض، و مدة السداد والضمانات التي يمكن تقديمها وما إلى ذلك. وبالتالي يتعذر على المصرف مقابلة كل الاحتياجات، والتي تظهر غير متجانسة ومتباعدة بالنسبة للعاملين، وهما مبلغ القرض ومدة السداد. ويتعذر إن لم يستحيل مقابلة كل التفضيلات بخدمة واحدة أو نوع واحد من القروض. نفس الأمر أيضا بالنسبة لأنواع مختلفة من الادخار.

- **القطاعات المتجانسة:** قد تقع تفضيلات الزبائن في شكل مجموعات يمكن التمييز بينها، وتسمى بالقطاعات المتجانسة في السوق، هذا التجانس بالنسبة لعاملين وهما سرعة الخدمة والسعر. وتشبه هذه الحالة الوضع الأول، إلا أن التجانس هنا مقسم إلى عدة مجموعات، فمثلا قطاع في تحويل العملة يناسب الأسلوب العادي، وقطاع يناسبه التحويل بالسويقت... الخ.

وعليه فعملية التعرف على درجة تجانس حاجات الزبائن في السوق تفيد في تخطيط التعامل التسويقي مع السوق أو بعض أجزائه وفقا لنتائج تقييم البدائل المختلفة. وهنا يمكن للمصرف الذي يهتم بهذا الأسلوب التسويقي الهام لتحقيق فوائد متعددة بالمقارنة بالمصارف التي لا تقوم بتطبيق هذا الأسلوب:

- تحديد الفرص التسويقية المتاحة في السوق بشكل عام؛
- التمكن من تقييم نتائج العمل التسويقي قبل الإقدام عليه عن طريق تقسيم السوق إلى قطاعات ومعرفة العائد المتوقع من التعامل مع كل منها؛
- تخطيط البرامج التسويقية المناسبة لحاجات كل قطاع في السوق.

الفرع الثاني: مساهمة المصارف في التمويل

يتلخص دور البنوك في الوساطة المالية بقيامها بوظيفة الوسيط بين المدخرين بشكل حسابات جارية (ودائع عند الطلب)، أو حسابات توفير، وهذه الحسابات هي في الواقع الأدوات المالية غير المباشرة التي تستخدمها البنوك في تجميع المدخرات وتخلق بواسطتها حقوقاً مالية على نفسها.¹

كما انه من الفوائد التي تعود بها البنوك على الأفراد هي تحسين الخدمات المقدمة للعملاء وذلك من خلال إنشاء صناديق استثمارية ذات نطاقات مختلفة ومستويات عوائد ومخاطر متفاوتة، هذا بالإضافة إلى قيام البنوك بتطوير طرق وبرامج التمويل و تسهيل الحصول عليها.²

كما أن وجود المصارف في النظم الاقتصادية والمالية يترتب عليه عادة تحقيق وفورات اقتصادية تعمل على تخفيض الضياع الاقتصادي* الذي يمكن أن يحدث في حالة عدم وجودها وأهم هذه الوفورات هي:

- تقديم المعلومات المالية للمدخرين وتحليلها.

- تخفيض تكاليف التعامل في الأصول المالية المباشرة.

- توفير وتقديم الائتمان الى الراغبين فيه.

- توفير السيولة.

- تقليل المخاطرة.³

كما تلعب المصارف دوراً أكثر مسؤولية وأهمية في مجالات الإصلاح والتحول الاقتصادي ، ويشمل ذلك التسعير الدقيق للمنتجات المصرفية والتوسع في منح القروض طويلة الأجل، إضافة إلى ذلك تقدم المصارف التجارية للاقتصاد القومي فوائد وخدمات عديدة في مجالات أخرى من أهمها:

* توفير خدمات الدفع للاقتصاد القومي من أجل تسهيل تبادل السلع والخدمات.

* توفير الائتمان للمحافظة على مستوى الإنفاق القومي.

* تخزين القيمة الشرائية المستقبلية للنقود في شكل ودائع وسندات وأسهم.

* توفير الحماية من المخاطر للمؤسسات والأفراد من خلال استعمال أدوات الحماية المستقبلية ، مثل الخيارات والعمليات الآجلة.

¹ عبد المنعم السيد على، نزار سعد الدين العيسى، النقود والمصارف والأسواق المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004، ص: 95.

² علي محمد شلهوب، شؤون النقود وأعمال البنوك، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا، 2007، ص: 284.

* الضياع الاقتصادي: المقصود به هنا حالة عدم توفر المعلومة لتسهيل اتخاذ القرار السليم والمفيد.

³ أحمد زهير شامية، مرجع سابق، ص ص: 253-254-255.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

* العمل على إنجاز السياسات الحكومية الهادفة إلى تعزيز النمو الاقتصادي وتقليص البطالة ومكافحة التضخم. نذكر على سبيل المثال الدعم الذي يمكن أن تضيفه هذه البنوك في عملية منح القروض للسياسة المتبعة للدولة وذلك من خلال تسهيل الإجراءات القانونية والمصرفية للحصول على هذا الدعم.

* العمل على إنجاز السياسات الحكومية الهادفة إلى تعزيز النمو الاقتصادي وتقليص البطالة ومكافحة التضخم.¹

وهكذا أصبحت البنوك تلعب دورا هاما وفعالا في النشاط الاقتصادي وذلك بسبب تطور الصناعة وازدياد حجم القروض، بالإضافة إلى استقبال الودائع واستثمارها وتحقيق الفوائد.

المطلب الثالث: التمويل وأهمية الائتمان

الفرع الأول: التمويل

تعريف التمويل: تختلف وجهات نظر الباحثين في تقديم تعريف للتمويل، إلا أنهم يجمعون على أن التمويل يعني:

" توفير المبالغ النقدية اللازمة لدفع و تطوير مشروع خاص و عام "

" كما يعرفه البعض على أنه:

" إمداد المشروع بالأموال اللازمة في أوقات الحاجة إليها "

و من خلال هذين التعريفين نستخلص ما يلي :

- التمويل الخاص بالمبالغ النقدية و ليس بالسلع و الخدمات.

- يكون التمويل بالمبالغ المطلوبة لا أكثر و لا أقل، أي حسب الحاجة المرجوة من قبل العميل.

- الغرض الأساسي للتمويل هو تطوير المشاريع الخاصة أو العامة.

- أن يقدم التمويل في الوقت المناسب، أي في أوقات الحاجة إليه. حيث أن أهم عنصر في عملية

التمويل السرعة.

الفرع الثاني: أهمية الائتمان

يلعب الائتمان دورا بارزا في عمليات التنمية ، و ذلك من خلال دوره في خلق النقود و هو أيضا بمثابة وساطة للتبادل التجاري و أداة استغلال الموارد في الإنتاج و التوزيع، ولعل أهم النقاط التي تبرز أهمية الائتمان مايلي:

¹HIKMI Ahmed et PARNAUDEAU Miia, « Le rôle du financement bancaire dans le processus d'innovation : le cas de quatre pays européens », Vie & sciences économiques 1/2008 ,N° 178, p :59.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- تسهيل المعاملات التي أصبحت تقوم علي أساس العقود والوعد بالوفاء.
- المساهمة في النمو و الازدهار الاقتصادي للبلاد.
- وسيلة مناسبة لتحويل رأس المال من شخص لأخر أي واسطة لزيادة إنتاجية رأس المال.
- المحافظة علي قيمة رأس المال المقرض بالنسبة للبنك.
- القضاء علي التضخم و ذلك من خلال امتصاص الزيادة في القدرة الشرائية المختصة للاستهلاك، فهي أداة فعالة لذلك.
- يمكن أيضا في الحصول علي الفوائد للبنك اثر تحويل سيولة للزائئ (الأطراف التي تطلب القرض) مقابل إيداع ضمانات في ميعاد استحقاق يحدده.

فمن خلال ما سبق تظهر أهمية الائتمان المصرفي على مستويين، هما:

- **أهمية الائتمان على مستوى البنك:** فعلى مستوى البنك فإن الائتمان المصرفي يعتبر الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة البنك نظراً لما يتحملة من مخاطر متعددة قد تؤدي إلى انهيار البنك وهو في ذات الوقت الاستثمار الأكثر جاذبية لإدارة البنك والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد.

- **أهمية الائتمان على مستوى الاقتصاد:** على مستوى الاقتصاد فإن الائتمان المصرفي ما هو إلا نشاط اقتصادي غاية في الأهمية له تأثير متشابك الأبعاد للاقتصاد الوطني وعليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد وارتقاؤه.

ولكنه في ذات الوقت يعتبر أداة حساسة قد تؤدي إلى أضرار بالغة الأهمية في الاقتصاد إذا لم يُحسن استخدامه.

فالائتمان المصرفي في حالة انكماشه يؤدي إلى كساد، وفي حالة الإفراط فيه يؤدي إلى ضغوط تضخمية وكلا الحالتين لها آثار اقتصادية غاية في الخطورة وتسبب اختلالات هيكلية قد يصعب معالجتها.

- **أهميته بالنسبة للمقترض:** الحصول على القروض والتسهيلات المصرفية يمكن المقترض من تغطية عجزه المالي الذي يشل حركة نشاطه، فهو بذلك يفتح مجال أمام حركة الإنتاج والنمو في مجالات العمل المختلفة ويمكن الوحدات الاقتصادية من تحقيق أهدافها والاستمرارية في ممارسة أعمالها

المبحث الثاني: الائتمان المصرفي "الماهية والأنواع"

يعتبر الائتمان المصرفي من أهم مصادر إشباع الحاجات التمويلية للقطاعات الاقتصادية المختلفة ويساعد في إحداث قدر من وسائل الدفع، إلا أنه في نفس الوقت يعتبر أداة حساسة قد تضر بالاقتصاد إذا لم يحسن استخدامه.

كما يعتبر الائتمان من أهم الأعمال التي تقوم بها المصارف بل المحور الأساسي لإيراداتها من خلال العائد المتولد عنه كما انه يلعب دورا إنمائيا هاما في الحياة الاقتصادية والاجتماعية من خلال تدبير الموارد المالية وتوجيهها نحو فرص توظيفية مثلى.

المطلب الأول: ماهية الائتمان المصرفي

تعتبر عملية منح الائتمان الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية، فرغم قيام البنوك بالعديد من الأنشطة المالية وتقديم الخدمات على نطاق واسع للعملاء، إلا أن الإقراض أو منح الائتمان هو الوظيفة الأصلية لها، وعليه سوف يتم أولا التطرق إلى التطور التاريخي لعمليات هذه البنوك والتي تشمل أساسا عمليات الائتمان ومن ثم التطرق إلى أهم التعاريف التي جاءت حوله.

الفرع الأول: التطور التاريخي لعمليات البنوك و الخصائص العامة لها

أولاً- التطور التاريخي: يرتبط تاريخ البنوك بتاريخ النقود، فمنذ عرفت النقود بدأ الاتجار فيها وقام الصيرافة بعمليات الصرف اليدوي والمسحوب وذلك في العصور المختلفة كمايلي:

*** العصر القديم:** إن التعمق في دراسات التاريخ القديم يبين لنا الملامح الأولى للعمليات البنكية تعود إلى عهد بابل بالعراق القديم، أو ما يعرف عنها ببلاد الرافدين، وذلك 4 آلاف سنة قبل الميلاد، ومع ذلك لم تظهر للصرافة مقومات الوجود كحرفة مستقلة. كما أن للإغريق فضل كبير في النهوض بالفن المصرفي ونشره في البحر الأبيض المتوسط، وذلك قبل الميلاد بأربعة قرون وعندهم تتلمذ الرومان اخذين بالأصول المصرفية عبر أرجاء العالم القديم بحكم اتساع دائرة نفوذهم وهيمنتهم آنذاك.¹ كذلك الحال بالنسبة للعرب (قبل الإسلام)، فقد عرفوا في مكة المكرمة بالتجارة مع بلاد الشام واليمن.²

*** العصر الوسيط:** إن البنوك بشكلها الحالي تعود إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى- القرنين الثالث عشر والرابع عشر، حيث ازدهرت التجارة في مدن ايطاليا، وعرفت الكمبيالة كأداة للصرف المسحوب ووسيلة لتحويل النقود، ولاشك أن توصل التجار إلى الكمبيالة في هذا العصر الوسيط، كان أهم حدث أسفر عنه ازدهار التجارة في المدن الايطالية، وذلك أنها أساس لما يقوم عليه الآن كثير من أنشطة البنوك

¹ محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1962، ص: 193.

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

الفصل الأول: الإطار النظري للانتماء المصرفي

الحديثة. ومن حيث الإيداع بدأ التمييز بين الوديعة العادية التي يلتزم البنك بردها بذاتها إلى العميل، وبين الوديعة النقدية المصرفية التي تنتقل فيها ملكية النقود المودعة إلى البنك، ويلتزم البنك برد مثلها إلى العميل المودع عند طلبها، وتفرعت الوديعة النقدية المصرفية إلى وديعة واجبة الدفع بمجرد الاطلاع، ووديعة لأجل.

ومنذ القرن الرابع عشر سمح الصاغة والتجار لبعض عملائهم بالسحب على المكشوف وقد نتج عن الإفراط في هذه العملية عدد من المؤسسات مما استدعى إنشاء بنوك حكومية تضمن حفظ وسلامة الودائع، حيث تم إنشاء أول بنك حكومي عام 1987 في مدينة البندقية الإيطالية.¹

*** في العصر الحديث:** و يتطور استخدام الكميالة كأداة لتنفيذ عقد الصرف المسحوب وابتداع التظهير كوسيلة لتحويل الحق الثابت فيها، زادت أهمية البنوك وتطورت أعمالها، إذ قامت بعملية الخصم ووسيلتها تظهير الكميالة إلى البنك تظهيراً ناقلاً للملكية، وذلك قبل تاريخ استحقاقها ودفع قيمتها إلى الحامل مخصوصاً منها سعر الخصم، وقد بلغت أهمية البنوك ذروتها بابتداع الشيك في القرن التاسع عشر، فقد أصبح من ضروريات البيئة التجارية، بل والمدنية، وقام بوظيفته الجوهرية كوسيلة دفع، تكاد أن تكون أداة الوفاء التي أغنت عن النقود في كثير من الصور، ولعل دور اكتشاف أمريكا لا ينكر في مجال ازدهار أعمال البنوك إذ أدى نقل ما وجد بها من كميات هائلة من الذهب إلى أوروبا، إلى زيادة النشاط التجاري، وظهرت الحاجة إلى قيام بنوك ضخمة قادرة على تمويل عمليات استغلال الأمريكيتين ومن ثم أنشئ بنك إنجلترا عام 1664، وأصبح من اختصاصه إصدار أوراق النقد من عام 1708، كذلك إنشاء بنك أمستردام عام 1609.

*** في القرن التاسع عشر:** وصلت البنوك إلى ذروة أهميتها ونشاطها بظهور الشيك كأداة وفاء، ويفضل الثروة الصناعية والتجارية، ثم ظهور التخصص في أعمال البنوك كبنوك الأعمال، التي تقتصر في توظيف أموالها على مشروعات التجارة والصناعة والبنوك العقارية، التي تقوم على إقراض المشتغلين باستغلال العقارات، وبنوك الاستثمار التي وظيفتها جمع مدخرات المودعين والمساهمين لاستثمارها في أغراض معينة.²

وفي الأخير يمكن القول أن التطور في العمل المصرفي بما يمثل من أهمية وخطورة يعد تحولاً كبيراً وحاسماً في نشاط البنوك التجارية لأنها أصبحت قادرة على خلق نقود تضاف إلى دائرة التداول النقدي³، لذا فإن ما يميز البنوك التجارية في الوقت الحاضر هو أن هذه البنوك تقدم قروضاً تفوق قيمتها بكثير قيمة الأموال المودعة لديها ويطلق على هذه العملية التي تعتبر أهم وظائف البنوك اسم - خلق النقود-⁴.

¹ اسماعيل محمد هاشم، مذكرات في البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1996، ص: 43.

² عبد الفتاح مراد، موسوعة البنوك، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية، الإسكندرية: مصر، دون ذكر سنة النشر، ص: 18-19.

³ ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن، 1998، ص: 123.

⁴ ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1998، ص: 274.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ثانيا- تحديد المقصود باصطلاح عمليات البنوك، أو الأعمال البنكية : إن تعدد التعاريف التي أطلقت على البنوك من حيث المعنى والأداء الذي تقوم به كان كبيرا فقد اعتبرت على أنها المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة والتي تجري فوقها عمليات التبادل بالنقود¹، وعرفت كذلك، أما التعريف الذي يتفق عليه الكتاب فهو أن البنك هو المنشأة التي تتخذ من الاتجار بالنقود حرفة لها، وأيضا هي عبارة عن المؤسسات التي تتضلع بأعمال البنوك.²

تقوم البنوك في مباشرة نشاطها بجملة أعمال و خدمات تقدمها لعملائها و هي المتعارف على تسميتها بعمليات البنوك أو " الأعمال المصرفية ". و هذه الأعمال مختلفة و متنوعة تتأثر بالمتغيرات الاقتصادية و السياسية لكل دولة من الدول، و من هنا تأتي صعوبة تحديد قانونيا دقيقا تنطوي تحته كل أنواع هذه الأعمال.

و تشمل هذه الأعمال ضمن ما تشمل : قبول الودائع و التحويل المصرفي و إصدار الشيكات وقبضها وفتح الإعتمادات و خصم الأوراق التجارية، الكفالة، العمليات على القيم المنقولة ، وعمليات الصّرف و تأجير الخزائن الحديدية.

و قد حاول بعض الفقهاء وضع تعريف للأعمال المصرفية أو عمليات البنوك في قانون التجارة الجزائري لسنة 1975، الذي اكتفى بالنص على اعتبار " كل عملية مصرفية " ... عملا تجاريا بحسب الموضوع .و ذلك في المادة الثانية منه، إلا أنّ المشرع الجزائري حرص عندما قام بوضع القانون 10 المؤرخ في 19 رمضان عام 1410 الموافق 14 أبريل سنة 1990 المتعلق بالنقد و القرض - رقم 90 - على بيان المقصود باصطلاح " عمليات البنوك " أو " الأعمال المصرفية " و ذلك في المادة 110 منه و الذي ورد بها " :تتضمن الأعمال المصرفية ، تلقي الأموال من الجمهور و عمليات القرض ، ووضع وسائل الدّفع تحت تصرف الزبائن و إدارة هذه الوسائل "

و أخيرا أشارت المادة 113 من قانون النقد و القرض لسنة 1990 إلى المقصود " بوسائل الدفع" و ذلك بالنص على أن " : تعتبر وسائل الدّفع ، جميع الوسائل التي تمكّن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل." ³

ويمكن في الأخير الخروج بتعريف شامل للأعمال المصرفية اعتبارها مجموع الأعمال التي تتعامل بها المصارف مثل التعامل بالأموال والأوراق المالية والأوراق التجارية، وقبول الودائع من المودعين ودفع

¹ محمد سحنون، الاقتصاد النقدي والمصرفي، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص: 73.

² عادل أحمد حشيش، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1996، ص: 106.

³ المادة 113 من قانون النقد و القرض المؤرخ في 14 أبريل 1990.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

عوائد عنها، وكذلك عمليات التسليف والتسهيلات الائتمانية المختلفة مثل فتح الاعتمادات المستندية لتسهيل التجارة الدولية، وكذا شراء وبيع العملات المختلفة.¹

ثالثاً- الخصائص العامة لعمليات البنوك: إذا كان من الصعب وضع تعريف جامع لكل عمليات البنوك أو حصرها في تعداد معين لأنها شديدة التنوع، سريعة التطور و تتخذ أحيانا أشكالا مركبة من أكثر من عمل من طبيعة قانونية مختلفة، إلا أنّ هذه الأعمال . على تعددها و تنوعها . تتميز بخصائص معينة و هي التالية :

- تعتبر تجارية بنص القانون جميع عمليات البنوك إذ قضى قانون التجارة الجزائري في المادة الثانية منه بأنّ : " يعدّ عملا تجاريا بحسب موضوعه: " كل عملية مصرفية ، أو عملية صرف أو سمسرة أو خاصة بالعمولة".

- تتميز الأعمال المصرفية بقيامها على الاعتبار الشخصي والمقصود بذلك أنّ هذه العمليات بطبيعتها تقوم على ثقة كل من طرفيها في الآخر ، و هذا الاعتبار يؤثر في مضمون العمل و في بقائه ، و هو يبدو أكثر من جانب نظرة البنك إلى عملية ، فهو قبل أن يتعامل معه . و خاصة إذا كانت العملية فيها مخاطرة مالية . يقدر احتمالات وقوع الخطر بالنظر إلى أخلاقيات العميل و إمكانياته ، و هو لا يقدم على العملية إلا متى أطمأن إلى هذه العناصر ، فإذا طرأ ما يهز بعض هذه العناصر تعرّضت العلاقة بينهما إلى الانهيار ، و كذلك يقوم الاعتبار الشخصي بالنسبة إلى العميل، فهو يقبل طلب الخدمة من بنك دون بنك آخر ، على الأقل في بعض صور هذه الخدمات المصرفية، بالنظر إلى سلوك البنك و سمعته القائمة على هذا السلوك ، و هو لا يرضى عادة أن يؤديها إليه بنك آخر".

3 - لعمليات البنوك طابع نمطي ، فمعظمها يتم بأسلوب موحّد لكل عملية في شكل نموذج لا يخرج عنه البنك و تلتزمه جميع البنوك. و هذا ما دفع بعض الفقهاء إلى القول بأنّ الكثير من الأعمال المصرفية له وصف عقد الإذعان فالبنك لديه نماذج مطبوعة تتضمن الأحكام التفصيلية لكل عملية من العمليات التي يباشرها ، فهناك نموذج لحساب الوديعة و آخر للحساب الجاري، و آخر لفتح الاعتماد و هكذا ، و العميل لا يقوم بمناقشة ما ورد من شروط ، و أحكام في هذه النماذج.

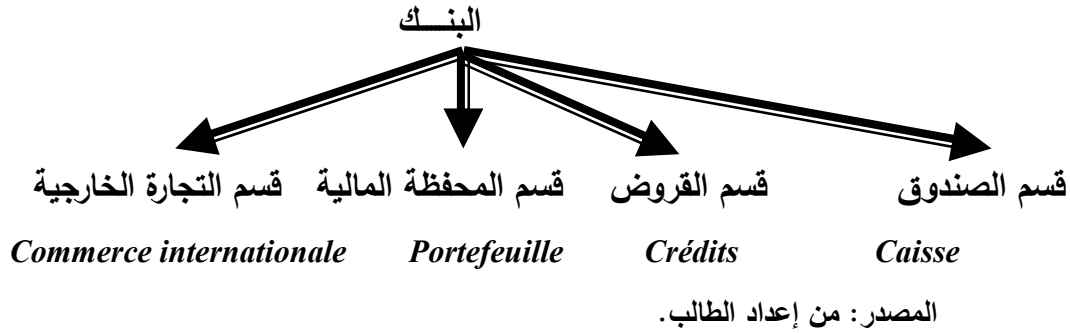
4- لعمليات البنوك طابع دولي تحلّى مع ازدهار التجارة الدولية. و يتمثل في توحيد الأنظمة الخاصة ببعض الأعمال المصرفية، إما بصورة تلقائية عن طريق النقل و التقليد و إمّا بواسطة المعاهدات التي تعد من المصادر الدولية للقانون المصرفي. فمثلا الحساب الجاري (*Le compte courant*) له مفهوم واحد في كافة البنوك أيا كان البلد الذي توجد بها هذه الخيرة ، و كذلك الحال بالنسبة لحساب الوديعة أو الاعتماد المستندي .

¹ رعد حسن الصرن، جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع- التواصل العربي للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2007، ص: 81.

رابعا- الأنشطة والأدوات الشائعة في البنوك:

ينقسم البنك في أقسامه إلى أربعة وظائف:

الشكل رقم (01): مخطط توضيحي لأقسام البنك



ولكل قسم من هذه الأقسام وظائف يقوم بها يستعمل من خلالها أدوات وتقنيات بنكية.

يمكن التمييز بين نوعين من الأنشطة المصرفية، أنشطة مصرفية تقليدية وأخرى غير تقليدية حيث يندرج تحت كل واحدة مجموعة من الأدوات المالية أو ما يطلق عليها بالمنتجات المالية، تسعى من خلالها البنوك إلى تعظيم الأرباح إلى أعلى درجة ممكنة وكذا كسب أكبر عدد ممكن من العملاء.¹

1- الأنشطة و الأدوات المصرفية التقليدية: يمكن حصر النشاطات المصرفية التقليدية وما طرأ

عليها من تطور في المجالات التالية:

أ - قبول الودائع:

أ-1 تعريف الودائع: يمكن تعريف الوديعة على أنها كل ما يقوم الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف، وتتشكل هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية، على الرغم من أنها يمكن أن تأخذ أحيانا أشكالاً أخرى.²

والوديعة التقديرية المصرفية، عبارة عن نقود يقوم شخص ما (طبيعي أو معنوي) بإيداعها لدى البنك على أن يلتزم هذا الأخير بردها إليه لدى الطلب أو وفقا للشروط المتفق عليها.

كما عرفت الوديعة وفق قانون النقد والقروض على أنها: تعتبر أموال متلقاة من الجمهور، تلك التي يتم تلقيها من الغير، و لا سيما بشكل ودائع مع استعمالها لحساب من تلقاها بشرط إعادتها " ³

¹ محمد كمال خليل الحمزاوي، اقتصاديات الانتماء المصرفي، منشأة المصارف، الإسكندرية، الطبعة الثانية، 2000، ص: 44-45.

² الطاهر لطرش، تقنيات البنوك- دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص: 25.

³ المادة 1/111 من قانون النقد والقروض 10/90، المؤرخ في 14/أفريل/1990.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

من هنا تختلف الوديعة النقدية المصرفية عن الوديعة العادية التي ورد تعريفها في المادة 590 من القانون المدني الجزائري التي تنص على أنّ " الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئاً منقولاً إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة و على أن يرده عينا " .

مما سبق في التعاريف الخاصة بالودائع نجد أن الوديعة لا تعني تحويلاً للملكية، أي ملكية النقود. فهي دائماً ملك لصاحبها تخلى عن التصرف فيها بصفة مؤقتة، وقد نقل حق التصرف فيهما ولكن بشكل مؤقت أيضاً إلى البنك. فهذا الأخير من حقه استعمال هذه الودائع ولكن في الحدود التي تسمح بها عمليات السحب المحتملة من طرف أصحابها.¹

أ-2 مصادر الوديعة النقدية المصرفية : للودائع النقدية المصرفية مصادر متعدّدة ، فهي ليست مقصورة على المبالغ النقدية التي يقوم الزبون بتسليمها إلى البنك تنفيذ العقد إيداع أبرمه معه ، بل إنّها تشمل كل ما يكون للعميل من نقود في ذمة المصرف سواء يسلمها هذا الأخير من العميل مباشرة عن طريق عقد إيداع أم تلقاها عن طريق عملية أخرى في حساب العميل كتحويل القيمة النقدية لأوراق تجارية ، أو تحويل مصرفي أو اعتماد قيده في الحساب لفائدة هذا الأخير.

أ-3 أنواع الودائع: يمكن تصنيف الودائع إلى عدّة أنواع تختلف بحسب موعد استردادها ، و بحسب مدى حرية البنك في التصرف فيها، ووظيفتها .

1 . تصنيف الودائع بحسب موعد الاسترداد: تصنف الودائع من هذه الزاوية إلى ثلاثة أصناف هي:
- الودائع تحت الطلب - الودائع لأجل - الودائع بشرط الإخطار السابق.

1-1- الودائع الجارية أو الودائع تحت الطلب: *Depots à vue* هذه الودائع لا تحصل على أي عائد، ولكن يجوز أن تخضع لرسم خدمة مقابل قيام البنك بتقديم بعض الخدمات إلى أصحابها.²

تتميز الودائع تحت الطلب بخصائص تميزها، عن غيرها من الودائع، وكما يدل عليه اسمها، فهذه الوديعة تحت تصرف أصحابها. حيث يلزم البنك التجاري بأداء وظيفته في تسديد قيمة الودائع ومواجهة سحبات العملاء على ودائعهم وصرف قيمة الشيكات عند الطلب وعادة لا يحصل أصحاب هذه الودائع على فائدة .

1-2- الودائع لأجل: *Dépôts à terme* وتمثل هذه الودائع الأموال التي يودعها أصحابها في البنوك لفترة معينة لمواجهة حالات طارئة، ولا يحق لهم سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة وتقديم إخطار للبنك

¹ الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص: 26.

² ضياء مجيد الموسوي، الإصلاح النقدي، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع، الجزائر، 1993، ص: 64.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

بتاريخ السحب، حيث يلتزم البنك التجاري بدفع قيمتها في وقت لاحق عند تاريخ معين ، ويحصل أصحاب هذه الودائع على فوائد ¹.

1-3- الودائع بإخطار: *Dépôts à préavis* لا يستطيع أصحاب هذه الودائع السحب عليها قبل إعلام البنك التجاري بفترة متفق عليها قبل السحب ويحصل أصحاب هذه الودائع على فائدة.

2- تصنيف الودائع طبقا لحرية البنك في استخدامها: تصنف الودائع من هذه الزاوية إلى صنفين: - الوديعة العادية - الوديعة المخصصة لغرض معين.

1-2- الوديعة العادية: في هذه الحالة يبرم العميل مع البنك عقد الوديعة النقدية بهدف إيداع المبالغ المودعة لدى البنك دون أن يكون لديه أي أهداف أخرى سوى إيداع تلك المبالغ.

وبالتالي فان البنك يمتلك تلك المبالغ المودعة ويكون له حق التصرف فيها، وبهذا فان البنك في هذا النوع من الودائع لا يرد على ملكيته للنقود المودعة لديه أي قيد أو شرط يحد من تصرفه أو استخدامه لتلك الودائع.

2-2- الوديعة المخصصة لغرض معين: تختلف هذه الوديعة اختلافا كبيرا عن الوديعة العادية وذلك لأن العميل في هذا النوع من الودائع يقوم بإيداع المبالغ النقدية لدى البنك المودع لديه بهدف غرض محدد.

3- تصنيف الودائع حسب وظيفتها:

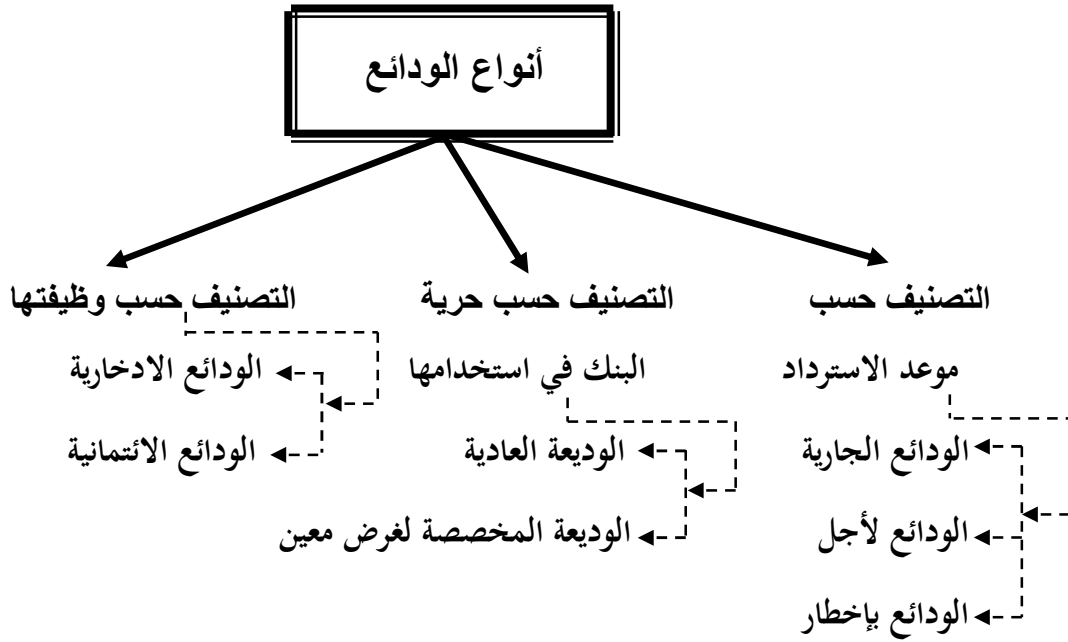
1-3- الودائع الادخارية: تعتبر هذه الودائع بمثابة عملية توفير حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك والعائد المنتظر منها، فهذه الودائع تبقى لفترات طويلة في البنك، لا يمكن لصاحبها أن يسحبها مهما كانت الظروف.

2-3- الودائع الائتمانية: يختلف هذا النوع من الودائع، فهو النوع الوحيد الذي لا يكون نتيجة إيداع حقيقي، بل هو ناشئ عن مجرد فتح حسابات ائتمانية.²

¹ أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1993، ص: 262.

² منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، أعمال البنوك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2000، ص ص: 13-14.

الشكل رقم (02): مخطط توضيحي لأنواع الودائع البنكية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

أ-4 الطبيعة القانونية للوديعة المصرفية في الجزائر: لدراسة الطبيعة القانونية للودائع في الجزائر بشكل أكثر رسمية ودقة ارتأينا التطرق إلى مواد القانون المدني الجزائري، قانون النقد والقرض 10/90.

المادة 571 من القانون المدني الجزائري: " الوكالة أو الإنابة هو عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل و باسمه ".

المادة 578 من القانون المدني الجزائري: " لا يجوز للوكيل أن يستعمل مال الموكل لصالح نفسه ".

المادة 590 من القانون المدني الجزائري: " الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولا إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة و على أن يردّه عينا " ¹.

المادة 591 من القانون المدني الجزائري: " على المودع لديه أن يتسلم الوديعة و ليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا ".

المادة 598 من القانون المدني الجزائري: " إذا كانت الوديعة مبلغا من النقود أو أي شيء آخر مما يستهلك و كان المودع لديه مأذونا له في استعماله أعتبر العقد قرضا ".

¹ المواد: 571-578-590-591-598 من القانون المدني الجزائري.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

المادة 1/111 من القانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد و القرض : " تعتبر أموال متلقاة من الجمهور، تلك التي يتم تلقيها من الغير، ولاسيما بشكل ودائع ، مع حق استعمالها (حق التصرف فيها) لحساب من تلقاها بشرط إعادتها " .

المادة 117 من القانون 90-10 المتعلق بالنقد و القرض: الرجوع إلى مضمون هذه المادة المذكورة أعلاه فيما يخص التكييف القانوني للوديعة النقدية المخصصة لغرض معين¹.

الفرع الثاني: تعريف الائتمان المصرفي وأسس ومعايير منحه

هناك تعريفات متعددة للائتمان تتكامل مع بعضها إلا انه يمكن أن يعرف الائتمان في أنه عملية مبادلة قيمة حاضرة في مقابل وعد بقيمة آجلة مساوية لها.

فمن التعريف نجد أن الائتمان المصرفي هو تمويل لتغطية نفقة آجلة على أن يتم تسديدها في وقت لاحق متفق عليه سلفاً، وهذه العملية تعتبر ميزة لأصحاب العجز وبالتالي للائتمان أهمية بالغة في الاقتصاديات ويمكن القول أن المبادلات التجارية في الدول المتقدمة اقتصادياً، تكاد تتم جميعها بواسطة النقود الكتابية، وهذه النقود غالباً ما تكون عبارة عن ائتمان تمنحه البنوك لعملائها في شكل ودائع أو حسابات جارية مفتوحة باسمهم.²

ولمنح الائتمان طرق عديدة يتبعها البنك ومن بين هذه الطرق مايلي:

* قد يمنح البنك العميل حق السحب على المكشوف، بمعنى أن يسمح للعميل أن يسحب من حسابه الجاري مبالغ تفوق رصيده النقدي، إلا أن هذا الإجراء يتوقف على سلامة الموقف المالي للمشروع.

* قد يلجأ البنك إلى طلب بعض الضمانات حتى يتسنى له منح العميل القرض مثال أن يكون القرض ممنوحاً بضمان عقارات أو أصول ثابتة للمشروع.³

* وقد يتطلب الأمر أن يتنازل المشروع للبنك عن الأوراق التجارية، التي في حوزته في مقابل سداد قيمة الدين والفوائد، وتسمى هذه العملية بعملية خصم الأوراق المالية.

أولاً- تعريف الائتمان المصرفي: إن أصل معنى الائتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على المصارف بأنواعها.

¹ المواد 111-117 من قانون النقد والقرض 10/90، المؤرخ في: 14 أبريل 1990.

² أحمد زهير شامية، مرجع سابق، ص: 232.

³ أحمد فريد مصطفى، محمد عبد المنعم عفر، الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص: 220.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

يمكن تعريف الائتمان المصرفي بأنه:

- كلمة الائتمان مأخوذة من الأمان¹، وأصل معنى الائتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على المصارف بأنواعها.
- تلك الخدمات المقدمة للعملاء التي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة²
- الثقة التي يوليها البنك لشخص ما حيث يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكلفه فيه لفترة معينة يتفق عليها بين الطرفين، و يلتزم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزامه و ذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من المقترض يتمثل في الفوائد و العمولات و المصاريف.³
- إجمالي القروض التي تمنح من طرف المصارف لعملاء مختلفين "أفراد، مؤسسات، دولة، إدارة..... إلخ" وهذا بمعدلات فائدة وتواريخ إستحقاق مختلفة، مقابل ضمانات.⁴
- كما عرف عادل عبد الفضيل الائتمان المصرفي في كتابه الائتمان والمداينات في البنوك الإسلامية بأنه: الثقة التي يوليها البنك لعميله بمنحه قروضا وتقرير حدود يضعها تحت تصرفه أو يكفله فيها لفترة محدودة وبشروط متفق عليها، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من قبل العميل.⁵

الفرع الثالث: أنواع الائتمان المصرفي

عموما يقسم الائتمان المصرفي إلى أنواع عدة يمكن حصرها في:

1- على أساس طول أجلها: وهي ثلاثة أنواع:

أ - القروض طويلة الأجل: وهي قروض تتجاوز مدتها خمس سنوات

ب- القروض متوسطة الأجل: تتراوح منها من عام إلى خمسة أعوام.

¹ السنوسي محمد الزوام، مختار محمد إبراهيم، إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية في منظمات الأعمال - التحديات - الفرص - الآفاق -، جامعة الزرقاء الخاصة، ليبيا، الفترة: 10-11 نوفمبر 2009، ص: 5.

² عبد الحميد عبد اللطيف، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص: 103.

³ صلاح الدين حسن السبسي، القطاع المصرفي و الاقتصاد الوطني، عالم الكتب، الطبعة الأولى، مصر، 2003، ص: 25.

⁴ Shryock Andrew, « Le monde des banques et des Bourses », Hérodote 2/2003, N°109, ISSN 0338-487X, p. 132.

⁵ عادل عبد الفضيل عيد، الائتمان والمداينات في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص ص: 10-11.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ج- القروض قصيرة الأجل: تسدد في فترة لا تزيد عن سنة.¹

2- على أساس الغرض: وهي نوعين:

أ- القروض الغير منتجة أو القروض الاستهلاكية: وهي القروض الممنوحة للأفراد لشراء سيارات او أثاث منزلي...الخ.

ب- القروض المنتجة: وهي القروض الممنوحة لتعزيز التجارة والصناعة.

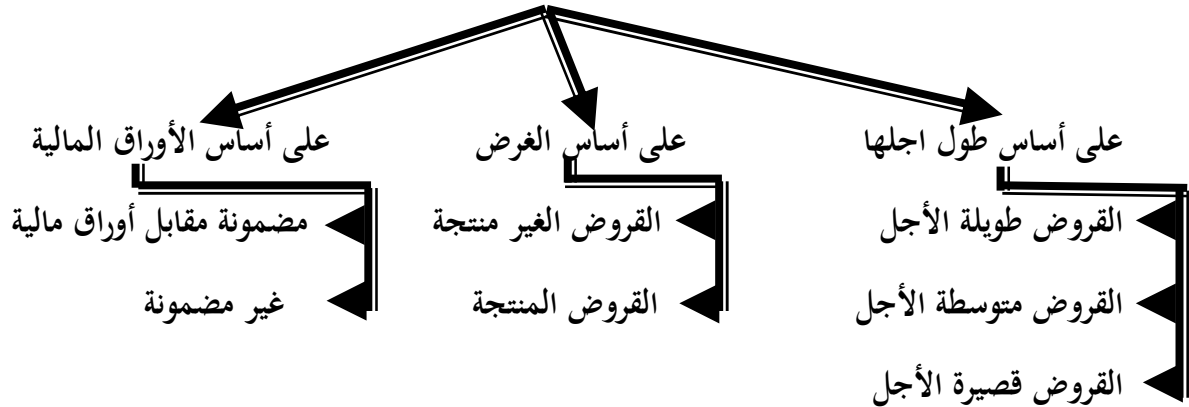
3- على أساس الأوراق المالية: وهي كذلك نوعين:

أ- مضمونة مقابل اوراق مالية: تمنح بضمان عيني.

ب- غير مضمونة أوليس عليها أية إشارة لمستندات: مثل السحب على المكشوف.

وفي الختام يمكننا تلخيص أنواع القروض حسب الصيغ السابقة في المخطط التالي:

الشكل رقم (03):مخطط توضيحي لأنواع القروض حسب التصنيفات



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على ماسبق.

فمن خلال التصنيفات السابقة نجد أن البنك بمنح الائتمان بطرق أخرى، إما بدفع مبالغ بضمان أوراق مالية أو بطرق السحب على المكشوف، أو قروض برهن أو بشراء أسهم في الشركات الصناعية.²

الفرع الرابع: أسس منح الائتمان

الائتمان المصرفي يجب أن يتم استناداً إلى قواعد وأسس مستقرة ومتعارف عليها، وهي:

أ- توفر الأمان لأموال المصرف: وذلك يعني اطمئنان المصرف إلى أن المنشأة التي تحصل على الائتمان سوف تتمكن من سداد القروض الممنوحة لها مع فوائدها في المواعيد المحددة لذلك.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، السياسات الاقتصادية- على مستوى الاقتصاد القومي تحليل كلي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2003، ص: 75.

² محمد مصلح الدين، أعمال البنوك والشريعة الإسلامية، دار البحوث العلمية، جدة، السعودية، 1976، ص: 12.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ب- **تحقيق الربح:** والمقصود بذلك حصول المصرف على فوائد من القروض التي يمنحها تمكنه من دفع الفوائد على الودائع ومواجهة مصاريفه المختلفة، وتحقيق عائد على رأس المال المستثمر على شكل أرباح صافية.

ت- **السيولة:** يعني احتفاظ المصرف بمركز مالي يتصف بالسيولة، أي توفر قدر كافٍ من الأموال السائلة لدى المصرف - النقدية والأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية إما بالبيع أو بالاقتراض بضمانها من المصرف المركزي- لمقابلة طلبات السحب دون أي تأخير، وهدف السيولة دقيق لأنه يستلزم الموازنة بين توفير قدر مناسب من السيولة للمصرف وهو أمر قد يتعارض مع هدف تحقيق الربحية، ويبقى على إدارة المصرف الناجحة مهمة الموازنة بين هدفي الربحية والسيولة.

ويقوم كل مصرف بوضع سياسته الائتمانية بعد مراعاة الأسس أعلاه وطبقاً لحاجة السوق، وهي عبارة عن: " إطار يتضمن مجموعة المعايير والشروط الإرشادية - تزود بها إدارة منح الائتمان المختصة - لضمان المعالجة الموحدة للموضوع الواحد، وتوفير عامل الثقة لدى العاملين بالإدارة بما يمكنهم من العمل دون خوف من الوقوع في الخطأ، وتوفير المرونة الكافية، أي سرعة التصرف بدون الرجوع إلى المستويات العليا، ووفقاً للموقف، طالما أن ذلك داخل نطاق السلطة المفوضة إليهم"¹.

الفرع الخامس: معايير منح الائتمان

يعتبر نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـ $5C'S^2$ أبرز منظومة ائتمانية لدى محلي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، والتي طبقاً لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى عميله المقترح كمقترض أو كعميل ائتمان. وفيما يلي استعراض لهذه المعايير:

أ- **الشخصية Character:** تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني وهي الركيزة الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وبالتالي فإن أهم مسعى عند إجراء التحليل الائتماني هو تحديد شخصية العميل بدقة. فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزماً بكافة تعهداته وحريصاً على الوفاء بالتزاماته كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب، والحصول على دعم المصرف له وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة أمر تكتنفه بعض الصعوبات من الناحية العملية، ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين العملي والعائلي له، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانها، ومستواه الاجتماعي وسجل أعماله التي قام بها

¹ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو حقف. الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، بيروت، 1991، ص: 140.

² الزبيدي، حمزة محمود. إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص: 148.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

وماضيه مع المصرف ومع الغير وسابق تصرفاته مع المصارف الأخرى. ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمنشأة والعاملين بها، وبمورديها والمصارف التي سبق للعميل المقترح التعامل معها.

ب- القدرة Capacity : وتعني باختصار قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات. ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان. وعليه لابد للمصرف عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع نفس المصرف أو أية مصارف أخرى. ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض. فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية زاد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة للقرض وفي مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها.

ج- رأس المال Capital: يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني وعنصراً أساسياً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية باعتباره يمثل ملاءة العميل المقترض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له، فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل العميل في التسديد.

هذا وتشير الدراسات المتخصصة في التحليل الائتماني إلى أن قدرة العميل على سداد التزاماته بشكل عام تعتمد في الجزء الأكبر منها على قيمة رأس المال الذي يملكه، إذ كلما كان رأس المال كبيراً انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح في ذلك، فـرأس مال العميل يمثل قوته المالية. ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمنشأة والتي تشمل كل من رأس المال المستثمر والاحتياطيات المكونة والأرباح المحتجزة. حيث إنه لابد أن يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل المقترح الذاتية وبين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية.

د- الضمان Collateral: يقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض،¹ ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد. وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة لكي تعتمد عليه إدارة الائتمان في ضمان تسديد الائتمان. كما يمكن أن يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق أن يكون ضامناً للعميل. وعموماً فإن هناك العديد من الآراء تتفق على أن الضمان لا يمثل الأسبقية الأولى في اتخاذ القرار الائتماني، أي عدم جواز منح القروض بمجرد توفر ضمانات يرى المصرف المقترض أنها كافية. إنما الضمان بصفة عامة تقرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض، مثلاً كأن يرى متخذ القرار الائتماني أنه يمكن اتخاذ قرار بمنح الائتمان إنما

¹ مطر، محمد. الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، الأردن، 2003، ص ص: 353- 397.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

هناك بعض الثغرات القائمة أو المتوقعة التي يمكن تلافيها بتقديم ضمان عيني أو شخصي، أي الضمان هنا يقلل من مساحة المخاطر الائتمانية المصاحبة لقرار منح الائتمان ومن ثم يُطلب من المقترض المقترح تقديم ضمانات بعينها.

و- **الظروف المحيطة *conditions***: يجب على الباحث الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل طالب الائتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله. ويقصد هنا بالظروف العامة المناخ الاقتصادي العام في المجتمع، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل المنشأة في إطاره خاصة ما يتصل بالتشريعات النقدية والجمركية والتشريعات الخاصة بتنظيم أنشطة التجارة الخارجية استيراداً أو تصديراً، حيث تؤثر هذه الظروف العامة على مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي. أما الظروف الخاصة فهي ترتبط بالنشاط الخاص الذي يمارسه العميل، مثل الحصة السوقية لمنتجات المشروع أو خدماته التي يقدمها، شكل المنافسة، دورة حياة المنتج أو الخدمة التي يقدمها العميل، موقع المشروع من دورة حياته بمعنى هل هو في مرحلة التقديم أو الولادة، مرحلة النمو، مرحلة الاستقرار أوفي مرحلة الانحدار.

ونخلص إلى أن الدراسة المتعمقة لهذه المعايير مجتمعة يمكن أن تقدم صورة واضحة عن وضع العميل طالب القرض أو الائتمان ومركزه الائتماني، إلا أن هذه المعايير تتفاوت في أهميتها النسبية فهناك بعض المراجع تميل إلى التركيز على المعايير الثلاثة الأولى كما ينظر إلى الضمان على أنه أقل هذه المعايير أهمية. كما أنه من الطبيعي ألا تستوفي جميع المعايير الخمسة أعلاه الحد الأمثل لها فالضعف في أحد المعايير يمكن أن يعوض بقوة المعيار الآخر على أن تكون الدراسة التي أجريت لهذه المعايير الخمسة بشكل كامل ومتوازن.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الائتمان المصرفي¹

هناك مجموعة عوامل مترابطة ومتكاملة تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني في أي مصرف، وهي:

الفرع الأول: العوامل الخاصة بالعميل²

بالنسبة للعميل تقوم عوامل الشخصية، رأس المال، وقدرته على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته، والضمانات المقدمة، والظروف العامة والخاصة التي تحيط بالنشاط الذي يمارسه العميل، تقوم جميعها بدورها في تقييم مدى صلاحية العميل للحصول على الائتمان المطلوب، وتحديد مقدار المخاطر الائتمانية ونوعها والتي يمكن أن يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان، فعملية تحليل المعلومات والبيانات عن حالة العميل المحتمل سوف تخلق القدرة لدى إدارة الائتمان على اتخاذ قرار ائتماني سليم.

¹ Diatkine Sylvie, « *Théorie bancaire, théorie monétaire et prêteur ultime chez Thornton* », Cahiers d'économie Politique / Papers in Political Economy, 2003/2 n° 45. P.54.

² Cieply Sylvie et Le Pape Nicolas, « *La théorie du rationnement du crédit a-t-elle négligé Anne Robert Jacques Turgot,?* » Cahiers d'économie Politique / Papers in Political Economy 1/2006 ,n° 50, -112.

الفرع الثاني: العوامل الخاصة بالمصرف

وتشمل هذه العوامل:

- درجة السيولة التي يتمتع بها المصرف حالياً وقدرته على توظيفها، ومفهوم السيولة يعني قدرة المصرف على مواجهة التزاماته، والتي تتمثل بصفة أساسية في عنصرين هما: تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع، وأيضاً تلبية طلبات الائتمان، أي القروض والسلفيات لتلبية احتياجات المجتمع.
- نوع الإستراتيجية التي يتبناها المصرف في اتخاذ قراراته الائتمانية ويعمل في إطارها، أي في استعداده لمنح ائتمان معين أو عدم منح هذا الائتمان.
- الهدف العام الذي يسعى المصرف إلى تحقيقه خلال المرحلة القادمة.
- القدرات التي يمتلكها المصرف وخاصة الكوادر البشرية المؤهلة والمدرية على القيام بوظيفة الائتمان المصرفي، وأيضاً التكنولوجيا المطبقة وما يمتلكه المصرف من تجهيزات الكترونية حديثة.

الفرع الثالث: العوامل الخاصة بالتسهيل الائتماني

ويمكن حصر هذه العوامل بما يلي:

- الغرض من التسهيل.
- المدة الزمنية التي يستغرقها القرض أو التسهيل، أي المدة التي يرغب العميل بالحصول على التسهيل خلالها، ومتى سيقوم بالسداد وهل تتناسب فعلاً مع إمكانيات العميل.
- مصدر السداد الذي سيقوم العميل المقترض بسداد المبلغ منه.
- طريقة السداد المتبعة، أي هل سيتم سداد القرض أو التسهيل دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة نشاط العميل ومع إيراداته وموارده الذاتية وتدفقاته الداخلة.
- نوع التسهيل المطلوب وهل يتوافق مع السياسة العامة للإقراض في المصرف أم يتعارض معها.
- ثم مبلغ هذا القرض أو التسهيل ولذلك أهمية خاصة، حيث إنه كلما زاد المبلغ عن حد معين كان المصرف أحرص في الدراسات التي يجريها خاصة أن نتائج عدم سداد قرض بمبلغ ضخم تكون صعبة وقد تؤثر على سلامة المركز المالي للمصرف.

ويمكن أن نضيف إلى هذه العوامل ضرورة الالتزام بالقيود القانونية حيث تحدد التشريعات القانونية التي يصدرها المصرف المركزي، إمكانية التوسع في الائتمان أو تقليصه والحد الأقصى للقروض ومجالات

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

النشاط المسموح بتمويلها بحيث لا يحدث أي تعارض بين سياسة المصرف الائتمانية والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي

وأخيراً نؤكد أن الحالة التي تتخذ فيها القرارات الائتمانية هي حالة الخطر، فمتخذ القرار الائتماني في المصرف لا يستطيع أن يتنبأ بنتائج قراره بدقة كاملة، ولكنه يستطيع عن طريق تحليل المخاطر المصاحبة لعمليات الائتمان أن يصل إلى تقدير احتمالات موضوعية محددة للقرار الذي سوف يتخذه، فالقرار السليم هو القرار الذي تشعر فيه الإدارة بأن العائد الذي سوف يتولد عنه يوازي أو يزيد على درجة المخاطر التي تحيط به. ويمكن لمحلل الائتمان من أجل تحليل المخاطر الائتمانية أن ينطلق من تطبيق نماذج المعايير الائتمانية المعروفة¹

المطلب الثالث: تحليل الائتمان والسياسة الائتمانية

تطلب البنوك التجارية عادة من عملائها الذين يرغبون في الحصول على قروض أو تسهيلات مصرفية تقديم مجموعة من المعلومات سواء المالية أو الغير المالية، والتي تخضع للدراسة والتحليل من قبل مسؤول الائتمان، حيث يمكن تحليل الائتمان، لأصحاب القرار الائتماني داخل المصرف من معرفة التوجه والسياسة الائتمانية الواجب إتباعها من قبله.

الفرع الأول: تحليل الائتمان

يتوجب من مسؤول الائتمان أن يراعي في دراسته لطلب القروض مجموعة من العناصر الأساسية وذلك كي يضمن تحقيق الأهداف التي يتوخاها وهي توفير المتطلبات أو المعطيات الأساسية لاتخاذ القرار السليم والصحيح، ويمكن حصر هذه العناصر في:

• وصف واضح للقرض أو التسهيلات والذي يغطي: ² معلومات شخصي عن العميل مثل:

الوظيفة، الحالة الاجتماعية، المؤهلات... الخ.

- تنوع القرض أو التسهيلات المصرفية، أي هل التسهيلات مؤقتة أم مستمرة أم هي على مدار عدة سنوات.

- الغرض أو المجال الذي يستخدم فيه القرض أو التسهيلات، أي أنها ستستخدم مثلاً في تمويل واستثمار رأسمالي أو في تمويل رأس المال العامل.. الخ.

¹ صادي خديجة ، محاولة تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية لتسيير خطر عدم تسديد القرض، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع تسيير ، كلية علوم اقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، سنة 1998-1999، ص: 64.

² محمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني " الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2006: ص: 252.

- مصادر الأموال التي منها يتوقع العميل تسديد القروض أو التسهيلات وكذلك توقيت هذا التسديد، أي هل ستسدد مثلا من مصادر تشغيلية أم من مصادر تمويلية أخرى.

• **تحليل مخاطر الائتمان:** تعتبر هذه الخطوة من أهم الخطوات اللازمة لاتخاذ قرار الائتمان، ويقصد بها عادة تصنيف المقرض وتصنيف المخاطر *Risque Rating* بهدف الوصول إلى رتبة تحديد القرض التي من خلالها يتم تحديد مصير طلب القرض أو التسهيلات الائتمانية بالقبول أو الرفض. بعد ذلك تتم عملية التسعير أي تحديد معدل الفائدة وكذلك نوع الضمانات *Collatéral* المقدمة.

• **مصادر المعلومات المالية:** تشكل المعلومات المالية التي يطلب من طالب الائتمان أو العميل المصرفي تقديمها، مرفقة بطلب التسهيلات ركنا أساسيا في اتخاذ قرار الائتمان، إذ تعتبر المعلومات المالية بمثابة المادة الخام لعملية التحليل المالي التي سينفذها مسؤول الائتمان جنبا إلى جنب مع تحليل مخاطر الائتمان ليشكل معا القاعدة الأساسية لاتخاذ القرار، سواء بالموافقة على منح القرض أو عدمه، وضمن هذه الخطوة يتوجب على مانح الائتمان تحديد مايلي:

- نوع البيانات المالية التي يطلبها من العميل أي إذا كان شركة قابضة مثلا: هل هي البيانات المنفصلة الخاصة بالشركة الأم فقط، أم هي البيانات الموحدة للمجموعة، أيضا يجب مراعاة إذا كانت مدققة أم يكفي أن تكون فقط خاضعة للمراجعة، أم مصنفة.

- مدى مطابقة الثقة التي يوليها مسؤول الائتمان لمدقق حسابات الشركة المقترضة، وما عدد التغييرات التي أجرتها تلك الشركة في مدقق حساباتها على مدار السنوات الخمس الأخيرة.

- توفير تنبؤات أو توقعات مالية مثل: الموازنات والقوائم المالية المتوقعة، أم يكفي توفير بيانات مالية تاريخية فقط، وإذا كان عليه توفير تلك التنبؤات والتوقعات، ما مدى معقولية القروض التي بنيت عليها تلك التنبؤات والتوقعات.

• **مصادر المعلومات الإستراتيجية:** ينصب جهد مسؤول الائتمان في هذه المرحلة من مراحل تحليل الائتمان على ما يعرف بالتحليل الإستراتيجي *Strategic Analysis* أو ما يطلق عليه البعض اختصارا تحليل " *SWOT* " والذي يدور حول نشاط الشركة بما فيه من نقاط قوة ومواطن ضعف وكذلك احتمالات نموها أو فشلها في المستقبل، وذلك من خلال دراسة الظروف البيئية المحيطة بها وبالصناعة التي تعمل فيها وعوامل السوق والمنافسة.. الخ.

• **تحليل وتفسير المعلومات المالية:** يلقي هذا الجزء من التحليل اهتماما كبيرا من محلل الائتمان، إذ يعتمد عليه في استخلاص مجموعة من المؤشرات الكمية التي يصدرها مع المؤشرات النوعية التي كان قد توصل إليها في الخطوة السابقة من خلال التحليل الإستراتيجي،

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

حيث أنه بدمج هذين النوعين من المؤشرات معا تكتمل لديه الصورة التي بناءا عليها سيتم اتخاذ قرار الائتمان.¹

الفرع الثاني: السياسة الائتمانية²

هناك ثلاثة أسس ينبغي على البنك مراعاتها عند إقرار السياسة الائتمانية، وهذه الأسس هي: الربحية، السيولة و الأمان.³

- **الأمان:** يقصد بالأمان أن يتأكد البنك بأن أموال مودعيه قد تمّ توظيفها بالشكل السليم الذي يكفل استردادها مع تحقيق عائد مناسب.
- يتوقف عنصر الأمان في السياسة الائتمانية على عدة أمور:
 - طول أو قصر المدة الائتمانية الممنوح عنها الائتمان.
 - الضمانات الأصلية والتكميلية التي تصاحب قرار منح الائتمان.
 - الحساب الدقيق لدرجة وحجم المخاطر المختلفة التي يشملها اتخاذ قرار منح الائتمان.
- * **الربحية:** لكل نشاط اقتصادي يمارسه البشر مخاطر، كلما كانت هناك مخاطر فلا بد من وجود أرباح تعادل تلك المخاطر، بمعنى أن الربحية = المخاطر، إذاً على البنك أن يسعى إلى تحقيق أرباح لتغطية المخاطر التي يتحملها.

أيضاً يجب أن تكون الأرباح تزيد عن التكاليف التي تتحملها البنوك نتيجة خدماتها المتنوعة.

- **السيولة:** السيولة هي عبارة عن عناصر الثروة التي يحوزها الأفراد ويمكن تحويلها إلى سلع وخدمات متى يشاءون وهي تتميز ب:
 - أكثر عناصر الثروة سيولة هي النقود.
 - يمكن الحكم على مقدار سيولة أي أصل أو أي عنصر من عناصر الثروة بمقدار تحول هذا الأصل إلى نقود بسرعة.
 - على البنوك أن تحتفظ بقدر معين من السيولة لكي تحفظ للمودعين حقهم في الحصول عليها عند الطلب.

لذا تلجأ البنوك إلى الاحتفاظ بجزء من النقود لدى البنك المركزي كاحتياطي قانوني، بالإضافة إلى الاحتياطيات الاختيارية التي تحتفظ بها البنوك لتوفير السيولة النقدية.

¹ المرجع السابق، ص: 252.

² أحمد غنيم، الديون المتعثرة والائتمان الهارب - قراءة في واقع ووقائع الأزمة -، بدون ذكر دار النشر ولا بلد النشر، 2001، ص ص: 24-25.

³ عيد المعطي رضا رشيد، محفوظ احمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل، الأردن، 1999، ص: 198.

أما في إطار الحديث عن السياسة الائتمانية للبنك فإن هناك جملة من المحددات يمكن تلخيصها

فيمايلي:

• **الضوابط المنظمة لحجم التمويل:** على صانع القرار الائتماني أن يأخذ بعين الاعتبار الضوابط التي تنظمها الجهات الرقابية مثل البنك المركزي وقوانين البنوك، وكذلك المحددات الداخلية للبنوك مثل حقوق الملكية وإجمالي الاستثمارات.. الخ، عند صياغة قراراته الائتمانية لان عدم الالتزام بذلك يضع البنك تحت طائلة المسألة، وذلك لأنه أمر يندرج بحالة شديدة من التعثر وتهديد واضح لأموال وحقوق البنك ومودعيه.

• **طبيعة أو نوع الائتمان:** المقصود هنا مراعاة الضوابط التي قد يصدرها البنك المركزي من وقت لآخر بحظر تمويل أنشطة بعينها سواء كلياً أو جزئياً، أيضاً إما أن تكون بشكل مطلق أو لفترة زمنية محددة، كما قد ترى إدارة البنك في ضوء موقف محفظة القروض ونتائج المتابعة ودراسة إدارة البحوث والتسويق ألا يتم تمويل أنشطة معينة ولحين تحسن موقف هذه الأنشطة داخل السوق أو لتواجد فائض كبير في الطاقات الإنتاجية والمعروض وهو أمر يجعل دخول أية مشروعات جديدة أو منح أموال إضافية في شكل ائتمان للمشروعات القائمة أمراً غير مرغوب فيه نظراً لارتفاع المخاطر المتوقعة في مثل هذه الحالات، كما قد يكون الاتجاه هو تدعيم قطاعات أو مشروعات معينة ائتمانياً وتشجيع الائتمان لها وإعطائها أولوية أولى.

وهنا يتعين على صانع قرار الائتمان الالتزام الصارم بالتعليمات المنظمة لهذه الجزئية.

• **النسب التسليفية:** من المحددات الهامة للسياسة الائتمانية مؤشرات النسب التسليفية الواجبة التطبيق لكل نوع من أنواع الضمانات، وتلعب توجيهات البنك المركزي هنا دوراً مؤثراً وفق إدارته العامة للسياسة النقدية والائتمانية.

وتعتبر النسب التسليفية أحد أدوات الرقابة على الحجم الكلي للائتمان المعروض في السوق، فارتفاع هذه النسب يزيد من حجم الائتمان المقدم، كما أن انخفاض هذه النسب يقلل من حجم الائتمان.

• **الضمانات المقدمة مقابل الحصول على الائتمان:** تتصل هذه الجزئية بما عرضنا له عند الحديث عن طبيعة أو نوع الائتمان، وكذلك النسب التسليفية، فقد تحظر إدارة البنك تقديم تسهيلات ائتمانية مقابل ضمانات معينة، مثل الحالات التي رأيناها خلال فترات زمنية معينة ولأسباب لها مشروعيتها وموضوعيتها في ذلك الوقت مثل خطر منح الائتمان بالعملة المحلية بضمان ودائع بالعملة الأجنبية.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ورغم أن الضمانات هنا تمثل ضمانا متميزا أو ممتازا من حيث درجة السيولة كما قد يأتي الحظر على قبول ضمانات بذاتها بموجب قرارات من البنك المركزي، وبشكل عام يجب أن يتوافر في الضمان المقدم مايلي:

- سهولة التصريف أو السبيل والتصفية بسرعة وبدون خسائر ملموسة.
- سهولة الإشراف عليه ومتابعته وتخزينه.
- انخفاض تكلفة الاحتفاظ بالضمان.

• **سعر العائد المدين:** تحديد سعر العائد يمثل عنصرا جوهريا في أي سياسة ائتمانية ويشمل تلك الحدود القصوى والدنيا لهيكل العائد المدين، أسعار العائد للتسهيلات بالعملة المحلية وبالعملات الأجنبية، أسعار العائد الثابتة وأسعار العائد الملموسة... الخ.

• **الصلاحيات الائتمانية:** يمثل تدرج الصلاحيات الائتمانية في رأينا محددًا هاما من محددات السياسة الائتمانية، ولا ينبغي النظر إلى هذا الموضوع من الناحية الرقابية فقط، وإنما يتعين التعامل معه من منظور تحقيق درجات أعلى من الجودة للقرار الائتماني وتعميق عملية صناعته بمشاركة مستويات أعلى تمتلك أفق أبعد ونظرة أشمل وخبرة توفر للقرار الائتماني مزيدا من الجودة والحماية.

• **أجال منح التسهيلات الائتمانية:** ويتأثر هذا الجانب من جوانب السياسة الائتمانية بنمط التوظيف والاستثمار داخل البنك وهيكل الموارد المتاحة، وسياسات وضوابط السيولة المسموح بها من إدارة البنك ومن الجهات الإشرافية كما ان طبيعة نشاط البنك تؤثر أيضا، فالأمر مختلف بين البنوك التجارية والمتخصصة "صناعية عقارية" نظرا لاختلاف نشاط كل منهم.

فمن خلال ما تقدم فإن صناعة القرار الائتماني يتعين أن تكون في إطار الالتزام بضوابط ومحددات السياسة الائتمانية للبنك وعدم الخروج عليها أو التعارض معها وصولا في النهاية إلى تحقيق الأهداف التي يستهدفها البنك خاصة و أن السياسة تتسم بالجمود ولكنها تتسم أيضا بالمرونة وتتعرض للتقييم المستمر وعليه يمكن تعديلها من وقت لآخر في ضوء الضرورات التي يفرضها التطبيق العملي والنتائج المحققة مقارنة بما هو مخطط.

المبحث الثالث: أسواق و أدوات الائتمان المصرفي

سوف يتم من خلال هذا المبحث التطرق لأسواق الائتمان والتي تتمثل أساسا في السوق النقدي والسوق المالي، إضافة إلى أهم المتدخلين في هاذين السوقين، كما سيتم إبراز أدوات الائتمان المصرفي التي تتعامل بها المصارف.

المطلب الأول: أسواق الائتمان المصرفي

يمكن تقسيم أسواق الائتمان إلى قسمين فيمايلي:

الفرع الأول: السوق النقدي

أولاً- تعريفه: يعرف السوق النقدي على أنه سوق التعامل بالأدوات الائتمانية أو ما يسمى بالأصول المالية القصيرة الأجل ذات آجال تتراوح بين يوم وسنة على الأكثر، ويتم التعامل في هذا السوق عن طريق تجميع المدخرات في صورة ودائع أو أدونات خزانة، أوراق تجارية...إلخ.

كما يطلق على السوق النقدي سوق القروض قصيرة الأجل، والتي تتراوح آجاله بين يوم و 7 أيام حتى 3 أشهر، وأما معني هذا المصطلح الأنقلوسكسوني هو سوق النقود اليومية. فالسوق النقدي هو سوق التعامل بين البنوك الذي يضمن لها تحقيق¹ التوازن اليومي بين آجال العمليات الدائنة والمدينة للمؤسسات الائتمانية، حيث تقوم البنوك بإستثمار فوائضها لدى هذا السوق، كما تحصل منه على القروض اللازمة إستنادا إلى وضعية إحتياطياتها لدى البنك المركزي. وبصفة عامة فإن المؤسسات المالية تلجأ إلى هذا السوق لتوفير إحتياط كاف من السيولة النقدية في حسابها المفتوح بالبنك المركزي لمواجهة عملية السحب التي يقوم بها الزبائن.

وبهذا الشكل، فإن السوق النقدي يعمل على تحقيق الربحية الأمثل لحسابات البنوك، وتعتبر مؤسسات الخصم (تسمى بيوت الخصم في انجلترا) من أهم الوسطاء في هذا السوق الذي تقوم عملياته على أساس الثقة بين المتعاملين، ولكن الضمانات الحقيقية لهذه العمليات إنما تكمن في الأوراق الحكومية والسندات التجارية المتعامل بها.

والسوق النقدية هي بمثابة سوق ادخار تزود المشروعات برأسمالها العامل، أما وسطاء السوق النقدي فيتمثلون أساسا في المؤسسات النقدية والمالية وهي :

- البنك المركزي،
- البنوك التجارية،

ولعل أهم العمليات التي يمكن أن تتم في هذه السوق مايلي:

- إعادة الخصم،

¹ Karim Djoudi, *Refinancement des banques, Media Bank - N034, Banque d Algerie, p:16.*

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- السوق المفتوحة، *Open Market*

- ما بين البنوك *Interbancaire*

وعليه فإن العمليات التي يمكن أن تدخل في هذه السوق وتعتبر سوقا للائتمان هي كمايلي:

الشكل رقم: (04): السوق النقدي للائتمان حسب الأطراف المتدخلة

أسواق الائتمان التي تظهر في السوق النقدية		
العمليات التي تتم بين " بنك- بنك " لكن في الاجل القصير	العمليات التي تتم بين " بنك- بنك مركزي- بنك "	العمليات التي تتم بين " بنك- بنك مركزي "

المصدر: من إعداد الطالب.

ثانيا: أهمية السوق النقدي واهم المتدخلون فيه

أ- أهميته:

- بالنسبة للاقتصاد: تأمين سيولة النظام المصرفي وتمكين البنك المركزي من الرقابة على الأموال.
- بالنسبة للمصارف التجارية: يمكنها من توظيف بعض أموالها كما تسمح السوق النقدي بتمويل البنوك التي تحتاج للسيولة بالسوق ما بين البنوك.
- بالنسبة للبنك المركزي: فان وجود سوق نقدية تمكنه من التأثير على كمية وسعر الأموال السائلة.

ب- اهم المتدخلون فيه: حسب التعريف المقدم من طرف القاموس الإقتصادي، نستخلص بأن المتدخلين في السوق النقدي هم:

- الخزينة: هي مؤسسة عامة تابعة لوزارة المالية، مهمتها إدارة الأموال العامة (أموال الدولة) لقبض الضرائب، ودفع نفقات الميزانية، كما أنها تشرف على إدارة ديون الدولة، وتقوم بدور المصرف، وذلك للحصول على ودائع المدخرين عن طريق الحسابات المفتوحة في مراكز الصكوك البريدية. وتصدر السندات لأجل قصير ومتوسط، للحصول على قروض من المواطنين.¹

¹ أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية، 1991، ص:96.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- **البنوك:** يدخل في إطارها البنك المركزي والبنوك التجارية والمؤسسات المالية.

ج- **مميزات وشروط قيامه:** السوق النقدي يمثل علاقة اقتصادية قبل أن تكون تجسيدا ماديا، فهي سوق كأية سوق أخرى، لها إمتداد زمني ومكاني، لكنها تختلف عن الأسواق الأخرى من الناحية الوظيفية. بينما تتناول الأسواق الأخرى مبادلة العناصر الحقيقية من سلع مختلفة بغرض الإشباع المباشر، فإن المقابل هنا هو النقود، فتعرض أو تطلب مقابل الائتمان بغرض الإشباع غير المباشر، والسوق النقدي كأى سوق آخر له خصائص جوهرية تميزه عن غيره لعل أهمها:

- المتعاملين فيه ذوي حجم كبير، ويعملون عادة لحساب مؤسسات كبيرة، ويتمتعون بخبرات ومهارات عالية. فالمتعاملون في السوق النقدي هم خاصة المؤسسات النقدية والمالية (البنك المركزي، البنوك التجارية، شركات التأمين..)، باعتبارها وسيطة بين الأفراد والمشاريع والحكومة، يتلقون الفوائض المالية ويمولون بها الوحدات ذات العجز في الموارد.¹

- موضوع المبادئ في هذا السوق يتعلق بنوع خاص من الأصول، خاصيتها الرئيسية هي سيولتها النسبية. والسيولة تعني القدرة على التحول إلى نقود قانونية خلال مدة قصيرة وبأقل قدر ممكن من الخسارة أو الخطر. وأهم أدوات السوق النقدي هي:

أوراق الخزينة، الأوراق التجارية، وكلها تمثل سندات تعبر عن المديونية القصيرة الأجل.

- يعتبر ميدانا للإستثمار قليل المخاطر، فدرجة المخاطرة النقدية التي قد تنشأ عندما يرغب المستثمرون بتحويل إستثماراتهم إلى نقود منخفضة جدا. لأن أدوات الإستثمار في هذا السوق سريعة التداول وشبه مؤكدة العائد، وأيضا مخاطرة الدين التي قد تنشأ عن عدم قدرة المدين على الوفاء شبه معدومة في أدوات الإستثمار في السوق.

الفرع الثاني: السوق المالي

على عكس السوق النقدي نجد أن السوق المالي هو سوق التعامل بأدوات الائتمان الطويلة والمتوسطة الأجل والتي هي عبارة عن الأسهم والسندات التي تصدر من طرف المشروعات بغية تغطية رأسمال المشروع أو لتوفير الأموال لتسييره.

لعل أهم الوسطاء العاملين بهذه السوق نجد:

- بنوك الإستثمار،
- بنوك الأعمال العقارية،

¹ مصطفى رشدي شيحة، الإقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، طبعة 1985، ص:157.

- شركات التأمين،
- البورصات... الخ،
- كل المتعاملين الماليين وغير الماليين غير النقديين.

أولاً- تقسيماته: ينقسم السوق المالي الى سوقين:

• سوق أولية " سوق الإصدار أو الاكتتاب"¹ بدأت هذه الفكرة من خلال الحاجة المالية التي وجدها المؤسسون أو العناصر الديناميكية وذلك نظرا لعدم كفاية مساهماتهم لتكوين رأس المال أو تغطية التكلفة الاستثمارية، التي تتجاوز قدراتهم.

ف نجد هذه العناصر تبحث دائما عن المشاركة في صورة أصول مالية طويلة الأجل، وقد قادم هذا الشعور إلى إصدار ووضع قيم مالية " نعني بالقيم المالية الاكتتاب"، في سوق أولية تسمح لهم بتعبئة الإدخارات وتوجيهها مباشرة نحو الاستثمار دون وسطاء مصرفيين، وهذا هو الدور الرئيسي لإصدار القيم المالية ولكنه ليس الدور الرئيسي لها، لان الحقيقة تكمن في أن كل مستثمر في السوق الأولية سواء كان مساهما أو مقرضا هدفه هو التخلص من السيولة ذات الدرجة الأولى " النقود المدخرة " وذلك من خلال تحويلها إلى سيولة من الدرجة الثالثة المجمدة" الأسهم والسندات"، وهو يبحث من خلال هذا التحويل إلى الحصول على الأصول المستثمرة، كما يستطيع أيضا تحويلها إلى سيولة من الدرجة الأولى مرة أخرى والتخلص من السندات والأسهم من خلال إعادة طرحها مرة أخرى في السوق المالية، أو يقوم بالتنويع بين الأصول المالية " السيولة من الدرجة الثالثة"، والأصول النقدية " السيولة من الدرجة الأولى"، وذلك لتفادي المخاطر المترتبة عن هذه الأسواق.

• سوق ثانوية² سوق التداول " : أطلق مصطفى رشدي شيحة على هذه السوق مصطلح البورصة، ووصف هذا المصطلح بالمعنى الصحيح، وذلك لان الرغبة في العودة مرة أخرى إلى السيولة، أو تنويع توظيفاته، يؤديان إلى الوظيفة الديناميكية والأساسية للبورصة، وهي: بيع وشراء الأسهم والسندات.

فليس من المعقول أن يستمر شخص أو شركة في شكل لا نهائي نحو تجميد توظيفاته بالاكتتاب في أوراق مالية مصدرة فقط، فهو يبحث عن عائد هذه الأصول وغيرها كما يبحث عن الربح من بيع الأصول والحصول على فروق قيمة الأصل. كما نجد أن كل شخص أو شركة في هذه السوق يبحث عن تنويع استثماراته من خلال البيع أو الشراء لمختلف الأصول المتداولة المتاحة أي توظيف أكثر ملائمة، أو الرغبة في العودة إلى السيولة مرة أخرى وبأقل جهد ونفقة ممكنة.

¹ مصطفى رشدي شيحة، النقود والمصارف والائتمان، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 1999، ص:242.

² Ossandón José, « Quand le crédit à la consommation classe les gens et les choses. Une revue de littérature et un programme de recherche,« Revue Française de Socio-Économie 1/2012, n° 9, p :92.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ولكي لا تكون السوق الأولية مصيدة للنقود لا بد أن يكون هناك محلا للتبادل، وهذا يفترض مسبقا تقييما للأوراق المصدرة وثمينها بعد فترة تشغيل المشروع، ومعرفة مدى نجاحه من فشله وهنا تلعب البورصة دور السوق الثانوية " السوق للسلع المستهلكة"، أي تظهر وظيفتها التمويلية والتسعيرية معا.

ثانيا- أهمية السوق المالي واهم المتدخلون فيه:

أ- أهميته: تكمن أهمية السوق المالي في أمور متعددة نذكر منها:

- ساهم السوق المالي في تجميع المدخرات الوطنية وإعادة توظيفها الأمر الذي ساهم في تطور الاقتصاد الوطني وزيادة معدلات النمو .
- ساهم السوق المالي في تأسيس الشركات المساهمة التي أصبحت نواة فعالة وأساسا للنمو في الاقتصاديات الوطنية وعلى مستوى الاقتصاد العالي .
- تحقيق السيولة للأموال المستثمرة في شكل أوراق مالية بصورة سهلة وتجنب الآثار التضخمية إلى حد بعيد مقارنة بالاستثمار في السوق النقدي .
- التفصيل الزمني وتنويع وتوزيع المخاطر معنى ذلك تمكين الإدارة المالية من تفضيل إرادتها حسب الحاجة وكذا التنويع في الاستثمار والتوسع فيما يقلل من المخاطر .
- يعد السوق المالي مجالا واسعا لتسهيل عمليات تبادل الأصول الاستثمارية فيما بين الأسرة والمؤسسات والحكومة كأطراف اقتصادية رئيسية، وذلك لتحويل الموارد إلى المستقبل أو إيصال الناتج الراهن للاستهلاك المستقبلي مع توفير السيولة لتعزيز التبادل خلال الزمن ولربط الأطراف الدائنة وأن الفوائض بالإطراف المدينة أي أصحاب العجز .
- يمكن للسوق المالي من خلال إدارته ومكاتبه المتخصصة وخبرائه تقديم النصح للشركات المصدرة للأدوات المالية المتداولة وذلك من خلال تحليل عوامل الطلب والعرض لهذه الأدوات وبيان احتياجات هذه الشركات وتحديد أفضل الأدوات وانسب الطرق لتمويل هذه الاحتياجات.
- يساهم السوق المالي بدور فعال في تطور الأوراق المالية والأعمال المصرفية والسمرة التي تخدم تطور باقي الأسواق.
- كما أن عالم المضاربات لم يتوقف عند بورصة محددة بل أصبح بإمكان المضارب الدخول إلى أي سوق يرغب بها عبر الانترنت للمضاربة وجني الأرباح أي إن السوق المالي لم يعد المكان المحدد لمجموعة مضاربين بل انتقل ليأخذ صفة وحركة العالمية وهي بذلك تشجع العولمة بمفهومها الجديد أو ما يسمى عولمة الاقتصاد .

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- يعد السوق المالي مرجعا هاما لبيان مدى كفاءة السياسات الاستثمارية في الاقتصاد.
- إن إلزام الشركات بالإفصاح ومراقبة عمليات التبادل في ردهات السوق بضمان الى حد بعيد مناخا استثماريا يتسم بالشفافية.¹
- ب- اهم المتدخلون فيه: من المتدخلون في السوق المالي نجد :
 - السماسرة: وهم تلك الفئة من التي تعمل كوكيل للمستثمرين الماليين، حيث تتمثل وظيفة السماسرة في المقابلة بين رغبات البائعين والمستثمرين مقابل الحصول على عمولة.
 - الوسطاء: الوسيط هو أداة اتصال بين العميل والسمسار المقيد لديه، يحصل على حصة من عمولة السمسار.
 - المندوب الرئيسي: يساعد السمسار في تنفيذ الأوامر التي يتلقاها من عميله.
 - الأعضاء المندوبين: الموظفون التي توكلهم البنوك لعقد عمليات في البورصة لصالحها، يرسلون أوامرههم إلى السماسرة بأنفسهم دون أي وسيط.
 - العملاء: هم الأطراف المتدخلون بصورة غير مباشرة في عمليات البورصة، والعمل قد يكون بنك أو شركة أو دولة أو فرد.

المطلب الثاني: أدوات " صيغ " منح الائتمان المصرفي

تنقسم صيغ التمويل عموما للبنوك التقليدية إلى ثلاثة أنواع رئيسية ألا وهي: تمويل الاستغلال، تمويل الاستثمار و تمويل الاستهلاك، ومن خلال هذه الصيغ يمكن وضع أهم الأدوات المستخدمة ضمن هذه الصيغ والتي سوف نقسمها إلى أدوات قصيرة الأجل وأخرى متوسطة وطويلة الأجل.

الفرع الأول: الأدوات قصيرة الأجل

أولاً- تمويل الاستغلال: إن قروض الاستغلال تهدف إلى تمويل الاحتياجات الناتجة عن دورة الاستغلال للمؤسسة، كما أنها تعتبر قروضا قصيرة الأجل وهي تنقسم إلى عدة أنواع وذلك حسب هدف التمويل² ونظرا لطبيعتها المتكررة والقصيرة زمنيا، فإنها تحتاج إلى نوع معين من التمويل يتلاءم مع هذه الطبيعة. وقد كان ذلك من بين العوامل التي دفعت البنوك إلى تطوير طرق عديدة وتقنيات متنوعة لتمويل هذه النشاطات، والمساهمة بذلك في السير الحسن لعمليات الإنتاج والتوزيع.

وتنقسم القروض الموجهة للاستغلال إلى قسمين هما:

¹ هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 68.

² بلعبيدي عايدة عبير، أثر البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الوطني - دراسة حالة الجزائر -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، تخصص مالية ونقد، جامعة بسكرة، السنة الجامعية 2005/2006، ص:64.

1- القروض المباشرة:

1-1- القروض العامة: وسميت بالقروض العامة لأنها توجه لتمويل الأصول المتداولة بصفة

إجمالية ليست موجهة لتمويل أصل بعينه وتسمى أيضا قروض الخزينة وهي تنقسم إلى:

• قروض الخزينة أو القروض بواسطة الصندوق: *Crédit de Trésorier*

وهي القروض التي تقدم من طرف الخزينة

• تسهيلات الصندوق: *facilités de caisse*: توجه أساسا بهدف إعطاء مرونة عمل للخزينة، وتعطى

عموما للمؤسسات من أجل السماح لها بمواجهة الاختلالات القصيرة جدا من حيث المدة والتي تتعرض لها خزينة المؤسسة في بعض الأحيان كحلول أجل الاستحقاقات الجبائية واستحقاق المودعين وغيرها من الأزمات التي تواجه الخزينة¹.

وبالتالي يمكن القول أن قروض الصندوق هي قروض تهدف إلى تغطية العجز الظاهر على

مستوى خزينة المؤسسة، ويتم اللجوء إلى هذا النوع من القرض في فترات معينة كنهاية الشهر، وهذا لكثرة نفقات الرواتب والفواتير في هذه الفترة. للإشارة فإن حساب الفائدة يتم كل 3 أشهر، وتحسب على أساس المبلغ المستعمل فقط وليس المبلغ الممنوح.

• الاعتماد على المكشوف: *Découvert*: هو عبارة عن قرض بنكي لفائدة الزبون الذي يسجل نقصا

في الخزينة ناجم عن عدم كفاية رأس المال العامل، ويتجسد ماديا في إمكانية ترك حساب الزبون لكي يكون مدينا في حدود مبلغ معين ولفترة أطول نسبيا قد تصل إلى سنة كاملة.²

وينقسم الاعتماد على المكشوف بدوره إلى:

- المكشوف البسيط: *Découvert simple*: وهو يتقارب إلى درجة كبيرة مع تسهيلات الصندوق

لان فترة التغطية تكون نسبيا اكبر من القرض الأول ألا وهو تسهيلات الصندوق وتتراوح من أسابيع إلى بضعة أشهر.

- المكشوف المجند: *Découvert mobilisable*: وهو يختلف تماما عن البسيط وعن تسهيلات

الصندوق حيث أن فترة التغطية تمتد على مدار سنة كاملة والفائدة تحسب على المبلغ الممنوح.

• القروض الموسمية: *Credits de Compagne*: لأسباب مختلفة قد تخضع شركة ما لتحول كبير

بين نفقاتها وإيراداتها أو ما يسمى بحالة عدم التوازن والتي لم يحسب حسابها منذ بداية النشاط الموسمي. وتظهر هذه القروض في المؤسسات ذات النشاطات غير المنتظمة أي تنتج طوال السنة

¹ Christian Marmuse , *Gestion De Trésorerie* , Librairie Vuibert , Paris 1988 , P: 110.

² الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص: 57.

الفصل الأول: الإطار النظري للانتماء المصرفي

وتتبع في فترة زمنية محددة وهي بالتالي تخزن لتتبع في فترة لاحقة.¹ ومثال هذه الشركات: شركات الأدوات المدرسية وكذا بيع المحاصيل الزراعية.²

للإشارة فان دراسة طلب التمويل يتم وضعه في جدول وتوضع به المخرجات شهر بعد شهر وكذا احتياجات التمويل الخاصة بالمؤسسة.³

• **قروض الربط: *Crédit de Relais*** : هي عبارة عن قرض يمنح للزبون لمواجهة الحاجة إلى السيولة المطلوبة لتمويل عملية مالية في الغالب، تحققها شبه مؤكد، ولكنه مؤجل فقط لأسباب خارجية⁴ فقروض الربط تعني وجود قرض سابق ونزيده بقرض آخر أي ربط القرض القديم بالجديد.

1-2- القروض الخاصة: هذه القروض غير موجهة للأصول المتداولة بصفة عامة وبالتالي هي عكس القروض العامة الموجهة لأصل معين ألا وهي الأصول المتداولة كلها، وسوف نتطرق إلى أنواع القروض الخاصة التي هي:

• **تسبيقات على البضائع: *Avances sur Marchandises***: التسبيقات علي البضائع هي عبارة عن قرض يقدم إلي الزبون لتمويل مخزون معين و الحصول مقابل ذلك علي بضائع كضمان للقرض، وينبغي علي البنك ، أثناء هذه العملية أن يتوقع هامشا ما بين قيمة القرض المقدم وقيمة الضمان، وهذا للتقليل أكثر ما يمكن من المخاطر.

• **تسبيقات على الصفقات العمومية: *Avances sur Projet*** : تعرف الصفقات العمومية على أنها هي عقود مكتوبة و ذلك من أجل تنفيذ أشغال أو اكتساب مواد أو خدمات. تبرم الصفقات العمومية و يتحدد نطاق تطبيقها على الإدارات العمومية، الهيئات الوطنية المستقلة، الولايات و البلديات.

و الهيئات العمومية الإدارية و مراكز البحث و التنمية و المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي و التكنولوجي و كذلك المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري، عندما تكلف هذه الأخيرة بإنجاز مشاريع استثمارات عمومية بمساهمة نهائية لميزانية الدولة.⁵

أما التسبيقات على الصفقات العمومية هي عبارة عن اتفاقيات للشراء أو تنفيذ أشغال لفائدة السلطات العمومية تقام بين هذه الأخيرة ممثلة في الإدارة المركزية (الوزارات) أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري من جهة، والمقاولين أو الموزعين من جهة أخرى.

¹ Luc Bernet-Rollande, *principes de technique bancaire*, dunod, 24^e édition, paris, France, 2006, p : 274.

² الطاهر لطرش مرجع سابق، ص: 60.

³ Luc bernet-rollande, *opcite*, p :275.

⁴ يلعبدي عايدة عبير، مرجع سابق، ص:68.

⁵ المواد: 03- 02 من المرسوم الرئاسي: 02/ 250، المتعلق بالصفقات العمومية.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ويمكن للبنوك أن تمنح نوعين من القروض لتمويل الصفقات العمومية، إما بإعطاء كفالات لصالح المقاولين أو منح قروض فعلية.

* **منح كفالات لصالح المقاولين:** تمنح هذه الكفالات من طرف البنك للمكاتب في الصفقة وذلك لضمانهم أمام السلطات العمومية. وتمنح غالبا هذه الكفالات لمواجهة أربعة حالات ممكنة هي:

- **كفالة الدخول إلى المناقصة: *Caution d'adjudication*** تمنح من طرف البنك لتفادي قيام الزبون بتقديم نقود سائلة إلى الإدارة المعنية كتعويض في حالة الانسحاب من المشروع.

- **كفالة حسن التنفيذ: *Caution pour Bon Exécution*** تمنح لتفادي قيام الزبون بتقديم النقود كضمان لحسن تنفيذ الصفقة وفق المعايير المناسبة.

- **كفالة التسبيق: *Caution d'avance*** يشترط لمنح التسبيقات التي تمنح للمقاولين الفائزين بالصفقة

- **كفالة اقتطاع الضمان: *Caution pour Retenue de Garantie***

* **منح قروض فعلية:** نميز بين ثلاثة أنواع من القروض التي يمكن أن تمنحها البنوك لتمويل النشاطات العمومية هي:

- **قرض التمويل المسبق: *Crédit par Préfinancement*** يمنح هذا النوع من القروض عند انطلاق المشروع، ويمنح عادة للشركات الكبيرة والعملاقة.

- **تسبيقات على الديون الناشئة وغير المسجلة: *L'avance sur créances nées et non constatées***

يمنح عند انجاز المقاول نسبة مهمة من الأشغال ولكن الإدارة لم تسجل ذلك رسميا.

- **تسبيقات على الديون الناشئة و المسجلة: *L'avance sur créances nées et constatées***

تمنح عندما تقوم الإدارة بالتسجيل الرسمي لنسبة الانجاز.

- **الخصم التجاري: *l'escompté commerciale*** كلمة الخصم معناها حرفيا تخفيض أو إنقاص

من المبلغ أو من الحساب الإجمالي للشيء، ومعناها التجاري هو خصم نظير الدفع قبل موعد الاستحقاق

أو مقابل الدفع فورا لكمبيالة أو حساب¹.

خصم الأوراق التجارية هو عمليا عبارة عن إقراض لفترة قصيرة. فالتجار الذين لا يرغبون في تجميد أموالهم على شكل كمبيالات أو سحوبات فأنهم يقومون بخصم هذه الكمبيالات لدى البنك بما يتيح لهم الحصول على الكمبيالات على شكل نقود سائلة، مقابل مبلغ بسيط هو فائدة البنك وعمولته وغالبا ما تكون

¹ محمد مصلح الدين، مرجع سابق، ص: 147.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

هذه الكمبيالات قصيرة الأجل، وعندما يحين ميعاد استحقاقها فان البنك يحصل على القيمة الاسمية للكمبيالات وبذلك يكسب ربحا يعادل سعر الفائدة وعمولته، بالإضافة إلى تسهيل العمليات التجارية.¹

1-3 القروض المقدمة للأفراد: إلى جانب كل أنواع القروض التي سبق ذكرها، بإمكان البنك أن

يمنح قروضا من نوع آخر، هي ذات طابع شخصي بشكل عام، وهدفها تمويل نفقات الاستهلاك الخاصة بالأفراد، ومن بين هذه القروض بطاقات القرض والتي تستعمل في تسديد المشتريات للأفراد دون استعمال النقود. وتوجد أيضا القروض الشخصية والتي تقدم عادة للأشخاص ذوي الدخل الثابتة، ويتناسب مبلغها مع الدخل الشهري للمستفيد. وما تجدر الإشارة إليه أن هذا النوع من القروض لا يزال في بدايته في الجزائر. ولم تستطع البنوك بعد أن تطور استعمال هذا النوع من القروض لكي يرقى إلى درجة الممارسة التقليدية الشاملة.

2- القروض الغير المباشرة: *Crédits Indirects*: تتمثل القروض الغير المباشرة في القروض

التي لا تمنح مباشرة للأفراد أو المؤسسات وإنما يكون البنك هنا كضامن أو كفيل لعمليات يتولاها الزبون لديه. وهذه القروض هي:

• القروض بالالتزام أو القروض بالإمضاء: *Crédits par Engagement/ C. par Signature*

إن القرض بالالتزام أو التوقيع لا يتجسد في إعطاء أموال حقيقية من طرف البنك إلى الزبون، وإنما يتمثل في الضمان الذي يقدمه له لتمكينه من الحصول على أموال من مصادر أخرى، أي أن البنك هنا لا يعطي نقودا وإنما يمنح ثقته فقط. وفي حالة عجز الزبون من تسديد هذا الالتزام يسدد البنك المبلغ المستحق.

ونميز بين ثلاثة أنواع من القروض بالالتزام:

- الضمان الاحتياطي: *Aval*: عبارة عن التزام شخصين يكون في العادة بنكا، يضمن بموجبه

تنفيذ الالتزامات التي قبل بها احد مديني الأوراق التجارية. وعليه فان الضمان الاحتياطي هو عبارة عن تعهد يتضمن القروض الناجمة عن خصم الأوراق التجارية.

- الكفالة: *Caution*: هي عبارة عن التزام مكتوب من طرف البنك يتعهد بموجبه بتسديد الدين

الموجود على عاتق المدين في حالة عدم قدرته على الوفاء بالتزاماته. وتحدد في هذا الالتزام مدة الكفالة ومبلغها.

- القبول: *Acceptation*: في هذا النوع من القروض، يلتزم البنك بتسديد الدائن وليس زبونه.

ويمكن التمييز بين عدة أشكال لهذا النوع من القروض:

• القبول الممنوح لضمان ملاءة الزبون: الأمر الذي يعفيه من تقديم ضمانات.

• القبول الممنوح بهدف تعبئة الورقة التجارية.

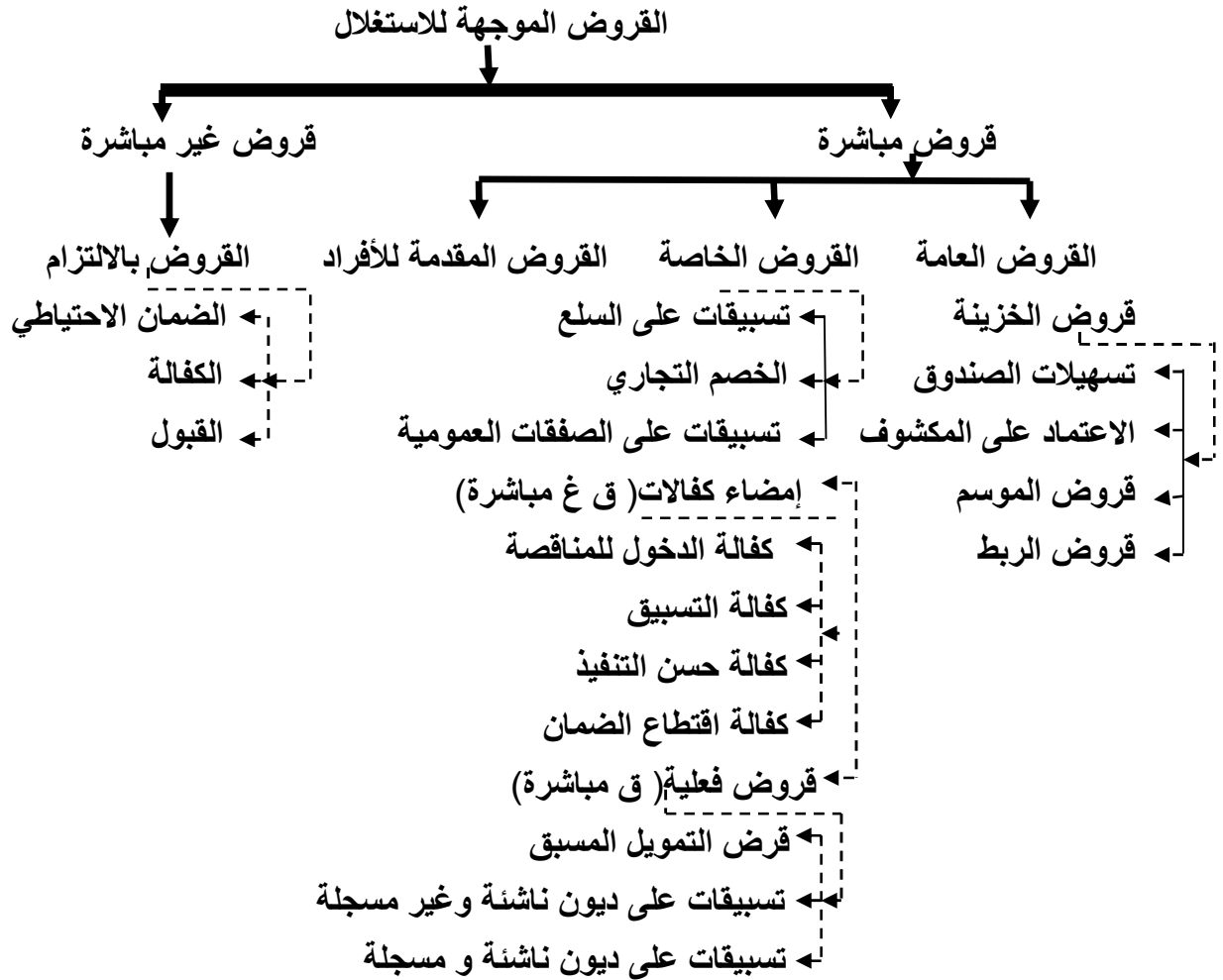
¹ محمد العربي ساكر، محاضرات في الاقتصاد الكلي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006، ص ص: 148-149.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- القبول الممنوح للزبون من اجل مساعدته على الحصول على مساعدة من الخزينة.
- القبول الممنوح والمقدم في المعاملات للتجارة الخارجية.

ونستطيع تلخيص ما سبق في المخطط التالي:

الشكل رقم (05): مخطط توضيحي للقروض الموجهة للاستغلال



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

الفرع الثاني: الأدوات طويلة الأجل

أولاً- تمويل الاستثمار: وهي عمليات تختلف جوهريا عن قروض الاستغلال من حيث موضوعها وطبيعتها، ولهذا فهي تتطلب أشكالا أخرى من التمويل. وتمويل عمليات الاستثمار يعني قيام البنك بتجميد أمواله لمدة غير قصيرة عادة لا تقل عن سنتين.

وأهم الطرق التقليدية لتمويل عمليات الاستثمار هي القروض متوسطة الأجل والقروض طويلة الأجل.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

أ- القروض متوسطة الأجل : توجه القروض المتوسطة الأجل لتمويل الاستثمارات كالألات والمعدات، تجهيزات الإنتاج بصفة عامة ومدتها عموما أكثر من سنتين ولا تتجاوز سبع سنوات وعلى البنك في هذا النوع من القروض أن يراعي دراسة مراحل تسديد القرض والبحث عن الضمانات الملائمة نظرا للمخاطر و التغيرات التي يمكن أن تحدث على مستوى المركز المالي للمقترض ويمكن التمييز بين نوعين من القروض المتوسطة الأجل ويتعلق الأمر ب:

- **القروض القابلة للتعبئة** : يعني أن البنك بإمكانه إعادة خصم هذه القروض لدى مؤسسة مالية أخرى أو لدى البنك المركزي وتسمح له هذه العملية بالحصول على السيولة في حالة الحاجة إليها دون انتظار آجال استحقاق القرض الذي منحه مما يسمح له التقليل من خطر تجميد الأموال وتجنبه الوقوع في أزمة نقص السيولة.
- **القروض غير القابلة للتعبئة**: ويعني ذلك أن البنك لا يمكنه إعادة خصم هذه القروض لدى مؤسسة مالية أخرى أو لدى البنك المركزي مما يجعل البنك مجبرا على انتظار مواعيد استحقاق هذه القروض ولتفادي الوقوع في أزمة نقص السيولة يجب على البنك أن يحسن دراسة القرض وبرمجته زمنيا بشكل لا يهدد صحة خزينته .

وقد يصاحب تقديم هذه القروض إلزام المؤسسة المقترضة بمجموعة من الشروط نذكر منها:

- شروط استخدام القروض بالكيفية المتفق عليها وفي الأغراض المحددة كضمان لاسترجاع الأموال شرط تحديد سقف المديونية حفاظا على ملاءة وقدرة المؤسسة على التسديد مستقبلا.
- شروط على توزيع الأرباح على المساهمين فلا تتعدى نسبة معينة للحفاظ على قيمة محددة بين الأموال المملوكة والقروض ضمن الهيكل المالي للمؤسسة.¹

الفرع الثاني: الأدوات طويلة الأجل : تتجاوز مدة القروض طويلة الأجل في العادة السبع سنوات، تمنح من طرف مؤسسات متخصصة ويكون الغرض منها تمويل الأصول طويلة الأجل التي تزيد مدة إهلاكها عن السبع سنوات، تقدم لتمويل المشروعات الاستثمارية الإستراتيجية ذات النفع العام ويتم إهلاك القرض وفقا للعمر الإنتاجي للأصل.

ب- مزايا وعيوب القروض المتوسطة وطويلة الأجل :

- **المزايا** : من المزايا التي تتحصل عليها المؤسسة بلجوئها إلى التمويل عن طريق

القروض المتوسطة وطويلة الأجل نذكر مايلي :

* تجنب المؤسسة تكاليف اللجوء إلى الإصدار العام إلى الجمهور .

¹ بخزار يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص ص: 116-117.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

* عملية الحصول على القروض لا تستغرق وقتاً طويلاً مقارنة بالوقت الذي تتطلبه إجراءات عملية الإصدار العام إلى الجمهور.

* سهولة التفاوض بين المؤسسة والجهة المقرضة خاصة إذا كان للقرض طرفاً وحيداً.

* الاستعانة بالقروض المتوسطة وطويلة الأجل يعني عن اللجوء إلى القروض قصيرة الأجل وبالتالي تفادي مخاطر احتمال عدم التجديد أو مواعيد الاستحقاق القصيرة.

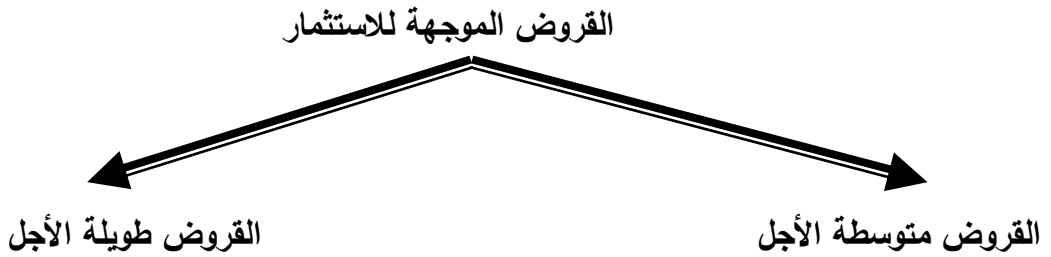
- العيوب: من المساوئ التي تترتب عن اللجوء إلى التمويل بالاستعانة بالقروض متوسطة وطويلة الأجل نذكر ما يلي:

* إن سداد القروض متوسطة وطويلة الأجل بأقساط سنوية طويلة المدة المحددة لإهلاك هذه القروض يعرض المؤسسة إلى الاستنزاف النقدي المستمر وهنا تتجلى أفضلية اللجوء إلى التمويل عن طريق الأسهم (لما تتميز به من عدم محدودية تاريخ التسديد).

* في العادة تتضمن اتفاقيات تقديم القروض نصوصاً مقيدة للمؤسسات المقرضة لحماية حقوق الدائنين بينما تخلو مصادر التمويل الأخرى من هذا القيد.

* كون هذه القروض طويلة الأجل، فالمقرض يطلب ضمانات قد لا تكون في متناول المؤسسة ويلجأ إلى استقصاءات مفصلة ودقيقة عن وضعية المؤسسة، وقد تكون تكاليف هذه الاستقصاءات عالية ولذا فالمقرض يضع حداً للقرض المقدم لغرض تغطية هذه التكاليف.

الشكل رقم (06): مخطط توضيحي للقروض الموجهة للاستثمار



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على ماسبق.

المبحث الرابع: مخاطر الائتمان المصرفي

يعتبر الائتمان من أهم الأنشطة التي تمارسها المصارف إلا أننا نجد أن المؤسسات والبنوك عند منح القرض لعملائها قد تواجه مشاكل تتعلق بطبيعة القرض وكيفية استرداده، مما يؤدي إلى خسارة الأموال المقرضة ذاتها وهو ما قد يشكل خطر على المؤسسة ويؤثر على سمعتها¹ ويعرضها لاحتمال الهلاك وهذا ما يعرف بمخاطر الائتمان.

المطلب الأول: طبيعة مخاطر الائتمان المصرفي

الفرع الأول: مفهوم مخاطر الائتمان المصرفي

يسعى المستثمر دائما إلى الحصول على أكبر عائد ممكن إلا أن هناك عوامل عديدة تمنعه من تحقيق هذا الهدف لعل أهمها المخاطر.

ويمكن وضع أهم التعارف التي جاءت حول المخاطر فيما يلي:

- المخاطر هي احتمال أن يكون العائد الفعلي مختلفا عن العائد المتوقع وهو ما يعني تباين أو انحراف العائد الفعلي عن العائد المتوقع²
- المخاطرة هي فرصة تكبد أذى أو تلف أو ضرر أو خسارة تكون قابلة للقياس الكمي³
- المخاطرة هي احتمال وقوع خسارة وهي حالة عدم التأكد الممكن قياسها⁴
- المخاطرة هي وضع يحتمل فيه أن تتكبد المنشأة خسارة على استثمارها بسبب عملها في بيئة أعمال تسودها الريبة وعدم الثقة⁵

وبناء على التعاريف السابقة يمكن تعريف المخاطرة بأنها حالة عدم التأكد التي تصاحب تحقق نتائج غير مرغوب فيها وتؤدي إلى حدوث خسائر مادية قابلة للقياس.

¹ صالح مفتاح، معارفي فريدة، دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثامن حول مهمة التدقيق في الجزائر -الوقائع والأفاق في ضوء المستجدات العالمية المعاصرة، جامعة 10 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، الفترة 11-12 أكتوبر 2010، ص: 5.

² محمد الحناوي وآخرون، الاستثمار في الأوراق المالية وإدارة المخاطر، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص: 21.

³ محمد براق، الجودي طايطوري، مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثامن، دورية فصلية تصدر عن: مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص: 29.

⁴ حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص: 11.

⁵ عدنان عبد الله، محمد عويضة، نظرية المخاطرة في الاقتصاد الإسلامي، مكتبة التوزيع في العالم العربي، لبنان، 2010، ص: 32.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

ورغم المخاطر التي تواجه المستثمر والمؤسسات بما فيها البنوك والتي تعرضهم لاحتمال الهلاك أو التلف¹ إلا أنهم يستعدون لها على أمل تحقيق أكبر عائد وتعظيم إرباحهم ومن أهم المخاطر التي تواجه المؤسسات كالمصارف المخاطر الائتمانية والتي هي موضوع دراستنا.

هذا فيما يخص المخاطر بصفة عامة، أما المخاطر المصرفية فتعرف على أنها احتمال تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة أو تذبذب العائد على استثمار معين وهو ما يؤثر على تحقيق أهداف البنك المرجوة.

ومن المخاطر الرئيسية التي تواجهها المصارف هي المخاطر الائتمانية والتي يقصد بها:

- المخاطر التي تنشأ بسبب عدم السداد بالكامل وفي الوقت المحدد مما ينتج عنها خسارة مالية.² وتعرف مخاطر الائتمان في احتمال عدم مقدرة العميل المقترض من سداد القرض وأعبائه وفقاً للشروط المتفق عليها عند منح الائتمان.³
- مخاطر الائتمان هي أن تجد المؤسسة نفسها غير قادرة على تحصيل مستحقاتها تجاه العملاء، فيترتب عن هذا الوضع انعكاسات سلبية على مؤشر درجة السيولة، وكذلك على مستوى مؤشر الربحية.⁴
- المخاطر الائتمانية هي عدم قدرة المقرض على استرداد أمواله من المقترض سواء لعدم رغبتهم في السداد أو لعدم قدرتهم على الوفاء بالتزاماتهم تجاه المقرض والتي تتمثل رد المبالغ المقرضة وما يستحق للمقرض عنها من عوائد.⁵
- مخاطر الائتمان هي احتمال عدم مقدرة العميل المقترض من سداد القرض وأعبائه وفقاً للشروط المتفق عليها عند منح الائتمان.

ويمكن تعريف مخاطر الائتمان بأنها الخسائر المحتملة نتيجة رفض عملاء الائتمان للسداد أو عدم قدرتهم على سداد الدين بالكامل وفي الوقت المحدد، ففي حالة الائتمان التجاري يقوم المورد بتزويد المشتري بالسلع والخدمات الآن على أن يتم السداد مستقبلاً إما في حالة الإفراض المصرفي يقوم المصرف بتقديم القرض مقابل الوعد بسداد الفائدة واصل الدين في المستقبل.

¹ سالم بن إبراهيم السويلم، أدوات مبتكرة لمعالجة المخاطر، ورقة مقدمة إلى ندوة مخاطر المصارف الإسلامية، المعهد المصرفي، الرياض، 2004، ص:1.

² حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص:174.

³ ابتهاج مصطفى عبد الرحمن، إدارة البنوك التجارية: الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص:444.

⁴ رجال علي، التقارير المالية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007، ص:06.

⁵ أحمد غنيم، الأزمات المصرفية والمالية، بدون دار نشر، 2004، ص:84.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

وعلى هذا الأساس تعتبر المخاطر الائتمانية هي جوهر ولب العملية المصرفية¹ وهي أكثر أنواع المخاطر حيث تمثل حوالي 60 % من مجموع المخاطر التي تواجهها المصارف² بمعنى انه لا يوجد مصرف لا يحتمل المخاطر لاقتربها بالنشاط الرئيسي (منح القروض) ومن هنا فانه يكون أمام المصرف خيارين لا ثالث لهما³

• إما أن يحتمل المصرف المخاطرة والسعي لتسييرها لزيادة عوائد إلا أننا نجد أن سعر الفائدة مرتبط بمدى المخاطرة.

• وإما أن يخفض من عمليات منح القروض وعليه تتخفف عوائده ونشاطه.

الفرع الثاني: مصادر وأسباب مخاطر الائتمان المصرفي

تتنوع مصادر المخاطر الائتمانية وتتلخص هذه المصادر فيما يلي:

أولاً- أسباب متعلقة بالبنك: وهي ناتجة عن عدم الدراسة الموضوعية لقرار منح الائتمان، وتحديد المخاطر المحتملة من حيث مخاطر الإدارة، مخاطر السوق، مخاطر رأس المال، ومخاطر الضمانات العقارية أياً كانت طبيعتها.

ثانياً- أسباب متعلقة بالعميل: تنتج عند تقديم العميل لمعلومات خاطئة عن وضعيته المالية أو تقديمها بشكل غير كامل من جهة، ومن جهة أخرى عدم كفاءته الفنية والإدارية في استخدام القرض وتوجيهه في أنشطة تمويل غير مناسبة وطبيعة القرض يترتب عليه التعثر والعجز عن الوفاء بالتزامه اتجاه البنك .

ثالثاً- أسباب خارجية : وهي غير صادرة من قرارات البنك أو العميل ولكن بالبيئة التي يعمل فيها العميل المكلف بسداد قيمة القرض، وهي بدورها تنقسم إلى:

• المخاطر العامة (المخاطر النظامية): وهي المخاطر التي تصيب كافة القروض بصرف النظر

عن ظروف المقترض⁴ بذاته كما يلحق اثر تحققها بجماعات كبيرة في وقت واحد ومن أمثلة تلك المخاطر نذكر:

- تتعلق بالظروف السيادية للدولة:⁵ كالمصادرة والتأميم، الحروب والنزاعات الأهلية...الخ
- تتعلق بالتغيرات القانونية: كتغيرات القوانين المتعلقة بنشاط المقترض، القانون التجاري، قوانين الاستثمار، معدلات الضرائب...الخ

¹ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص: 203.

² محمد عبد الوهاب الغزاوي، عبد السلام محمد خميس، الأزمات المالية، الإثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ص: 141.

³ طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص: 203.

⁴ صالح مفتاح، معارفي فريدة، المخاطر الائتمانية -تحليلها - قياسها- إدارتها والحد منها-، الموقع الالكتروني:

، بتاريخ: 2012/04/05، الساعة: 11:34، ص 2. <http://world-acc.net/vb/showthread.php?t=2075>

⁵ Haouat Asli Meriem, « Risque opérationnel bancaire : le point sur la réglementation prudentielle Management & Avenir 8/2011 ,n° 48, p : 229.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

- **ظروف الاقتصاد الكلي:** في حالات الكساد يحدث العكس فتتدهور الأسعار وتترجع قدرة المقترض على سداد قرضه، والعكس في حالات الرواج، كما أنه يجب مراعاة معدلات التضخم وتأثيرها على القطاع الذي ينتمي إليه المقترض.

- **السياسات الاقتصادية:** وتشمل السياسة المالية، النقدية والتجارية، فقد تقوم الدولة مثلا بإتباع سياسة نقدية توسعية توفر التمويل لشراء منتجات قطاع المقترض أو العكس، وهذا يؤثر إيجابيا أو سلبيا على قدرة المقترض على السداد، كما قد تأخذ السياسة المالية الاتجاه نفسه، قد تزيد الضرائب وقد يحدث العكس... الخ.

وبالمثل تعمل السياسات التجارية على التأثير على قدرة المقترض على تصريف منتجاته، لذلك فهي تؤثر على قدرته على السداد.¹

• **المخاطر الخاصة (المخاطر الغير نظامية):** يقصد بالمخاطر الغير نظامية هي تلك المخاطر الداخلية التي تنفرد بها شركة أو صناعة أو مصرف ما في ظل ظروف معينة²، بالإضافة إلى أن أثرها يكون محدودا، وعادة ما يسهل التحكم في ظروف حدوثها وفي النتائج المترتبة عليها³ و من أمثلها: ضعف إدارة الائتمان سواء لعدم الخبرة أو لعدم التدريب الكافي و عدم توافر سياسة ائتمانية رشيدة و ضعف سياسة التسعير، ضعف إجراءات متابعة المخاطر والرقابة عليها⁴، الإضرابات العمالية، تغير أذواق العملاء نتيجة ظهور منتجات جديدة، الحرائق، السرقة... الخ، إن مثل هذه المخاطر الاستثنائية و اللاسوقية من شأنها أن تؤثر على قدرة العميل ورغبته في سداد ما عليه من التزامات اتجاه البنك مانح القرض في الأجر المتفق عليه مما يؤدي إلى النتائج التالية:

- التأثير في سداد الالتزامات

- خسارة جزئية من إجمالي الائتمان

- خسارة كلية لإجمالي الائتمان.

وخلاصة القول أن المخاطر الخاصة تحدث نتيجة لعوامل داخلية تؤثر على البنك أو الشركة وهو ما يتطلب منهم التنبؤ بها وتوقع حدوثها مستقبلا ويمكن التقليل أو التحكم فيها عن طريق التنوع على عكس المخاطر العامة التي تؤثر على حركة السوق ككل و يصعب على البنك السيطرة عليها والتنبؤ بها مستقبلا و مواجهتها و بالتالي لا يمكن تجنب المخاطر العامة بالتنوع فالنصيب الأكبر

¹ إبراهيم عبد ربه، الخطر والتأمين، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص: 11-12.

² صالح مفتاح، معارفي فريدة، مرجع سابق، ص: 3.

³ إبراهيم عبد ربه، مرجع سابق، ص: 12.

⁴ سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف، الطبعة 2، الاسكندرية، 2008، ص: 144.

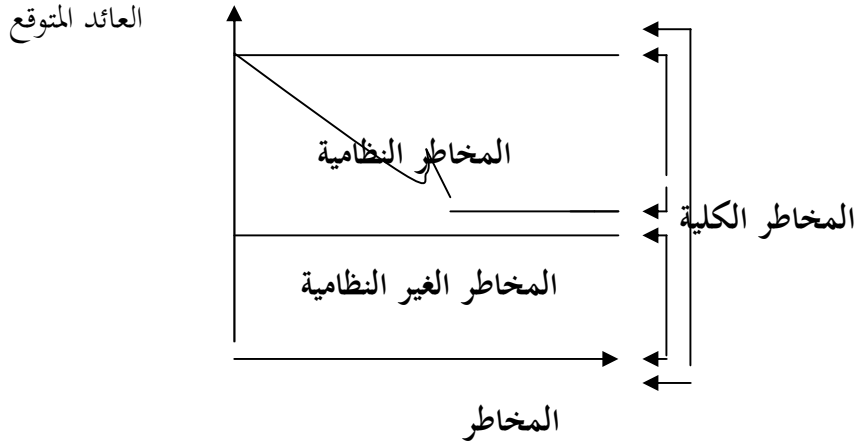
الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

للمخاطر الكلية يعود إلى المخاطر النظامية وجزء من المخاطر الغير نظامية ويمكن توضيحها بالمعادلة التالية¹

المخاطر الكلية = المخاطر النظامية + المخاطر الغير نظامية.

والشكل التالي يوضح مصادر المخاطر وحالات التنويع وعدم التنويع :

الشكل رقم (07): مصادر مخاطر الائتمان



المصدر: صالح مفتاح، معارفي فريدة، المخاطر الائتمانية - تحليلها - قياسها - إدارتها والحد منها، الموقع الالكتروني:

، بتاريخ: 2012/04/05، الساعة: 11:34، ص 2075.3 <http://world-acc.net/vb/showthread.php?t=2075.3>

المطلب الثاني: إدارة مخاطر الائتمان المصرفي

يقصد بإدارة العملية الائتمانية كيفية اتخاذ القرار الائتماني على مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية. هذه السياسة تتضمن المعايير والتوجيهات العامة التي يتعين على أجهزة الائتمان بالفرع الالتزام بها لتجنب المخاطر الائتمانية.

وبشكل عام يمكن التحكم في مخاطر الائتمان من خلال أسلوبين:

- الأسلوب الوقائي،
- الأسلوب العلاجي.

الفرع الأول: تغطية مخاطر التعثر

إن تخوف البنك من المخاطر الناتجة عن القروض وخاصة خطر عدم التسديد يؤدي به إلى تبني مجموعة من الطرق الاحتياطية والوقائية التي تسمح له بمواجهة المخاطر بأنواعها.

أولاً- الطرق الاحتياطية: يتعين على البنك إتباع هذه الطرق لمواجهة المخاطر في حالة حدوثها ولعل أهمها: الضمانات، المؤونات التأمينات.

¹ صالح مفتاح، مرجع سابق، ص: 3.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

• **الضمانات:** تعتبر الضمانات من أهم الإجراءات الاحتياطية التي يقوم بها البنك لمواجهة خطر عدم التسديد على القرض من البنك من جهة، ومن جهة أخرى هي أداة إثبات حق البنك في الحصول على أمواله واستعادتها بطريقة قانونية في حالة عدم تسديد قيمة القرض من طرف العملاء.

وبصفة عامة يتم تقسيم الضمان إلى قسمين ضمانات شخصية وضمانات حقيقية.

• **المؤنات:** حيث يقوم البنك التجاري بتكوين مخصصات للديون المشكوك في تحصيلها ويتم حساب قيمة المخصص كآتي:

قيمة المخصص = القيمة الإجمالية للديون المشكوك في تحصيلها - الضمانات والتأمينات الملحقه.

• **التأمينات على القرض:** يعرف التامين بأنه عقد بين طرفين احدهما يسمى المؤمن والثاني المؤمن له (المستأمن) يلتزم فيه المؤمن بان يؤدي إلى المؤمن لمصلحته مبلغا من المال أو إيرادات مرتب أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع حادث أو تحقق خطر مبيّن في العقد وذلك في مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن إلى المؤمن له.

ولا يقوم بعملية التامين فرد نحو فرد وإنما تقوم بها شركات مساهمة كبيرة يتعامل معها عدد ضخم من المستأمنين.

وتنشط في الجزائر العديد من شركات التامين منها:¹

- الشركة الجزائرية للتأمين (SAAT).

- الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين

- الشركة العالمية للتأمين وإعادة التأمين.

ثانيا- الطرق الوقائية: ومن أهم الطرق والأساليب التي قد يلجأ إليها البنك لحماية نفسه من المخاطر التي قد يتعرض لها ما يلي:

• **الحد من التركيز الائتماني:** يجب على البنك توزيع عملياته على عدد غير محدود من المتعاملين تحسبا لإفلاس احدهم أو تخلفه عن الدفع حيث يمكن للبنك في حالة تعدد المتعاملين تجاوز إعسار العميل بسهولة.

¹ الجزائر وشركات التأمين، الموقع الإلكتروني:

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

كما يقوم البنك بتمويل عدة قطاعات ضمن الحد من التركيز الائتماني وذلك تحسبا لتضرر احد القطاعات بالأزمات أو الكوارث كتركز التمويل المصرفي في القطاع الفلاحي والذي ينجر عنه خسائر فادحة للبنك في حالة حدوث فيضانات مثلا مختلفة لتعويض الخسائر الناجمة عن تضرر احد القطاعات بالأزمات بالأرباح المحققة من النشاطات الأخرى.

- **توزيع خطر القرض:** حيث يقوم البنك بالاشتراك مع مؤسسات مالية أخرى بتقديم القرض للعميل في حالة كبر حجم هذا القرض، وذلك تجنباً لعدم تسديد المقترض لدينه وبالتالي تتخفف الخسائر التي قد يتحملها البنك في تلك الحالة.
- **إتباع القواعد المملات من طرف البنك المركزي:** يقوم البنك المركزي بدور الإشراف والرقابة على البنوك التجارية بصفته بنك البنوك وذلك من خلال سن القوانين والتعليمات التي من شأنها حماية البنوك التجارية.
- **كفاءة السياسة الائتمانية:** وذلك بهدف وضع معايير مؤشرات موضوعية لإرشاد موظفي جهاز الائتمان بالمصرف ووضع أساس لتقييم أداء العملية الائتمانية حتى يتمكنوا من تحديد مستوى المخاطر المقبولة على أساس ربحيتها وكفاءتها.

ثالثا- **تقنيات أخرى للحد من مخاطر القروض:** حيث توجد تقنيات عديدة أخرى للتقليل من مخاطر الائتمان ومنها:

- **التوريق المصرفي:** وهو يسمى أيضا بالتسديد (*Titrisation*) وهو يعني تحويل أصول مالية غير سائلة مثل: القروض والأصول الأخرى إلى أوراق مالية (أسهم و سندات) قابلة للتداول في أسواق رأس المال وهي أوراق تستند إلى ضمانات عينية أو مالية ذات تدفقات نقدية متوقعة، ولا تستند إلى مجرد القدرة المتوقعة للمدين على السداد من خلال التزامه العام بالوفاء بالدين.¹

فالتوريق يعني إمكانية الحصول على تمويل جديد بضمان الديون المصرفية القائمة، إما من خلال إنشاء أصول مالية جديدة أو من خلال تحويل الموجودات من المقرض الرئيسي إلى مستثمرين آخرين وتحويل القروض إلى أوراق مالية يعطي للدائن فرصة ترويج قروضه وتحويلها إلى دائنين آخرين ببيع الأوراق التي تمثلها و تداولها في البورصة. و تعتبر بذلك عملية التوريق دمجا بين أسواق الائتمان وأسواق رأس المال كونها تزيل الحدود بين القروض المصرفية والأوراق المالية.

- **هامش الضمان:** ويسمى الأرصدة التعويضية وهي عبارة عن أرصدة يتركها البنك كوديعة لحين انتهاء السداد وتمكن هذه التقنية البنك من السيطرة على مخاطر الائتمان ويحتفظ بها

¹ مدحت صادق، أدوات و تقنيات بنكية، مرجع سابق، ص: 35.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

البنك كجزء من الأموال المستحقة على العميل إذا لم يسدد هذا الأخير دينه في الآجال المحددة، ويمكن له توظيف هذه الودائع أو جزءا منها لتحقيق الأرباح.¹

- **إتباع القواعد المملاة من طرف الهيئات المالية الدولية:** ومن أهم القواعد والإجراءات التي على البنوك إتباعها للحد من المخاطر الائتمانية ما أقرته لجنة بازل للرقابة المصرفية حول معدل كفاية رأس المال، حيث تسعى الهيئات المالية الدولية لدعم كفاية استقرار السوق المصرفي العالمي وتقليل المخاطر البنكية.²
- **الاعتماد على طريقة التنقيط:**³ تعد طريقة التنقيط إحدى الأساليب الإحصائية التي تساعد البنوك التجارية في مواجهة خطر القرض والتي تزيد من ثقتها في قرار منع القرض أو عدم منحه.

ويعرف القرض التنقيطي بأنه طريقة تحليل إحصائية تسمح بإعطاء نقطة خاصة بكل زبون تعبر عن درجة ملاءته المالية

- **نظرية تنوع محفظة القروض:** التنوع في معناه البسيط هو تطبيق للمثل القائل "لا تضع كل ما تملك من بيض في سلة واحدة"، فوفقا لهذا المنطق قامت نظرية هاري ماركوتر *Markowiter*، والتي قدمت التطورات التالية:
 - في حالة القيام بالمشروعات الاستثمارية ذات الارتباط التام و الكامل و السالب ببعضها البعض ، وكان عائدا الاستثمار (أ) أكبر من العائد (ب) أي أن معامل الارتباط=1، فالتنوع في هذه الحالة يترتب عليه القضاء على الخطر نهائيا إلا أنه غير ممكن عمليا.
 - في حالة عدم ارتباط المشروعات الاستثمارية، "أي أن معامل الارتباط=0" فإن التنوع في هذه الحالة لا يترتب عليه تخفيض للخطر.

الفرع الثاني: الطرق العلاجية

بالرغم من كل الأساليب و الإجراءات التي قد يتخذها البنك للوقاية من مخاطر القروض ، إلا أنه كثيرا ما تكون هناك حالات من التعثر المالي لأسباب لم تكن متوقعة، مما يعود بالضرر على كل من

1 كريم رزمان، التوقع بخطر القرض في البنك التجاري باستخدام نموذج ذو متغيرات كمية - دراسة على مستوى القرض الشعبي الجزائري بانوراميك، قسنطينة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، السنة الجامعية: 2007/2008، ص:46.

2 سليمان ناصر، التوريق كأداة مالية لمواجهة مخاطر الدولة في البنك: (تجربة توريق القروض العقارية في الجزائر)، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات -الآفاق والتحديات-"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 25/ 26 نوفمبر 2008، ص :04.

3 مولاي خنتر و محمد بن بوزيان ، تسيير و تقييم مخاطر القروض : (تطبيق طريقة التنقيط في قطاع الأشغال العمومية)، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات -الآفاق والتحديات-"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف ، الجزائر، يومي: 25 /26 نوفمبر 2008، ص ص :10- 11.

الفصل الأول: الإطار النظري للائتمان المصرفي

المقرض و المقترض.ومن أجل تفادي الآثار السلبية لهذا التعثر أو تخفيضه على الأقل يتخذ البنك بعض الإجراءات هي:

- تنظيم وظيفة التحصيل.

- إدارة القروض المتعثرة.

أولاً- تنظيم وظيفة التحصيل: ويقصد بسياسة التحصيل تلك الإجراءات التي يتبعها البنك لمحاولة استرجاع القروض المقدمة للعملاء خاصة تلك التي تجاوزت آجال استحقاقها.

ثانياً- إدارة القروض المتعثرة: قد يكون التأخير في السداد مؤشرا على عدم رغبة العميل أو عدم قدرته على السداد، و في حالة رغبة العميل في المماطلة فينبغي الاتصال به لإقناعه بالسداد، واتخاذ إجراءات متشددة إذا اقتضى الأمر.

ثالثاً- القروض الهالكة: وهي القروض التي استنفذت كافة الطرق الممكنة لتحصيلها بحيث أصبح من المستحيل تحصيلها أو تحصيل جزء منها، وبالتالي فهي تعتبر ضمن تكاليف البنك ومن أهم مؤشرات القروض الهالكة:

- هروب المقترض إلى خارج البلاد، تقديم ضمانات بأقل من قيمة القرض بكثير.¹
- لجوء المقترض إلى أساليب التزوير في تعامله مع البنك ومع الآخرين.
- عدم تسديد أقساط الدين لفترة طويلة قد تزيد عن سنتين.

ويتم تحويل القرض إلى دين معدوم لان استمراره ضمن إجمالي القروض يؤثر على قدرة البنك على منح تسهيلات جديدة أما في حالة تحسن المركز المالي للعميل وسداده للقرض بعد أن تم إعدامه فإن على البنك استلام مبلغ القرض واعتباره إيرادا يضاف إلى أرباح السنة التي تم فيها استلام المبلغ.

¹ M.Mathiew , *L'exploitation Bancaire :le risque de crédit* ,EDEF CAM ,Paris,1995,P :227.

الخلاصة:

بعد التطرق لأهم النشاطات والتقنيات المصرفية التي تقوم بها البنوك، ومعرفة نشأة العمل المصرفي منذ العصور الوسطى إلى يومنا هذا، وجدنا أن استقبال الودائع ومنح الائتمان من أهم الوظائف الأساسية للبنوك، حيث أن زيادة حصة البنوك من الودائع تعني استقبال عدد أكبر من الزبائن لديها، وبالتالي إمكانية زيادة معدلات منح الائتمان الأمر الذي ينتج عنه تطوير للاقتصاد نتيجة تمويل الاستثمارات والأفراد بالقروض.

ولتتمكن البنوك من استقبال أكبر عدد ممكن من الزبائن وجب عليها تحسين وتفعيل خدماتها المصرفية المقدمة لهم والعمل على تقديمها بمستوى عالي الجودة كي تحظى برضا الزبائن، الأمر الذي ينتج عنه زيادة حصتها من الودائع المسجلة في سوق البنوك.

الفصل الثاني: مدخل

عام حول الخدمات

المصرفية

تمهيد:

يعد الاهتمام بقطاع الخدمات من المظاهر الحديثة في الاقتصاديات العالمية، فبعد أن كان الاهتمام ولوقت طويل منصباً حول قطاع الصناعة، الزراعة، والتجارة، كونها الأهم في تطوير وتنمية الاقتصاد على مستوى الدول و المنظمات واعتبار الخدمات أنها هامشية و غير مربحة، أصبح الآن التركيز عليها خاصة مع تنامي البحوث في التسويق بمختلف مجالاته و بروز نظريات وأطر علمية نظمت طرق مناهج العمل في مجال الخدمات، الأمر الذي جعل منها الركيزة الأولى والأساسية لأي منظمة أو مؤسسة حيث يتوقف نجاح أي عمل لها على نوعية الخدمة المتوفرة وكيفية أدائها.

ف نجد أن البنوك وبتطور تعاملاتها المصرفية، أصبحت بحوث التسويق المصرفي لديها تحظى بأهمية كبيرة وخاصة فيما يتعلق بتسويق الخدمات المصرفية، باعتبار أن تحسين جودة هذه الخدمات والعمل على تقديمها على أحسن وجه هو مفتاح المصرف لكسب الزبائن.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

المبحث الأول: ماهية الخدمة و الخدمة المصرفية

إن أولى الدراسات حول الخدمة كانت في الولايات المتحدة الأمريكية فقد أسهم البحث الذي قام به كل من (Le modèle de A, Parasuraman, Valérie A. Zeithaml et Léonard L. Berry 1988)، سنة 1988¹ بشكل كبير في إرساء القواعد الأساسية لفهم نوعية الخدمة وكيفية قياسها باستعمال طرق كمية، حيث لاقى هذا البحث نجاحا كبيرا وذاع صيته في جميع ربوع العالم، فنجد أن هؤلاء الباحثين قد اختزلوا المركبات المعقدة للخدمة في مجموعة من الأبعاد شكلت نموذجهم المشهور الذي أطلقوا عليه: *SERVQUAL* هذا الأخير تم اختباره مدة 30 سنة، ووجهت له خلال هذه الفترة العديد من الانتقادات مع مر الزمن، مما حتم على أصحابه إعادة النظر فيه حيث تم إدخال عدة تحسينات على هذا النموذج إلى أن أخرج بصيغته النهائية والتي كونت أساسا من خمسة أبعاد أساسية يتناولها الدارس للخدمة في تحليل توقعاته ونتائج المتحصل عليها في دراسة ما.²

المطلب الأول: الخدمات، خصائصها وأنواعها

الفرع الأول: مفهوم الخدمات

إن التباين في أنواع الخدمات جعل مفهوم الخدمة يخضع لتفسيرات عديدة وذلك لتعدد التعاريف واختلافها، ولعل أهم هذه المفاهيم التي جاءت حول الخدمة مايلي:

• **تعريف جمعية التسويق الأمريكية:** "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع

أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة"³

من خلال تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق نجد أن الخدمة بنظر هذه الهيئة هي:

- عبارة عن نشاط أو منفعة تعرض للبيع مع المنتج أو السلعة التي هي أساس عملية البيع.
- هذه المنافع ليست ملموسة وإنما هي جزء من السلع المقدمة والتي تسمح من خلالها بإعطاء الطابع الحسن أو السيئ عن صاحب السلعة المباعة، حسب نوعية الخدمة ودرجة إرضائها للعميل، مثل الخدمات المصرفية.
- يمكن أيضا أن تكون هذه الخدمات مصاحبة للسلع المباعة، كونها جزء من عقد البيع ونقصد بهذا على سبيل المثال خدمات التركيب والصيانة لبعض السلع مثل الآلات والمعدات .. إلخ.

¹ Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », *La Revue des Sciences de Gestion*, 2009/3 n° 237-238, p. 43-54.

² غيوشي عبد العالي، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة - الجزائر - دراسة ميدانية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، مجلة محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول جوان 2007، الجزائر، ص: 108.

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الأردن، 2004، ص: 17.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **تعريف كوتلر:** " أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما " من خلال تعريف كوتلر نستخلص ما يلي:
 - الخدمة هي أي منفعة تقدم من جهة تسمى عارضة الخدمة إلى جهة أخرى تحتاج هذا النوع منها ويمكن أن نسميها بطالبة الخدمة.
 - الأصل في هذه الخدمة أنها غير ملموسة، وهذا العنصر نجده مشترك بين كوتلر و الجمعية الأمريكية للتسويق.
 - ارتباط الخدمة بمنتج ملموس أي أنه لا يمكن أن ترافق الخدمة منتج معنوي لأنها هي من تمثل هذه الصفة " اللاملموسية".
- كما عرفها **محمد صالح المؤذن** في كتابه **مبادئ التسويق**، نقلا عن **محمود صادق بازرعة:** " الخدمات هي تلك الأنشطة والفعاليات غير الملموسة التي تهدف إلى إشباع حاجات المستهلك الأخير أو المستعمل " المشتري " الصناعي مقابل دفع مقدر معين من المال من دون أن تقترن هذه الخدمات مع بيع سلع".¹

الفرع الثاني: خصائص الخدمة

يمكن حصر خصائص الخدمات في العناصر التالية:

• متعددة الأبعاد: *La multidimensionnalité*²

يرى **André Boyer et Ayoub Nefzi** في بحث قدموه لمجلة علوم التسيير سنة 2009، والذي جاء تحت عنوان: "تصور للجودة في قطاع الخدمات: نحو توضيح المفاهيم"، تعدد الأبعاد أو « *la mulidimensionnalité* »، تعتبر احد أهم الخصائص التي تتمتع بها الخدمات وهذا من خلال بعدين أساسيين هما:

- **بعد إجرائي *une dimension procedurale*** : والذي يمثل النظام المتخذ والذي يسير إنتاج الخدمة.
- **بعد علاقتي *une dimension relationnelle*** : التفاعلات والعلاقات ما بين الموظفين لها علاقة وتأثير على العميل، هذا التفاعل يمثل عنصر هام وأساسي في إنجاز وتحديد أحكام المستهلكين أو العملاء على جودة الخدمة المقدمة.³

¹ محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 207.

² Turgeon Normand et Martin Delphine, « *Le marketing de partage comme outil de marketing pour l'entreprise* », Gestion, 2002/1 Vol. 27, p. 25.

³ Boyer André et Nefzi Ayoub, « *La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts* », opcit, p : 49.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

• تزامن الإنتاج والاستهلاك: *La simultanéité de la production et de la consommation*

- حضور المستهلك للخدمة ضروري أثناء تقديمها في العديد من الخدمات وذلك لان وقت تقديم الخدمة لا يتزامن وغياب العميل، هذا التزامن في الإنتاج "تقديم الخدمة" والمستهلك لها يعني بها أربعة مبادئ أساسية:
- أهمية مشاركة العميل.
 - أهمية مشاركة الفريق المكلف بتقديم الخدمة "الموظفين" في الاتصال بالعميل.
 - توثيق العلاقة بين وظائف التسويق وعملياته.
 - إمكانية تكيف تسليم الخدمة مع المقاييس المتفق عليها، وإلا فإن التكاليف تكون باهضة.¹

- ### • عدم ملموسية الخدمات:² *L'intangibilité* الخدمات غير ملموسة، بمعنى يستحيل لمسها مثل: الذوق، الإحساس، والاستماع، رؤية الخدمة قبل شرائها، فالمرضى في عيادة الطبيب أو الزبون في محل الحلاقة لا يمكنه معرفة النتيجة مسبقاً.

وبسبب هذه الصفة فإن أغلب الخدمات أصبحت تنتج وتستهلك في آن واحد، وبسبب كونها غير مادية فإنه لا يمكن تخزينها، لذلك فالمشاكل والمزايا المرتبطة بالتخزين، وأيضاً بمفهوم تسيير المخزون لا يمكن أن تتواجد. ومن أبرز الانعكاسات والمضامين التسويقية الناتجة عن كون الخدمات المصرفية غير ملموسة، إنها غير معنية بنشاطات مثل التخزين، والنقل والرقابة وغيرها من النشاطات المرتبطة أصلاً بالسلع الملموسة،³ ولذلك لا يركز ترويج الخدمات على خصائص الخدمات بل على المزايا التي تحملها هذه الخدمات لأن المشتري في سبيل تقليصه من نسب عدم التأكد يبحث عن إشارات تعبر على نوعية الخدمة. هذه الإشارات يمكن أن تكون: المحلات، الموظفين.....الخ.

لذلك فإن تشخيص العرض غير الملموس وتنمية ملموسية الخدمة هي من أهم الإجراءات التسويقية المتخذة في ميدان الخدمات.⁴

- ### • قابلية الخدمة للتلف: *La périssabilité* : قابلية الخدمة للتلف نابعة من عدم قدرتها على التخزين لذلك فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد، تذكرة السينما التي لا تباع هي تذكرة مفقودة للأبد، ومقعد في الطائرة يستحيل تعويضه إذا لم يشتر، و لذلك فغالبا

¹ Boyer André et Nefzi Ayoub, « *La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts* », opcit, p. 46.

² عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية - دراسة على قطاع البريد والاتصالات بالجزائر -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص: 116-118.

³ أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية - مدخل نظري تطبيقي -، دار البركة انشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص: 44.

⁴ Lemoine Jean-François, « *Du e-marketing au m-marketing : bilan et perspectives* », Management & Avenir, 2011/4 n° 44, p. 98.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

ما تفرض شركة الطيران عقوبات على تأجيل المسافرين لرحلاتهم لأنها تدرك أن الكميات غير المستخدمة أثناء عرض الخدمة ربما قد تكلفها أعلى من الكميات المستخدمة.

ومن هنا يكمن سر الأهمية الممنوحة لمشكل الخدمات غير المستخدمة أو غير المباعة، خاصة في حالة كون الطلب غير مستقر (متغير حسب الظروف والزمن).

• **عدم تماثل الخدمة: L'hétérogénéité** الخدمة متغيرة حسب أوقات وظروف تحققها، لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج الخدمة وجعلها متماثلة، لأن الخدمة تعتمد على من يقدمها وعلى كيفية تقديمها وعلى ظروف تقديمها. وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات وظروف مماثلة في هذا الشأن، فمن المستحيل أن ينتج محامي نفس نوعية الخدمة لزيونين اثنين، فقد تكون لهذين الزيونين نفس النظرة اتجاه منتجين من نفس العلامة، ومن نفس الحجم، ومن نفس النوعية واللون، من نفس المؤسسة.. ولكن بالنسبة لنفس الخدمة لا تكون لهما نظرة متشابهة، وذلك نظرا لسببين:

السبب الأول: كون للمستهلك تأثير على نوعية الخدمة " فسفر في قطار يعتبر في آن واحد جيد وغير جيد لعدة أشخاص مسافرين في نفس العربة، لأن حسب ما ينتظره كل واحد من هذه الخدمة يكون مستوى تقييمه".

ومن هنا ينشأ إحساس المشتري بأن له أكثر دور وأكثر مشاركة في الإنتاج والشراء إذا ما تعلق الأمر بالخدمة، وذلك بالنسبة إليه، وبالنسبة لباقي المستعملين للخدمة باعتبارهم يتقاسمون معه نفس الخدمة، فنوعية زبائن مطعم أو فندق يكون لهما دور كبير في تحديد نوعية ومستوى الخدمة في عقلية الزبائن الآخرين.

السبب الثاني: هو كون للبائع تأثير على نوعية الخدمة، فوجبة غذاء محضرة من طرف أحد الطباخين هي غير متطابقة مع نوعية نفس النوع من الغذاء محضر من طرف زميله.

ومن هنا تكمن أهمية الموظفين اللذين نصادفهم أثناء شرائنا للخدمات، لأنهم هم الذين يحددون رضاء أو سخط الزبون، "لأن فنوعية الوجبة التي نحصل عليها في مطعم والتي يظهر لنا مستواها "جيذا" أو "رديئا"، هي ظاهرة لا يمكن تكرارها، وحتى وإن حاولنا في بعض الأحيان تدارك النوعية السيئة للوجبة بفضل الاحتجاج".

ولذلك فليس من الصدفة أن يكون من المعايير المفارقة بين المنتجات والخدمات هو العامل البشري الذي له دور فعال في ميدان الخدمات.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

هذا العامل هو السبب في ظهور بعد "عدم التيقن في الخدمات"، الشيء الذي هو غائب في المنتجات الصناعية، وذلك سواء تعلق الأمر بـ "الموظفين" أو بـ "الزبائن" وأيضا في إيجاد "اللامتوقع" و"اللاملموس" في الخدمات".

ومن هنا تكون لسمعة البائع وعملية نقل المعلومات " من الفم إلى الأذن" أثر بالغ في تسويق الخدمات.

• **عدم انفصالية الخدمة:**¹ الخدمات غير قابلة للانفصال عن من يقدمها، فإذا مرض الفنان في آخر لحظة فلا يمكن تعويضه بمعنى آخر، وهذا يعني أن قدرة الإنتاج محددة في قدرات الفنان فقط"، وأيضا فان زمان ومكان إنتاج خدمة واستهلاكها لا يمكن فصلهما في أي حال من الأحوال. و من هنا تتبع مشاكل عديدة، تتعلق في أغلبها بمشكلة تخزين الخدمات، وتكييف العرض مع الطلب، ولذلك في مجال الخدمات يجب أن يكون المكان والزمان (صالحين) للإنتاج والبيع والاستهلاك معا.

بالإضافة إلى هذه الخصائص الأربعة المهمة التي لها آثار بالغة على القرارات التسويقية، نجد أن بعض الاقتصاديين² لم يكتف بهذه الخصائص واقترحوا خاصيتين أخريين يتميز بهما قطاع الخدمات، يتعلق الأمر بـ:

• **لا مركزية إنتاج الخدمة:** قطاع الخدمات يتميز في مجمله بصناعة غير مركزية أو ضعيفة التمرکز "فأغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم، تعتمد خاصة على الموظفين، وتتميز بقلة رؤوس الأموال المستثمرة، وإذا حدث وأن كانت هذه المؤسسات كبرى ومسيطرة على السوق فيتعلق الأمر بمؤسسات للخدمات العمومية التابعة لمراقبة الدولة، والتي لها إستراتيجية تسويقية جد متأثرة بتنظيمات السلطة، وكمثال على ذلك فإن قطاع البريد والاتصالات أو قطاع النقل لا يمكنهما الرفع من تعريفاتهما أو حجم استثمارتهما إلا في الحدود المسموحة من قبل السلطات الرسمية".

الفرع الثالث: تصنيفات الخدمة

حسب العديد من الكتاب يمكن تقسيم الخدمات باستخدام أكثر من أساس، و فيما يلي يمكن وضع جدول مختصرا و مبسطا لهذا التصنيف أو التقسيم:

¹ المرجع السابق، ص: 119.

² Darmon Rene Y., / Laroche Michel / Petrol John V. « Marketing : Fondements et applications » : Copy right, 2^{ème} édition, 1982.p :550

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الجدول رقم: (01) أهم التقسيمات التي جاءت حول الخدمات

التقسيم	نوع الخدمات	شرح تقسيم الخدمة " التعليق "
التقسيم حسب طبيعتها	خدمات ضرورية خدمات كمالية	- الخدمات الضرورية هي تلك الخدمات التي نجدها تقدم في حالات دائمة ولطبقات المجتمع ككل مثل التعليم، الصحة ولا يمكن الاستغناء عنها. - أما الخدمات الكمالية فهي خدمات تقدم لطبقات محددة وليست ذات أهمية كبيرة مثل الخدمات الضرورية وهي مثل: خدمات الترميم والإصلاح..إلخ.
التقسيم طبقا للهدف من تقديم الخدمة	خدمات بهدف الربح خدمات ليس هدفها الربح	- خدمات تقدم بهدف الربح، و هي الخدمات التي تقدمها المنظمات التي تهدف إلى تحقيق الربح مثل خدمات الصيانة و الإصلاحات، الخدمات الفندقية، الخدمات المصرفية...إلخ. - خدمات تقدم بهدف غير الربح، مثل الرعاية الصحية و التعليم و هي الخدمات التي عادة ما تقدمها المؤسسات الحكومية.
التقسيم طبقا لنوع العميل	خدمات استهلاكية خدمات صناعية	- حيث أن الخدمات الاستهلاكية هي تلك الخدمات التي يشتريها الأفراد لإشباع حاجاتهم الشخصية مثل خدمات إصلاح السيارات و أجهزة التكييف و الأجهزة الالكترونية و الكهرومنزلية. - أما الخدمات الصناعية فهي تلك الخدمات التي تشتريها منظمات الأعمال بغرض تمكينها من أداء الأعمال، مثل خدمات التركيب و الصيانة و الحراسة و خدمات الاستثمارات المختلفة.
التقسيم حسب الاعتماد على العمالة أو الآلة	خدمات تعتمد على العمالة خدمات تعتمد بشكل كبير على الآلة خدمات تعتمد بشكل كبير على الآلة و العمالة معا	- للعنصر البشري دورا أساسيا في تقديمها مثل خدمات التعليم، التصليح، الخدمات المصرفية. - و خدمات تعتمد بشكل كبير على الآلة و هي الخدمات المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة كخدمات الإعلام الآلي و خدمات الاتصالات. - كما هناك خدمات تعتمد على العمالة و الآلة معا، كالخدمات المصرفية و الخدمات الطبية و خدمات النقل.
	خدمات ذات اتصال عالي بالعميل	- أكبر مثال على الخدمات ذات الاتصال العالي بالعميل نجد: خدمات الفنادق و خدمات البنوك، و الخدمة الطبية حيث يعتبر تواجد العميل ضروري لأداء الخدمة.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

<p>- أما الخدمات التي لها اتصال قليل أو نسبي نوعا ما مع العميل فنجدها تظهر في: خدمات إصلاح الأجهزة الكهربائية والمنزلية و التصليح بصفة عامة حيث لا توجد حاجة لتواجد العميل أثناء تقديم الخدمة.</p>	<p>خدمات ذات اتصال قليل بالعميل</p>	<p>التقسيم حسب درجة الاحتكاك و الاتصال بالعميل</p>
<p>- هذا النوع من الخدمات يمتاز بالتعقيد و يحكم أدائها العديد من اللوائح و القوانين من جانب الحكومة و النقابات المهنية، و يجب أن يحمل مؤدي الخدمة شهادة تعطي له الحق في القيام بها و يتوافر في مؤديها درجة عالية من المهارة مثل الخدمات الطبية و الخدمات القانونية و الخدمات المصرفية.</p> <p>- أما الخدمات غير المهنية فهي عكس الخدمات المهنية، حيث تمتاز بالبساطة و لا تتطلب في مؤديها ضرورة الحصول على شهادة علمية معترف بها، و يعتمد أصحابها في أدائها على خبراتهم التي توارثوها عن آبائهم، مثل خدمات الإصلاح، و الطلاء و التنظيف و الحراسة.</p>	<p>الخدمات المهنية</p> <p>الخدمات غير المهنية</p>	<p>التقسيم حسب مهارة مقدم الخدمة</p>
<p>- الخدمات ميسرة و هي تلك الخدمات التي يشتريها المستهلك بدون بذل مجهود شرطي و من أقرب مكان، مثل خدمات تنظيف الملابس، خدمات التصليح... الخ.</p> <p>- المقصود بالخدمات التي تسوق، الخدمات التي يشتريها المستهلك بعد المقارنة و الاختيار مثل خدمات تأجير السيارات، خدمات التأمين... الخ.</p> <p>- الخدمات الخاصة هي الخدمات التي يشتريها المستهلك بعد بذل جهد أو وقت أو مال إضافي، فالمستهلك على استعداد للانتظار أو السفر لمكان ما، حتى دفع أسعار عالية من أجل الحصول على الخدمة، مثل الخدمة الطبية من جراح مشهور.</p>	<p>خدمات ميسرة</p> <p>خدمات تسوق</p> <p>خدمات خاصة</p>	<p>التقسيم حسب سلوك العميل</p>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المراجع التالية:

- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، إطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص: نقود و مالية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص: 228.
- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 207.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الفرع الرابع: أهمية الخدمات في الاقتصاد العالمي¹

لم يحظ قطاع الخدمات بأي اهتمام يذكر من قبل الاقتصاديين المبكرين من أمثال آدم سميث و دافيد ريكاردو، حيث اعتقد هؤلاء أن قطاع الخدمات قطاع غير منتج، و اعتبر آدم سميث في كتاباته في القرن الثامن عشر الإنتاج عديم المخرجات كجهود الأطباء و المحامين، و سيطرت الأفكار التي تقول بأن قطاع الخدمات قطاع هامشي و ليس له قيمة اقتصادية².

و لكن مع مطلع الربع الأخير من القرن التاسع عشر أقر ألفريد مارشال أن مقدم الخدمة قادر على تقديم منفعة للمستهلكين تماما مثل منتج السلع المادية، و أضاف مارشال بأن السلع ما كانت لتظهر إلى الوجود لو لم تكن هناك سلسلة من الخدمات المؤدية لكي يتم إنتاج هذه السلع و تقديمها للمستهلكين غير أن قطاع الخدمات بدأ في النمو المتزايد، خاصة بعد الحرب العالمية الثانية، بحيث تحولت الكثير من اقتصاديات الدول من اقتصاد التصنيع إلى الاقتصاد الخدمي ساعدها في ذلك التطور التكنولوجي خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و نشهد في وقتنا الحاضر أدبيات جديدة أدخلت في المجال الاقتصادي كالاقتصاد المعرفة، و الاقتصاد الرقمي الذي يأخذ فيه قطاع الخدمات حيزا وافرا.

و خلال العقدين الماضيين (من القرن العشرين) اكتسبت التجارة في الخدمات أهمية متزايدة في اقتصاديات الدول و بخاصة المتقدمة منها، و ترتب عن ذلك إدراج التجارة في الخدمات على جدول أعمال جولة الأورغواي فيما سمي بإعلان بونتاديلس و ذلك في 1986/09/20، و تم التوصل فيما بعد إلى إبرام اتفاق مستقل خاص بتحرير التجارة في الخدمات.

و كانت الدول المتقدمة و على رأسها الولايات المتحدة الأمريكية من الدول التي دفعت في اتجاه تحرير تجارة الخدمات و إدراجها ضمن المفاوضات متعددة الأطراف نظرا لسرعة نمو هذا القطاع و المكانة التي أصبح يحتلها في الاقتصاد العالمي، و نمو حجم التجارة الدولية في قطاع الخدمات، و يشير التقرير الإحصائي لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OCDE لعام 1997 أن نسبة مساهمة قطاع الخدمات في الناتج الداخلي الإجمالي PIB يبلغ حوالي 70 % في الولايات المتحدة الأمريكية و الدول الصناعية الكبرى، كما يمثل حوالي 50 % من الناتج الداخلي الإجمالي PIB في الدول النامية، كما تمثل التجارة في الخدمات حصة تقدر بأكثر من 25 % من حجم التجارة العالمية حسب إحصائيات عام 2001، و تبلغ حوالي 1440 مليار دولار أمريكي.

كما يساهم قطاع الخدمات في استيعاب اليد العاملة بحيث يستوعب قطاع الخدمات المالية و المصرفية أكثر من 5% من اليد العاملة في الدول المتقدمة، كما شهد قطاع الخدمات المالية و المصرفية نموا في القيمة المضافة كنسبة من الناتج الإجمالي في حدود 5% خلال الفترة 1990-1995، أما بالنسبة

¹ Takhar Jennifer, « Le marketing critique dans tous ses débats », L'Expansion Management Review, 2012/3 N° 146, p. 42.

² LILIANE Bensahel, Introduction à l'économie des services, presse universitaire, paris, 1997, p : 07.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

لحجم القطاع المالي و المصرفي على المستوى العالمي فقد بلغ إجمالي موجودات المصارف في الولايات المتحدة و اليابان و الإتحاد الأوروبي أكثر من 10 تريليون دولار أمريكي و تمثل ثلاثة أرباع الموجودات في المصارف في العالم.

كما تتميز الخدمات بمزايا عدة لعل أهمها:¹

- الخدمات "غير ملموسة" بينما المنتجات "ملموسة".
- الخدمات "قابلة للتلف" (أي تفسد إذا لم تستهلك) في حين أن المنتجات يمكن "تخزينها أو تأجيلها".
- الخدمات "متغيرة وغير متوقعة" بالمقارنة مع المنتجات التي هي "نمطية ومتوقعة".
- الإنتاج والاستهلاك في الخدمات "لا يمكن فصلها"، بينما "هما متفرقان" بالنسبة للمنتجات.
- وأخيرا ما يميّز الخدمات عن المنتجات هو كون المادة الأولية المعالجة في حالة الخدمات هم "الزبائن"، وهذا هو سر الأهمية القصوى "للبعد البشري" في قطاع الخدمات.²

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية، خصائصها وأنواعها

لقد كثر الحديث حول الخدمات المصرفية وذلك من قبل مجموعة من الاقتصاديين وذلك لما أصبحت تلعبه هذه الخدمات من دور مهم وبارز في تقوية مصالح البنك لدى العملاء ونعني بالمصالح هنا كسب العميل لجلب عميل آخر وهذا لاحتواء أكبر عدد ممكن من الزبائن لتحقيق أكبر عائد من خلال العمولات والودائع التي يتحصل عليها البنك من قبل هذا الزبون. لذا سوف نتطرق هنا إلى مفهوم الخدمة المصرفية، خصائصها وكذا أنواعها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية

لعل أهم هذه التعاريف نجد:

- **عوض بدير الحداد:**³ اعتبر عوض بدير الحداد الخدمات المصرفية من الناحية التسويقية بأنها عبارة عن تصرفات و أنشطة و اداءات تقدم من طرف إلى طرف آخر، و هذه

¹ Chambeau Marc, « L'économie sociale et les services de proximité Analyse des décisions de la conférence nationale belge pour l'emploi », Pensée plurielle, 2004/1 no 7, p. 41-63.

² بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005، الجزائر، ص: 105.

³ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة و النشر، مصر، 1999، ص: 48.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الأنشطة غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية شيء كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولاً عند تقديمها بمنتج مادي ملموس.

الفرع الثاني: تطور الخدمات المصرفية عبر التاريخ¹

إن تطور المفهوم التسويقي المصرفي اثر بشكل فعال على تطور الخدمات المقدمة من طرف المصارف. لذلك سوف نستعرض نبذة موجزة حول تطور مفهوم الخدمات المصرفية عبر مراحل التطور الاقتصادي وتطور الأنشطة التسويقية من خلال ما يلي:

أولاً- الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع: تعتبر هذه المرحلة بمرحلة الزراعة والصيد، فقد كان الإنسان يعتمد في توفير احتياجاته على القطاعين السابقين وتميزت هذه المرحلة بما يلي:²

- **الاكتفاء الذاتي:** أي أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدماته وذلك لأن هذه المرحلة تتصف بعدم وجود أي نشاط تسويقي، وكذا عدم وجود أي نشاط مصرفي ومالي.
- **تبادل الفائض من الإنتاج:** حيث اتجهت الأسر إلى التخصص بالإنتاج، مما أحدث فائضا في الإنتاج دفعهما إلى القيام بعملية المبادلة بالسلع، وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وأما الخدمات المقدمة فكانت بسيطة وتشخيصية طوعية، أما الخدمات المصرفية فلم تظهر معالمها.
- **ظهور النقود:** بعد الاتجاه نحو تبادل فائض الإنتاج، ظهرت صعوبات جراء ذلك بسبب عدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة الحقيقية، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية ما أدى إلى ظهور النقود.
- **الإيداع:** بعد ظهور المصكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات، وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط وهو الإيداع.
- **الإيداع والقروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى صائغي الذهب وأن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة في هذه المرحلة ظهر إيداع القروض والفائدة.
- **بداية المصارف:** تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية

¹ هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية- دراسة ميدانية-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، ص: 28-29.

² ردينة عثمان يوسف، محمد جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، الأردن، ص: 265.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

المقايضة، لذلك فإن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصر على الإيداع، القروض، الفائدة و إصدار أوراق البنكنوت.

ثانيا- الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تتميز هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابها إلى استثمارها في المشاريع الصناعية أدى هذا الاستثمار إلى زيادة الثروات، و هنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترة السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان، لها تنظيم إداري لديه خبرة بالعمل. و ذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف وكذا زيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

ثالثا- الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسة تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد، لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية وذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الأجور إلى مصارف، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية¹

رابعا- الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، بغية تطوير نظم و وسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تنسم بالكفاءة والسرعة في الأداء.

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة؛
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف؛
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها؛
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.

الفرع الثالث: خصائص الخدمة المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بالخصائص التالية:

¹ محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج، الأردن، 2003، ص:60.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

لخص احمد محمود احمد خصائص الخدمة المصرفية في كتابه " تسويق الخدمات المصرفية - مدخل نظري تطبيقي" - إلى 7 خصائص أساسية هي:

• اللاملموسية *Intangibilité*:

- ليست مادية ملموسة و بالتالي لا يمكن تخزينها ولا الاحتفاظ بها لمدة زمنية معينة.
- غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها، وهذا راجع للشكل المعنوي الذي تأخذه هذه الخدمات.
- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع و كل خدمة جديدة يوجددها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.
- تعتمد الخدمة المصرفية في تقديمها على التسويق الشخصي و على مهارة و كفاءة مقدم الخدمة¹
- لا يمكن إنتاج الخدمة المصرفية مقدماً و تخزينها، فهي تنتج و تستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها.
- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة و إرسالها للزبون لفحصها و الحصول على موافقته على جودتها قبل الشراء.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة ثانية في حالة وجود عيوب أو أخطاء عند تقديمها، ففي هذه الحالة الاعتذار و ترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.²
- تقديم الخدمات المصرفية لا يأخذ شكلاً نمطياً محدداً حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة و درجة تفاعل موظف البنك من زبون لآخر.
- التفتت الجغرافي: حيث يمكن تقديم الخدمات المصرفية داخل حدود الدولة عبر مختلف مناطقها و خارج حدود الدولة بالخارج خاصة خدمات التحويلات المالية، و إصدار البطاقات البنكية و الشيكات السياحية حيث هذه الخدمات تقدم للزبون حيث ما وجد.
- زيادة قدرة عرض الخدمات المصرفية على خلق الطلب عليها.
- ارتفاع مرونة الطلب على الخدمات المصرفية.
- تصاعد أهمية العنصر البشري: حيث أن طبيعة التعامل المصرفي و ما يتطلبه من السرعة في الأداء و السرية و الأمانة، و كبر حجم المخاطر التي تتعرض لها البنوك فإن تدريب موظفي البنك و الرفع من كفاءتهم يعتبر أمراً حاسماً.

¹ محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1982، ص: 21-26.

² عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص: 53-54.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- ارتباط الخدمات المصرفية باسم البنك مقدم للخدمة و درجة الثقة فيه.

كما لخص الدكتور مصطفى محمود أبوبكر خصائص الخدمة في عشرة خاصيات نوجزها في

الجدول التالي:

الجدول رقم: (02) خصائص الخدمة المصرفية¹

الخدمات قد تأتي في ثلاثة أشكال:	
<ul style="list-style-type: none"> • خدمة خالصة مستقلة: أي تمثل الفئة النادرة او المحددة من الخدمات، وتدور أغلبها حول الأفكار السياسية والاجتماعية. • خدمات تصاحبها سلع مادية: وهي التي لا يمكن أداءها دون إرفاق سلع مادية مثل: خدمات العلاج والتعليم. • خدمات مصاحبة لسلع مادية: أي أصل التعاقد بدونها مثل: التجهيزات والسلع التي تقدم معها خدمات الصيانة وغيرها. 	الخاصية الأولى:
ارتباط مستوى جودة الخدمة بإدراك العميل، والذي يرتبط أساسا بثقته في المنظمة وقناعته بمستوى الخدمة المحصل عليها، لذا نجد أن اغلب العملاء يحكمون على الخدمات المقدمة قبل الحصول عليها.	الخاصية الثانية:
الارتباط العضوي بين الخدمة من جانب ومقدمها ونظم أدائها من جانب آخر: مثل خدمة استخراج تصريح بممارسة مهنة معينة، فغالبا ما نجد متلقي الخدمة عند سؤالها يتكلم عن الموظف المؤدي لها، إجراءاتها... إلخ	الخاصية الثالثة:
يرتكز قرار الشراء للخدمة أو الاتفاق على تقديمها على محور التوقعات، سواء من طرف العميل او المنظمة	الخاصية الرابعة:
ترتكز جهود التسويق في الخدمات على مدخلات أداء الخدمة، مثل " وضع الاستشارة بيد أخصائيين وخبراء في مجال بيع السيارات" على عكس تسويق السلع المادية الذي يرتكز على أداء السلع " قوة المحرك، المرونة.. إلخ"	الخاصية الخامسة:
لا بد أن تسبق عملية التسويق أو الترويج أو البيع الخدمة قبل تقديمها، في حين أنه عادة ما يتم إنتاج السلع المادية ثم تسويقها.	الخاصية السادسة:
جودة الخدمة نسبية حيث يصعب وضع أسس ومعايير ثابتة أو نمطية أو معيارية لجودة الخدمة يتم تطبيقها على كافة الخدمات وعلى نفس الخدمة لفئات مختلفة من العملاء.	الخاصية السابعة:
عدم قابلية الخدمة للتخزين ومن ثم إمكانية تطبيق مبدأ التعويض ومن ثم صعوبة تطبيق نقطة التعادل في كل حالات تقديم الخدمة، وأكبر مثال على ذلك " دار سينما بها عدد كبير من المقاعد الشاغرة، طائرات سياحية... إلخ"	الخاصية الثامنة:
احتمال تغير مقاييس جودة الخدمة لدى نفس العميل وذلك قبل الحصول على الخدمة أو بعدها.	الخاصية التاسعة:
صعوبة التحديد الدقيق لمكونات المقابل الذي يدفعه العميل للحصول على الخدمة، ومثالا على ذلك: الثمن الذي يدفعه العميل مقابل خدمة النقل كم منه يقابل التكلفة و كم منه يقابل الخدمة.	الخاصية العاشرة:

المصدر: مصطفى محمود أبوبكر، مدخل إستراتيجي تطبيقي في: إدارة التسويق في المنشآت المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004/2003، ص: 373-374.

¹ مصطفى محمود أبوبكر، مدخل إستراتيجي تطبيقي في: إدارة التسويق في المنشآت المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004/2003، ص: 373-374.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الفرع الرابع: أنواع الخدمات المصرفية¹

من خلال الخاصية التي تتصف بها الخدمات والتي تتمثل أساسا في اللاملموسية يمكن وضع أنواع الخدمات المصرفية في التقسيم التالي:

أولاً- الخدمات المصرفية التي تمارسها لصالح العملاء وتتقاضى عليها عمولة بوصفها أجرة عمل: تقوم البنوك بتقديم خدمات عدة في هذا المجال منها تحصيل الشيكات والحوالات وتحصيل الكمبيالات، إضافة إلى تقديم خدمات يتوقع منها الكسب عن طريق بيع وشراء الأوراق المالية، وعمليات الإعتمادات المستندية وخطابات الضمان والكفالات وغيرها. إضافة إلى قبول الودائع بأنواعها.

وفيما يلي سوف يتم وضع شرحا موجزا لأهم تلك الخدمات وما نورده ينطبق بشكل عام على كل البنوك ولكن يمكن أن يختلف بعض الشيء من بنك لآخر:

يقبل البنك باستقبال الودائع من عملائه ويصنفها من ناحية مدى قدرة المودعين على سحبها إلى ودائع تحت الطلب وهي ما يطلق عليها اسم الحساب الجاري، والودائع لأجل التي تتسم بطابع الادخار و كذا ودائع التوفير.

***/ خدمات الودائع تحت الطلب والحساب الجاري:** يعرف الحساب الجاري بأنه عقد يمثل الاتفاق بين المصرف وصاحب الحساب " العميل " على ما سلمه كل منهما للأخر بدفعات مختلفة من نقود أو أموال أو سندات تجارية قابلة للتملك تسجل في حساب واحد لمصلحة الدافع ودينا على القابض دون أن يكون لأي منهما حق مطالبة الآخر بما يسلمه له لكل دفعة على حدة بحيث يصبح الرصيد النهائي وحدة عند إقفال هذا الحساب، أي دينا مستحقا ومهيا للأداء.

- **خدمات فتح الحساب الجاري:** يتخذ المصرف بعض الإجراءات الشكلية لفتح الحساب الجاري من قبل توقيع العميل على بطاقات التوقيع والاحتفاظ بالتوقيع لمطابقة توقيعات العملاء في كل مرة يقدم فيها شيكا لحسابه.

- **خدمات الإيداع في الحساب الجاري:** يحصل الإيداع في الحساب الجاري بعدة طرق، والطريقة الرئيسة هي طريقة الإيداع النقدي، وهي تتم من خلال قيام العميل بدفع مبلغ ما في خزينة المصرف ويتسلم من الخزينة إصالا بالمبلغ ثم يقيد هذا المبلغ في الجانب الدائن للحساب.

- **خدمات السحب من الحساب:** يتم السحب من الحساب بعدة وسائل أهمها الشيكات الموقعة من قبل العميل وقد يتم السحب إذا أصدر امرا كتابيا الى المصرف يحمل توقيعه ويطلب فيه إجراء تحويلات نقدية الى مصرف أو مكان آخر سواء في الداخل أو في الخارج ويرسل المصرف في

¹رزي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقها، دار المناهج، عمان، الأردن، 2001، ص ص: 298-299.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

هذه الحالة بيانا بالمبالغ التي يتم خصمها من الحساب تنفيذًا لذلك الأمر وهو ما يسمى بإشعار الخصم.

*** / خدمات الودائع لأجل " الثابتة":** وهي تلك الخدمات التي تمنح على المبالغ التي يكون هدف أصحابها من وضعها في المصرف الحصول على فوائدها ما داموا ليسوا بحاجة إليها في الوقت القريب ولا يجوز سحبها من المصرف إلا بعد مدة زمنية يتفق العميل عليها مع مصرفه، ويحدد عقد إيداعها في نهاية المدة إذا رغب المودع في إبقاء الوديعة لمدة أخرى.

- **خدمات وودائع التوفير:** يقصد بها كل حساب في دفتر واجب التقديم عند كل سحب أو إيداع وهي قسم من الودائع الإيداعية، غير أن العادة جرت على تمكين الموفريين من السحب عليها متى شاءوا أو ضمن شروط خاصة، ويمنح المصرف أصحاب تلك الودائع فائدة حسب النسب المقررة.

- **خدمات الأمانات:** وهي تشمل الأشياء التي يسعى أصحابها بوضعها لدى المصرف إلى المحافظة عليها وتجنب مخاطر سرقتها وضياعها أو احتراقها ... الخ، فيقومون بإيداعها لدى المصارف على أن يستردوها بعد ذلك بنفس شكلها المادي ويقوم المصرف بإعداد خزائن خاصة لهذا الغرض لعملائه ويتقاضى لقاء ذلك أجرا.

- **خدمات التحصيل الداخلية:** تمارس البنوك تسوية الديون عن طريق المقاصة في الحساب الجاري بدون الحاجة إلى تداول كميات كبيرة من العملية وما يترتب على ذلك من نقل وتكاليف والتعرض لمخاطر السرقة والضياع، وتتمثل التسويات التي تقوم بها المصارف في تحصيل الشيكات والكمبيالات والتحصيل المستندي وقبول الشيكات لغرض الإيداع في الحساب.. الخ.

- **خدمات تحصيل الكمبيالات:** يقوم المصرف بهذه الخدمة وتتمثل في تحصيل قيمة الكمبيالة لحساب عميله أو يقوم قبل موعد استحقاق الكمبيالة ببضعة أيام بإرسال إخطار للمدين يوضح فيه رقم الكمبيالة وتاريخ استحقاقها وقيمتها وبعد الحصول على قيمتها من المدين يقيدها بالرصيد الدائن للمستفيد من الكمبيالة بعد خصم المصاريف.

- **خدمات اعتماد الشيكات " تصديقها":** تطلب بعض الجهات من عملائها شيكا معتمدا " مصادق عليه" لتجهيزهم بالبضائع أو إبراء ذمتهم وهنا يتقدم عملاء المصرف بطلب التصديق أو اعتماد الشيكات المسحوبة لأمر تلك الجهات وذلك بوضع ختم وتوقيع المصرف عليها يتحمل مسؤولية الوفاء.

- **خدمات خطابات الضمان المصرفية:** وهو تعهد من المصرف بقبول دفع مبلغ معين عند الطلب الى المستفيد من ذلك الخطاب نيابة عن طالب الضمان لعدم قيامه بالتزامات معينة لصالح المستفيد، وتصنف خطابات الضمان الى عدة أقسام منها: خطابات الضمان الابتدائية وخطابات الضمان على المستوى الخارجي.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **خدمات الإعتمادات المستندية:** يعتبر الإعتماد المستندي من أهم وسائل الدفع وأكثرها إنتشارا في عمليات التجارة الخارجية، وهو يعني تعهدا من قبل المصرف المحلي للمصرف المرسل بتسديد ثمن البضائع بعد توفر الشروط المطلوبة في الإعتماد مما يعني تسوية الديون الناشئة بسبب تلك المستندات بين المستورد والمصدر عن طريق المصرفيين.

*/ **خدمات عمليات الصرف الخارجية " الكامبو":** تنشأ ديون وطلبات بين الأفراد في دولتين لكل منهما عملتها الخاصة وتكون هذه الديون نتيجة بيع وشراء الأفراد في دولتين لكل منهما عملتها الخاصة وتكون هذه الديون نتيجة بيع وشراء بضاعة ما، وقد إستطاعت المصارف أن تسيطر على عمليات الصرف، وهكذا أصبحت تدير عمليات الصرف الخارجي بما تصدره من حوالات وشيكات وما تقوم ببيعه وشرائه من العملات المختلفة.

*/ **خدمات بيع وشراء العملات الأجنبية:** تهتم المصارف بصورة عامة بعمليات بيع وشراء العملات الأجنبية لغرض توفير القدر الكاف منها لمواجهة حاجات العملاء من هذه الخدمة.

ثانيا- خدمات تقديم القروض التسهيلات لمنظمات الأعمال: تقوم المصارف إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات مصرفية، وتقديم قروض والتي تتقاضى من خلالها فوائد، أهم هذه الخدمات:

- **خدمات تقديم القروض والتسهيلات:** تقسم القروض المصرفية عادة حسب أجلها إلى قصيرة الأجل ومتوسطة وطويلة الأجل، وتتخذ عمليات التسليف هذه صورة قرض عادي يتقدم العميل بطلبه إلى المصرف ويتسلم بموجبه مقدارا محددًا من النقود، كما تتخذ صورة فتح اعتماد ويقصد به وضع المصرف تحت تصرف عميله مبلغا من النقود لمدة زمنية محددة ويكون للعميل حق السحب منه.

- **خدمات خصم الأوراق التجارية:** خصم الأوراق التجارية هو شكل من أشكال التسليف المصرفي إذ يتقدم المستفيد بورقته التجارية ذات الأجل المحدد قبل حلول موعد وفائها إلى مصرف معين ليحصل على قيمتها فيدفع له المصرف قيمتها بعد خصم مبلغ معين يكون من فائدة المبلغ المذكور في الورقة التجارية من يوم الدفع حتى يوم الاستحقاق.

- **خدمات خصم الكمبيالات على أساس البيع:** يقوم المستفيد بتقديم الكمبيالة إلى المصرف طالبا خصمها أي بيع الدين الذي تمثله الورقة فيملك المصرف بموجب هذا البيع الدين الذي كان المستفيد يملكه في ذمة محرر الكمبيالة لقاء الثمن الذي يدفعه فعلا إليه.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

ثالثاً - استثمار جزء من موارد المصرف في الإتجار بالأوراق المالية:¹ يقصد بالإستثمار توظيف المصرف لجزء من أمواله الخاصة أو الأموال المودعة لديه في شراء الأوراق المالية والتي غالباً على شكل سندات أو أسهم بهدف الربح وحفاظاً على درجة من السيولة التي تتمتع بها تلك الأوراق المالية.

المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية

يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية من المفاهيم الهامة في التسويق المصرفي، ويستمد مبادئه النظرية في تفسير سلوك مبيعات الخدمات وأرباحها خلال مراحل حياتها من التفسير البيولوجي لحياة الكائنات الحية، فالخدمة تولد أولاً ثم تموت لاحقاً بعد أن تمر في عدة مراحل خلال حياتها.

الفرع الأول: مراحل حياة الخدمة المصرفية

وتستند دوره حياة الخدمة المصرفية في تفسير لسلوك مبيعات الخدمة وأرباحها على فرضيتين أساسيتين²

- تمر مبيعات الخدمة بمراحل متعاقبة، وبمعدلات نمو متباينة بمرور الزمن لتشكل بمسارها هذا دورة حياة الخدمة التي تأخذ بشكل منحنى التوزيع الطبيعي المتراكم؛
- إن الأرباح التي تتحقق من بيع الخدمة تشكل سلوكاً مشابهاً لسلوك مبيعاتها، ولذا تأخذ بدورها شكلاً منحنياً، إلا أنه نتيجة لتغير حدة المنافسة خلال الدورة، يبدأ منحنى الأرباح بالانخفاض في المرحلتين الأخيرتين في الوقت الذي يستمر فيه منحنى المبيعات بالارتفاع البسيط قبل دخوله مرحلة التدهور.

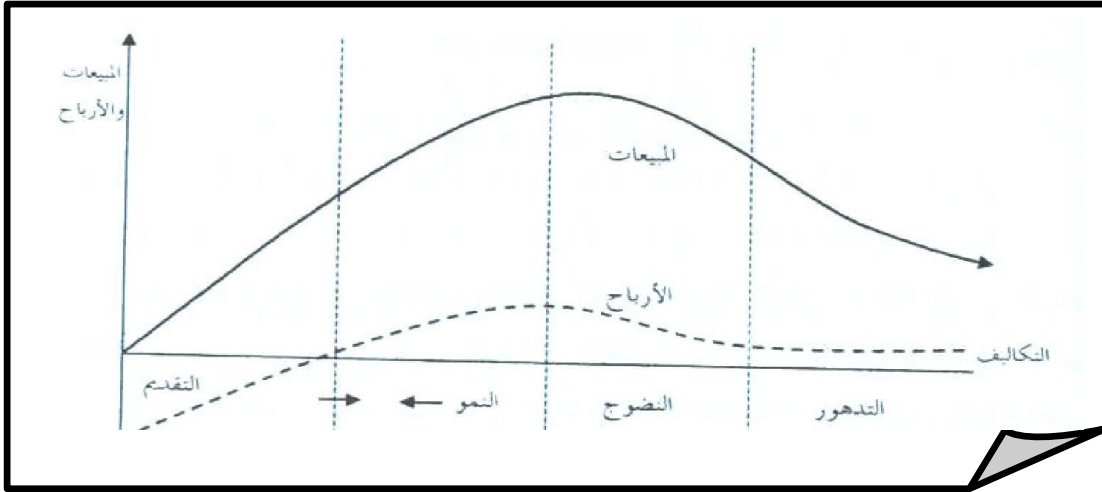
بشكل عام فإن دورة حياة الخدمة المصرفية لا تختلف عن دورة حياة السلع والخدمات الأخرى، ولكن يكون في طبيعة الإستراتيجية التسويقية المتبعة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية، حيث تمر هذه الخدمة خلال دورة حياتها بأربع مراحل أساسية لكل مرحلة منها مجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها وأكثر هي حسب كل من *Payne, March*:

¹ محمد صالح وآخرون، الاستثمار في الأوراق المالية ومشتقاتها، الدار الجامعية، مصر، 2004-2005: ص: 09.

² بشير عباس العلق، جدوى و مجالات تطبيق مفهوم دورة حياة المنتج على قطاع الخدمات، مجلة البصائر، جامعة البتراء، الأردن، العدد الثاني، 1999، ص: 213.

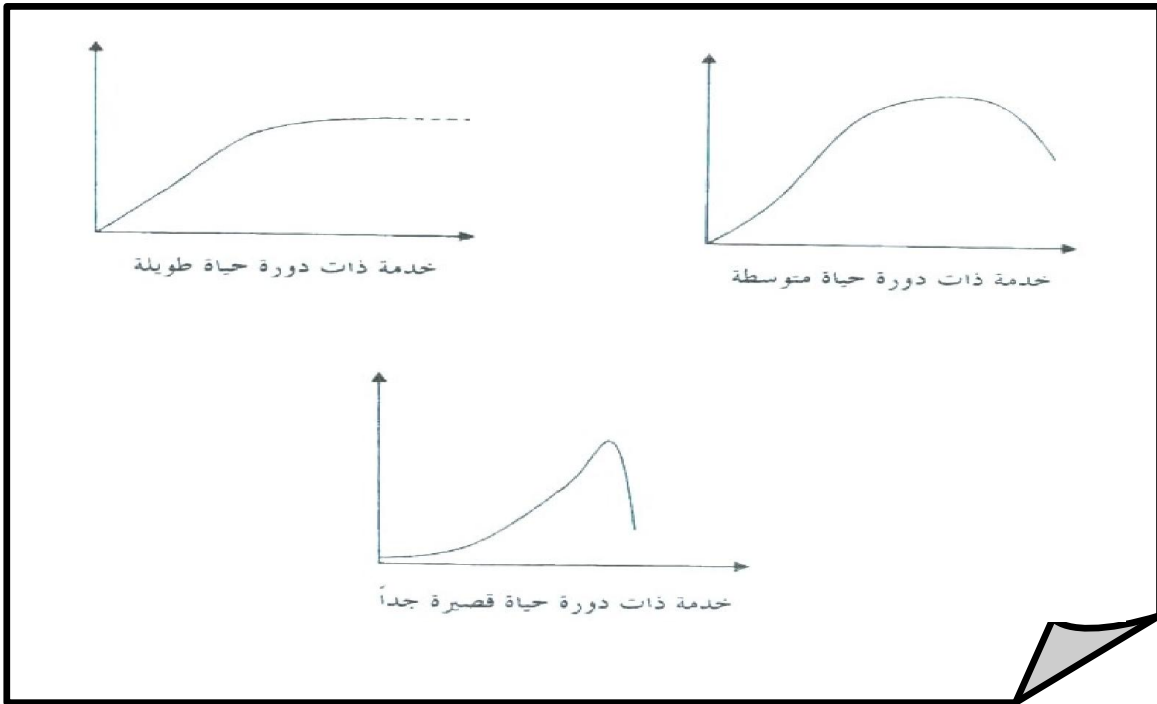
الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الشكل رقم (08): نموذج لدورة حياة الخدمة المصرفية من ناحية نظرية¹



Source : Philip Kotler & Bernard Dubois, *Marketing Management 10^{eme} edition, publi union , paris , 2000. , P451*

الشكل رقم (09): دورة حياة خدمات مختلفة



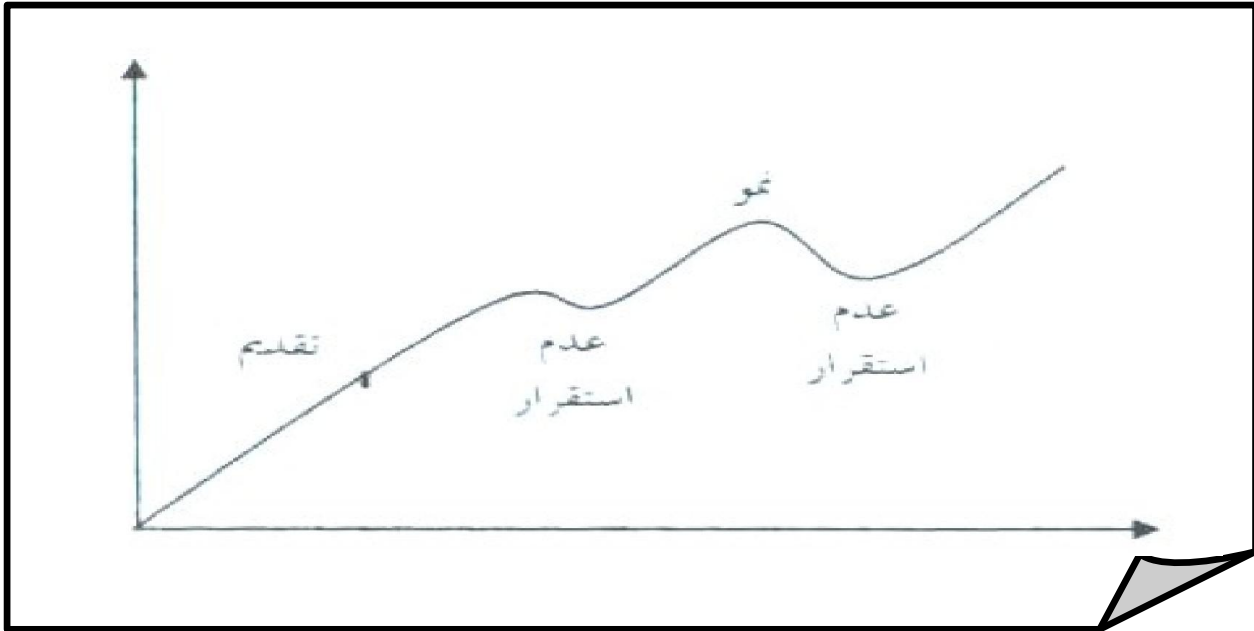
المصدر: بشير عباس العلق، حميد الطائي، تسويق الخدمات- مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي-، دار العقل ، عمان، 1999، ص111.

إن التعبير عن دورة حياة الخدمة المصرفية في الأشكال السابقة هو تعبير نظري، ولكن في الواقع قد يختلف كثيراً لأن منحى المبيعات الأرباح قد لا يسير على وتيرة واحدة وإنما يكون استناداً إلى كمية المبيعات المحققة وبذلك فإن هذا المنحى قد يكون غير منظم كما هو في الشكل التالي:

¹ Philip Kotler & Bernard Dubois, *Marketing Management 10^{eme} Edition, Publi Union , Paris , 2000. , P451*

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الشكل رقم (10): الشكل العملي لدورة حياة الخدمة المصرفية¹



Source: Michel Badoc, *Marketing Management pour les Sociétés Financiers, Edition d'organisation, Paris, 1998, P256.*

من خلال الشكل أعلاه نجد أن مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية لا تختلف عن مراحل دورة حياة السلعة وبشكل عام تقسم إلى أربع مراحل:

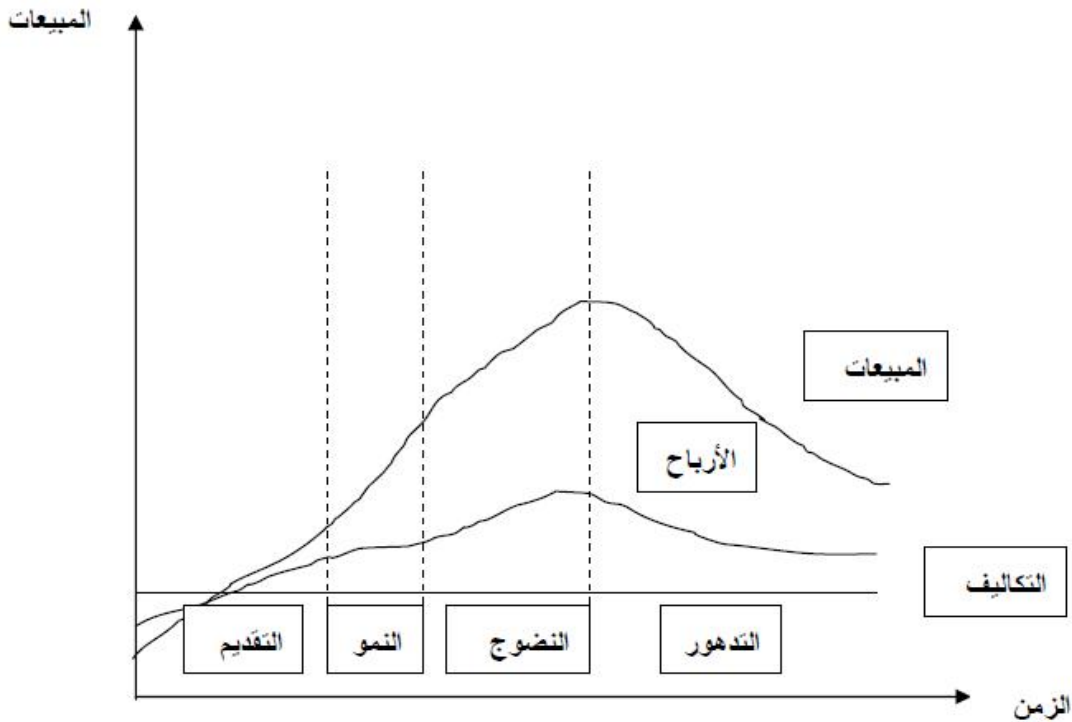
- **مرحلة التقديم:** في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة المصرفية ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة وتطرح إلى السوق لأول مرة، لذلك يركز على الأنشطة الإعلانية بهدف تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية المقدمة وفوائدها.
 - **مرحلة النمو:** يتعرف الزبائن على الخدمة المصرفية المقدمة، وعلى مدى تميزها عن الخدمات المصرفية الموجودة، وتمتاز هذه المرحلة بزيادة الطلب ونموه على هذه الخدمة.
 - **مرحلة النضج:** من هذه المرحلة تحقق الخدمة أعلى كمية من الطلب عند نقطة الازدهار، وتكون المنافسة شديدة.
 - **مرحلة الانحدار:** في هذه المرحلة 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، عدم كفاءة مقدمي الخدمة... الخ.
- وتتصف مرحلة الانحدار بثبات عنصر التكاليف مع انخفاض العائد خاصة مع تخفيض الأسعار، وهنا يجد البنك نفسه أمام بديلان:

¹ Michel Badoc, *Marketing Management pour les sociétés Financiers, Edition d'organisation, Paris, 1998, P256.*

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **البديل الأول:** يمكن للبنك سحب الخدمة كلية من السوق في الحال وبالتالي عدم تحمل أي نوع من الخسائر.
 - **البديل الثاني:** مع انخفاض حدة المنافسة قد يكون من المرغوب فيه الاستمرار في تقديم هذه الخدمة في السوق طالما كانت تكلفة بيع الخدمات المصرفية أقل من العائد.
- ولقد لخص ردينة عثمان يوسف ومحمد جاسم الصميدعي في كتابهم "التسويق المصرفي" مراحل حياة دورة الخدمة المصرفية في الشكل التالي:

الشكل رقم: (11): مراحل حياة دورة الخدمة المصرفية¹



المصدر: ردينة عثمان يوسف، محمد جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، عمان، ص:

265.

الفرع الثاني: الإستراتيجية التسويقية في تقديم الخدمات المصرفية للسوق²

لقد أصبح لزاماً على البنك في ظل التغيرات المتلاحقة في السوق والبيئة التسويقية لبنوك معرفة الوسيلة أو الطريقة³ المناسبة لتقديم خدماته بحث تكون هذه الخدمات مرتبطة باحتياجات السوق، حيث نجد ان عوض بدير الحداد بخص هذه الإستراتيجية في مصفوفة الأسواق والمنتجات والتي مثلها في الشكل التالي:

¹ ردينة عثمان يوسف، محمد جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، الأردن، ص: 265.

² Callot Philippe, « Marketing des services : une construction sur les incertitudes de l'avenir », Market Management, 2002/1 Vol. 2, p. 69.

³ Amiech Mathieu, « 9 : Les centres d'appels téléphoniques : une certaine idée du service au client », in Danièle Linhart et Aimée Moutet , Le travail nous est compté La Découverte « Recherches », 2005 p. 238.

الشكل رقم: (12): مصفوفة الأسواق والمنتجات¹

الأسواق		
سوق جديد	سوق حالي	
تنمية السوق	التغلغل في السوق	منتج حالي
التنوع	تطوير المنتجات	منتج جديد

المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، 1999، ص: 170.

لكل مرحلة من دورة حياة الخدمة المصرفية إستراتيجية تسويقية، تتناسب مع طبيعة هذه المرحلة والعوامل الداخلية والخارجية، و يمكن احتواء هذه الإستراتيجيات فيما يلي:

- **الإستراتيجية التسويقية في مرحلة التقديم:**² في هذه المرحلة يكون نمو الطلب على الخدمات المصرفية بطيئا وذلك لعدم إمكانية التوسع في تقديم هذه الخدمة لان الأفراد لا يمتلكون المعلومات الكافية عن هذه الخدمة، ذلك لا يوجد لديهم استعداد وإيداع لاستخدام هذه الخدمة، لذا يتم التركيز على الأنشطة الإعلانية بشكل مكثف بهدف إخبار الزبائن بنزول وتوفر الخدمة إلى السوق وتعليمهم وإرشادهم إلى كيفية الحصول عليها، وحثهم وإقناعهم على قبولها. وتعتمد المصارف في هذه المرحلة على إستراتيجيات ثلاثة أساسية: **إستراتيجية المرور السريع، إستراتيجية المرور البطيء أو إستراتيجية التغلغل السريع.**

- **الإستراتيجية التسويقية في مرحلة النمو:** إن هذه المرحلة تتصف بزيادة كمية الطلب على الخدمات، وأن الأنشطة الإعلانية قد عرفت الزبائن على هذه الخدمة. لذلك يقوم المصرف بزيادة تقديم هذه الخدمة وزيادة عدد الفروع التي تقدمها بهدف إيجاد أسواق جديدة، والتركيز على الإعلان التنافسي بإبراز منافع الخدمة لكي تميزها عن الخدمات المصرفية المنافسة.
- **الإستراتيجية التسويقية في مرحلة النضوج:** في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة مستقرا وبحقق المصرف أرباح عالية وتكاليف منخفضة لذلك يسعى المصرف إلى المحافظة على الوضع القائم أي استخدام الإستراتيجية الدفاعية بهدف المحافظة على الحصة السوقية والصمود

¹ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص: 170.

² هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية - دراسة ميدانية-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علوم التسويق، جامعة الجزائر، ص: 39-40.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

بوجه المنافسة وصد الهجمات المتوقعة من قبل المنافسين و المحافظة على ولاء المستفيدين من الخدمة، كما وتوسعى المؤسسات المصرفية إلى التركيز على الأنشطة الترويجية لدخول قطاعات سوقية جديدة.

• الإستراتيجية التسويقية في مرحلة التدهور: تتصف هذه المرحلة بتراجع كمية الطلب على الخدمة المصرفية على الرغم من الجهود و الأنشطة التسويقية المبذولة مما يدفع المسؤولين في المصرف إلى حذف هذه الخدمة أي استخدام إستراتيجية الحذف، لكي تركز جهود الأنشطة على الخدمات الأخرى وتتخلص من التكاليف الإضافية.

إن وصول الخدمات إلى مرحلة التدهور، لا يعني أن الإستراتيجية سوف تركز حول حذف الخدمة فقط، وإنما سوف يتم إتباع إستراتيجية أخرى لكي تمكن المصرف من الاستمرار في السوق وفي تقديم خدمات وذلك من خلال:

- تقديم خدمات مصرفية جديدة تتسجم وطبيعة الطلب في السوق، والمؤثرات والتطورات الحاصلة في السوق على المجتمع ككل.
- إستراتيجية التنوع في الخدمات المقدمة، وفي المنافع التي يحصل عليها الزبائن.

المطلب الثالث: تطوير الخدمة المصرفية¹

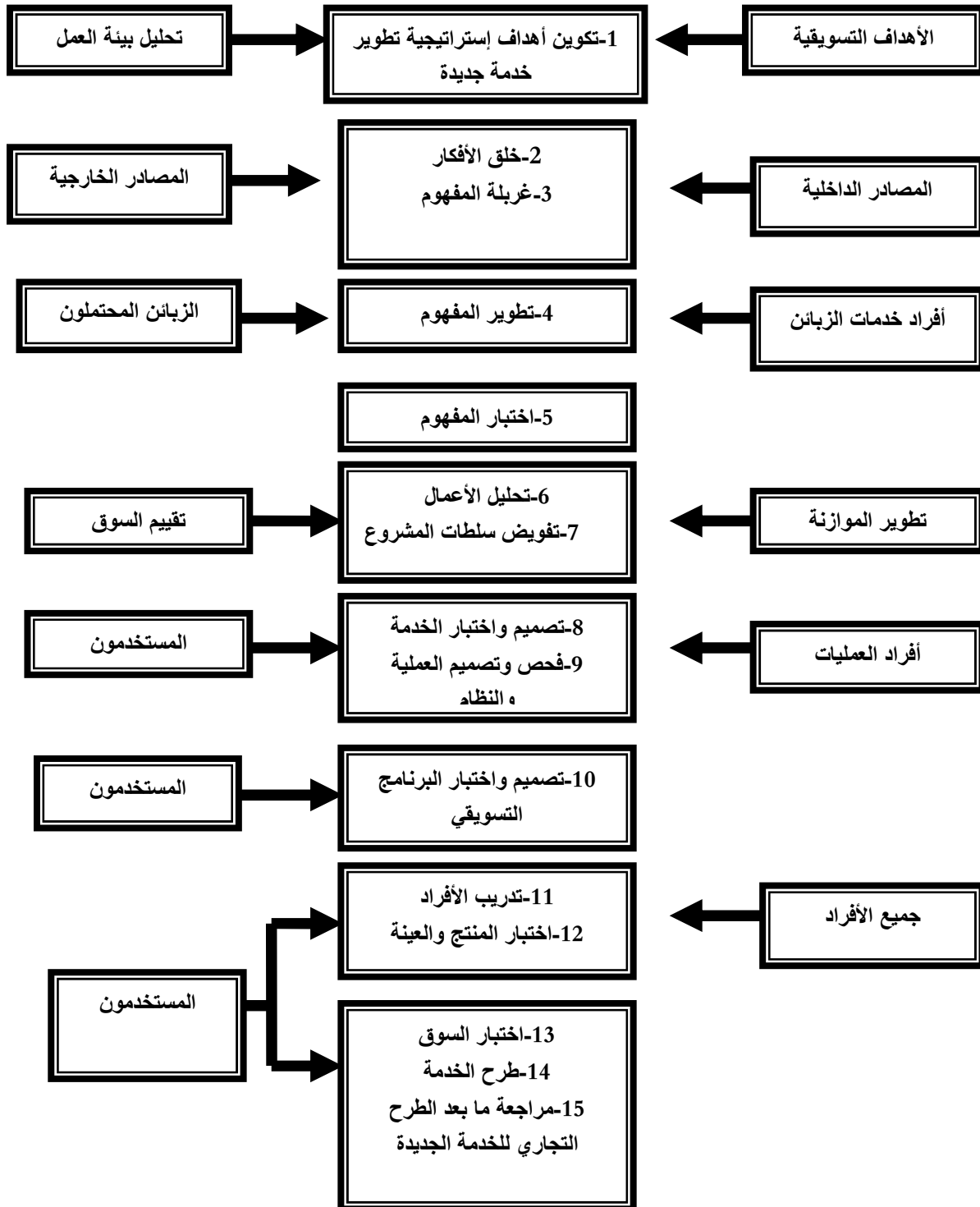
إن إمكانية تطوير خدمات محسنة للعملاء يمنحهم قيمة مضافة² ويقلص التكاليف، وهذا من شأنه أن يعود بالفائدة على المؤسسات سواء المصرفية أو الإنتاجية من خلال زيادة إقبال هؤلاء العملاء الإضافي على منتجاتهم.

فعملية تطوير الخدمة المصرفية من أهم الركائز الأساسية التي تبني عليها أي مؤسسة مهما كان شكلها " صناعية، تجارية - عامة، خاصة "، وهذا لما لهذه العملية من دور في الارتقاء بنشاط المؤسسات من الحرفية إلى الإتقان ولهذا يجب مراعاة جملة من الشروط حتى يستطيع البنك تطوير خدماته.

¹ Mehrdad Alipour, *Exploring the Impact of Service Marketing to Increase Investment in Financial Market of Iran (With Reference to Tehran Stock Exchange)*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62 (2012), p. 1169 – 1171.

² بشير عباس العلاق، التسويق المصرفي عبر الانترنت، جامعة الزيتونة الأردنية،الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2002، ص: 82.

الشكل رقم (13): تطوير خدمات جديدة



المصدر: مأمون نديم عكروش و سهير نديم عكروش، تطوير المنتجات الجديدة، دار وائل، عمان 2004، ص: 474.

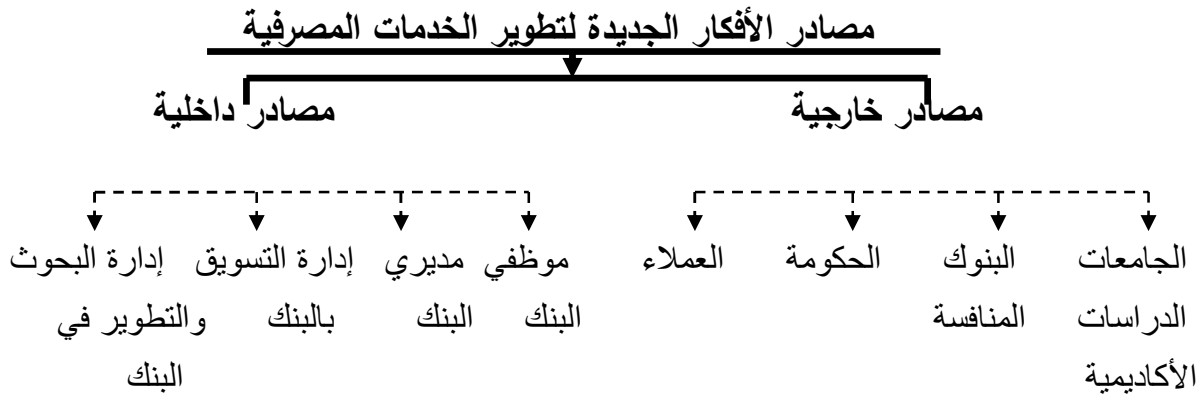
¹ مأمون نديم عكروش، سهير نديم عكروش، تطوير المنتجات الجديدة، دار وائل، عمان 2004، ص: 474.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

من خلال هذا الشكل نلاحظ أن أولى خطوات تصميم وتقديم خدمة جديدة هي تحديد الأهداف المنشودة من طرف المؤسسة انطلاقاً من تحليل بيئة العمل داخلياً بتقييم الموارد الحالية للمؤسسة ومواردها المتاحة، و تحليل الفرص التسويقية التي يمكن استغلالها، أما الخطوات التالية فهي تمثل :

أ- **مرحلة البحث عن أفكار:** إن الأفكار الجديدة والمبتكرة لا تأتي من فراغ فهي محصلة تفاعل البيئتين الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتوجد العديد من المصادر المتاحة أمام المؤسسة للحصول على أفكار يسهل تجسيدها ، ولكن اهم تقسيم لها هو مصادر داخلية واخرى خارجية حيث يضم كل منهما مجموعة من المصادر وسوف نحاول توضيح مصادر الأفكار الجديدة في الشكل التالي:

الشكل رقم: (14) مصادر الأفكار الجديدة لتطوير الخدمات المصرفية¹



المصدر: فريد عمر، دور الأنشطة التسويقية المتكاملة في تطوير خدمات المؤسسات المصرفية: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004/2003، ص: 112.

• **المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية:** من خلال النظام الداخلي للمؤسسة ،الذي يشمل الموظفين باعتبارهم مصدر أساسي لوجود أفكار جديدة كذلك الوكلاء والموزعون، وأهم مصدر للمعلومات هم الزبائن من خلال مشاركتهم المباشرة في العملية الإنتاجية للخدمة ،مما يسمح بالتعرف على تطلعاتهم وشكاويهم.

ولعل أهم هذه المصادر نجد:

- إدارة البحوث والتطوير بالبنك،
- إدارة التسويق بالبنك،
- مديري البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذيين،
- موظفوا البنك،

¹ فريد عمر، دور الأنشطة التسويقية المتكاملة في تطوير خدمات المؤسسات المصرفية: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004/2003، ص: 112.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- المصادر الخارجية: تشمل المنافسين و كل ما يتعلق بالبيئة الخارجية التي تنشط بها المؤسسة.¹

يتعين على المؤسسة تحديد جميع المصادر الممكنة للحصول على أفكار، ووضع إستراتيجية لتوليد وتجميع الأفكار بشكل روتيني من هذه المصادر، كما يجب تحديد مواعيد معينة للقيام بعملية جمع المعلومات، كذلك تطوير ميكانيكية للتأكد من أن كل فكرة جديدة تم أخذها بالحسبان بشكل رسمي ووجب أن يكون النظام مفتوحا بحيث تصل كل فكرة إلى الإدارة العليا، التي لها صلاحية الحكم عليها وللتأكد من أن الأفكار الجديدة تم الاهتمام بها، يمكن أن تعهد هذه المسؤولية إلى شخص يدعى مدير الفكرة الذي يعمل كمحطة لاستقبال الأفكار المقترحة من الآخرين.²

ولعل أهم هذه المصادر نجد:

- عملاء البنك،
- معرفة ماتحتاجة الحكومة أو الهيئات الحكومية،
- البنوك المنافسة،
- الجامعات " معاهد البحث العلمي والكليات الأكاديمية،

ب- **مرحلة تقليص الأفكار:** بعد الانتهاء من عملية تجميع الأفكار تأتي مرحلة الجرد لجميع الأفكار بغرض تقليصها، عبر عملية حذف منطقية تستبعد فيها الأفكار التي لا جدوى لها لاعتبارات قانونية، اقتصادية أو مالية تكنولوجية أو أخلاقية، وخلال هذه المرحلة ووجب على المؤسسة تجنب استبعاد فكرة جيدة كان من المفروض إبقاؤها أو السماح لفكرة غير جيدة بأن يتم نقلها إلى مرحلة متقدمة، مما يؤدي إلى هدر الوقت والمال فالهدف من عملية الغربلة هو اختيار الأفكار الواعدة.

ج- **تطوير المفهوم واختباره:** تتحول الفكرة هنا إلى واقع -أي إنتاج أو عرض الخدمة على نطاق تجريبي- فعند هذا المستوى لا تسمى الفكرة خدمة فعلية قائمة بل هي خدمة تجريبية. تبدأ في هذه المرحلة عملية الإنفاق على الخدمة ووضع نموذج لها يتضمن جميع مواصفاتها الرئيسية كالأداء طريقة التقديم، الإطار الذي تستخدم فيه وتعرض هذه النماذج على عينة من المستفيدين المحتملين لتجريبها وإبداء رأيهم بها من حيث الأداء الفعالية، الإشباع.. الخ.³

د- **تطوير الإستراتيجية التسويقية:** بعد اختبار المفهوم يجب أن يخطط للعملية التسويقية المرافقة للخدمة الجديدة من حيث السعر والمكان الذي ستقدم فيه، وسائل الترويج، لتكوين صورة كاملة عن الخدمة

¹ مزداوي كمال، بوفولة نبيلة، الإبداع في المؤسسات الخدمية "مميزاته ومستوياته"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول: الإبداع و التميز في

منظمات الأعمال، يومي 30/29 أبريل 2012، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، ص: 21-23 .

² هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص: 252.

³ حميد عبد النبي الطائي، ويشير عباس العلق، مرجع سابق، ص: 208.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

خلال مرحلة ما قبل إنتاجها وما بعد إنتاجها، هذه الإستراتيجية التسويقية تستخدم لتقديم الخدمة الجديدة للجمهور المستهدف و تشمل الأجزاء التالية¹:

- الجزء الأول : يصف حجم وتركيب وسلوك السوق المستهدف ،تحديد المكانة الذهنية للعرض الجديد والأهداف الكمية خلال السنوات الأولى.
- الجزء الثاني: يبين السعر -التكلفة-إستراتيجية التوزيع وميزانية التسويق.
- الجزء الثالث: يتعلق بالأهداف طويلة المدى وإستراتيجية المزيج التسويقي.

هـ- **تطوير الخدمة الجديدة:** إذا تبين أن المفهوم فعال من الناحية المالية، يتم إعطاؤه أبعاد أخرى عن طريق إعداد المنشورات الخاصة به والتحضير للحملات الإعلانية.

و- **مرحلة اختبار السوق:** يتعين عدم تقديم أو تسويق خدمة لا يوجد عليها طلب ، وهنا تفيد اختبارات السوق في معرفة وجهة نظر المستفيدين بخصوص الخدمة المزعم تقديمها وهل السوق راغبة بها أم لا ،تتم الاختبارات هنا في الغالب على نطاق جغرافي محدد وتقدم وفق نماذج وعروض تبين مزايا ومواصفات الخدمة.

ن- **تقديم الخدمة للسوق:** إذا ما تم التأكد من خلال التجارب والبحوث السابقة أن الخدمة حققت النجاحات المرجوة منها، فإن لحظة الحقيقة تكون قد جاءت وعلى المؤسسة اتخاذ قرار بتقديم الخدمة للسوق من عدمه، فإذا كان القرار ايجابى تبدأ عملية الإنفاق على إنتاج الخدمة وتوفيرها على نطاق السوق الفعلية، ويتطلب مجهودات بيعية شخصية وغير شخصية كبيرة.

الفرع الثاني: مراحل تقديم خدمات مصرفية جديدة للسوق

يساهم التسويق في عملية تطوير المنتجات الجديدة وذلك من خلال تحليل التسويق الكلاسيكي المتعلق بعملية الابتكار والذي يركز على البحث " البحث عن الأفكار" وكذا التحقق "اختبار الفرضيات" لأفكار المتعلقة بالمنتجات الجديدة ومن ثم الموافقة على عرض المنتج أو الخدمة للعميل².

ولقد لخص عوض بدير الحداد مراحل تقديم خدمات مصرفية جديدة في الشكل التالي:

¹ هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص:256.

² Hoffmann Jonaset al., « Le processus de développement de nouveaux produits : une collaboration risquée entre marketing et design »,Market Management, 2007/3 Vol. 7, p. 104-115.

الشكل رقم: (15) مراحل تقديم خدمات مصرفية جديدة للسوق



المصدر: عوض بدير الحداد، ص: 182.

حيث تميز كل مرحلة جملة من الخصائص نوجزها في النقاط التالية:

- **مرحلة جمع الأفكار:**¹ حيث تنصب هذه المرحلة على محاولة تجميع كثيرا من الأفكار التي تؤدي إلى تطوير أو ابتكار الخدمات المصرفية ويجب توفر أكبر عدد ممكن من هذه الأفكار حتى يتسنى الاختيار منها ، حيث أنه كلما زاد عدد هذه الأفكار زاد احتمال الحصول على انسبها وأفضلها وتأتي هذه الأفكار من احد المصادر الداخلية أو الخارجية السابقة الذكر.
- **مرحلة تصفية الأفكار:** تأتي مرحلة تصفية أفكار الخدمات الجديدة في ضوء أهداف وإمكانيات البنك حيث لا يمكن تجريب كل هذه الأفكار فهذه المرحلة هو تصفية الأفكار بقصد الإنقاص من عددها وبالتالي يجب أن يكون هناك حكم أولى لتقرير ما إذا كانت كل فكرة تستحق دراسة أكثر.
- **مرحلة الدراسات الاقتصادية:** في هذه المرحلة يتم إعداد تقديرات على أساس نتائج تحليل السوق وإمكانية تقديم الخدمة وتقدير التكاليف والعائد، ومدى إمكانية نجاحها وأخطار الاستثمار فيها، والى غير ذلك، أي الأهم في هذه المرحلة تحديد الربحية المتوقعة للخدمة وما يتطلبه ذلك من تقدير لقيمة المبيعات والتكاليف.

¹ قريد عمر، مرجع سابق، ص: 115.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **مرحلة تحديد مواصفات الخدمة:** يتم هنا إدخال نموذج أولي للخدمة الجديدة، أي وضع دليل إجراءات أو دليل عمل تنفيذي كمرجع عملي استرشادي وتوجيهي يتضمن الخطوات التنفيذية التي يتعين على الأقسام التنفيذية والعاملين بها القيام لتقديم الخدمة الجديدة.
- **مرحلة تجربة واختبار الخدمة الجديدة:** ويتم في هذه المرحلة إدخال الخدمة الجديدة المقترحة للتجربة في بعض الفروع الرئيسية لاختبار مدى تقبل السوق لها إقبال العملاء عليها ورد فعلهم اتجاهها.
- **مرحلة التسويق التجاري للخدمة:** بعد أن مرت الفكرة التي تبلورت إلى خدمة جديدة بكل المراحل السابقة تأتي مرحلة التسويق التجاري للخدمة حيث يجب تعميم الخدمة الجديدة ونشرها على كافة فروع البنك وفي هذه المرحلة يجب أن تتأكد إدارة التسويق من أن كل موظف له علاقة بالعملاء على معرفة تامة بالخدمة الجديدة وكيفية بيعها.
- **مرحلة التقييم:** وهذه المرحلة تعتبر هي المرحلة الأخيرة من مراحل تقييم الخدمات المصرفية الجديدة للسوق حيث يتم فيها مراقبة النتائج لفترة زمنية معينة ويشمل ذلك تفقد أداء الخدمة المصرفية الجديدة على عدة نواح تشمل:
 - مدى رضا العملاء عن الخدمة بالمقارنة بالخدمات المنافسة.
 - إمكانية استجابة البنك للتعديل في الخدمة لمقابلة التغيرات السوقية.
 - مستويات الربحية والمبيعات والتكاليف.
 - مراقبة موقع الخدمة المصرفية في مراحل دورة الحياة.

المطلب الرابع: المزيج التسويقي للخدمات¹

ظهرت بعض الأصوات التي تنادي بضرورة تكيف المزيج التسويقي التقليدي ليصبح ملائماً لقطاع الخدمات، إذ ترى أن عملية التكيف ضرورية لعدة أسباب أهمها أن ممارسي النشاط التسويقي في قطاع الخدمات يجدون أن المزيج التسويقي الموروث لا يليب معظم احتياجاتهم، وإن أبعاد المزيج التسويقي التقليدي ضيقة ولا تصلح تماماً في تسويق الخدمات.

الفرع الأول: عناصر المزيج التسويقي²

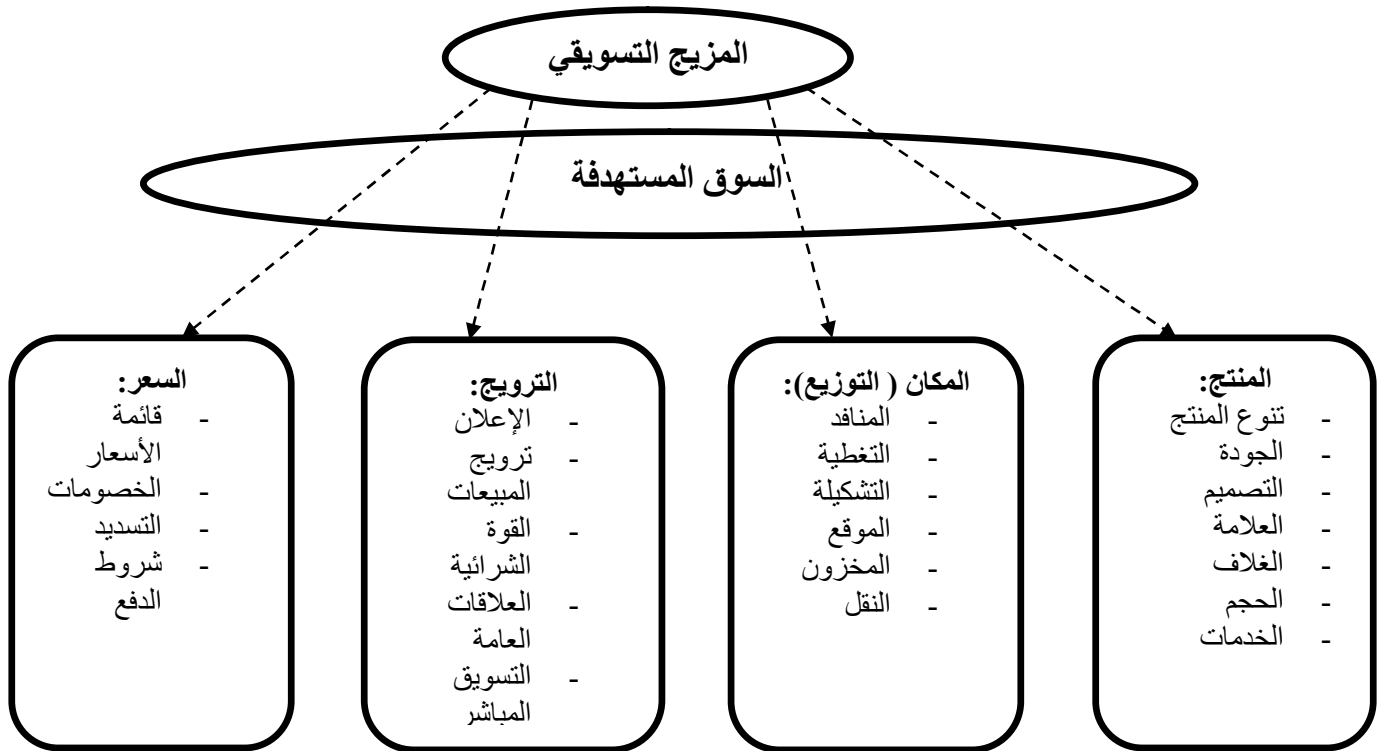
فمن خلال الدراسات السابقة التي جاءت حول بحوث التسويق نجد أن المزيج التسويقي كان يتكون من أربعة عناصر هي " المنتج، المكان " التوزيع"، الترويج، السعر "

¹ Thomas L. Powers a & Jeffrey J. Loyka b, *Adaptation of Marketing Mix Elements in International Markets*, Informa Ltd Registered in England and Wales Registered Number: 1072954 Registered office: Mortimer House, p:42, Mortimer Street, London W1T 3JH, UK

² Leo Huang a,b,* , Kaung-Hwa Chen c, Ying-Wei Wu b, *What kind of marketing distribution mix can maximize revenues: The wholesaler travel agencies' perspective?*, *Tourism Management* 30 (2009) 778.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الشكل رقم: (16): عناصر المزيج التسويقي التقليدي



المصدر: أحمد محمود الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، الأردن، 2012، ص:115.

هذا فيما يخص المزيج التسويقي التقليدي،

الفرع الثاني: المزيج التسويقي للخدمات

أما المزيج التسويقي للخدمات فقد جاءت حوله جملة من الدراسات نظرا للانتقادات التي واجهت المزيج التقليدي مثل أنه لا يأخذ بعين الاعتبار الناس الذين يقدمون الخدمة، كما لا يأخذ بعين الاعتبار البيئة المادية المقدمة للخدمة، كما ظهر عنصر آخر مهم جدا وهو عملية الخدمة وعليه لخصت عناصره في سبعة¹ عناصر أساسية يمكن تلخيصها فيما يلي:²

الخدمة أو المنتج Service: مصطلح المنتج لا يشمل فقط السلع المادية الملموسة بل يشمل كذلك، الخدمات، التجارب، التظاهرات، الأشخاص، الأماكن، المنظمات و الأفكار.

السعر: Prix: المقابل المادي الذي يدفعه العميل للحصول على الخدمة كما توجد عدة قرارات متعلقة بالسعر مثل: الفوائد، العمولات، شروط التسديد و قواعد منح الائتمان... إلخ.

¹ Katanyu Hiransomboona «Emerging Markets Queries in Finance and Business» Marketing Mix Affecting Accommodation Service Buying Decisions of Backpacker Tourist Traveling at Inner Rattanakosin Island in Bangkok, Thailand, Procedia Economics and Finance 3 (2012), p : 280

² Hans M. Westerbeek David Shilbury, Increasing the Focus on "Place" in the Marketing Mix for Facility Dependent Sport Services, Sport Management Review, 1999, p : 10

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

التوزيع Place:¹ نعني بها جميع الأنشطة التي يتخذها البنك لجعل خدماته سهلة الوصول إليها للعملاء ، أي منتج متميز و مبتكر لا يعني شيئاً للعميل إلا إذا كان متاحاً في المكان و الوقت المناسبين، و لهذا يمكن القول أن التوزيع يقوم بتحقيق كل من المنفعة المكانية و الزمنية.

الترويج Promotion:² يتضمن الترويج مختلف الأنشطة التي تقوم بها المنشأة للاتصال بسوقه المستهدف و الترويج لخدماته، و تتعدد الأشكال التي يمكن الاعتماد عليها في مجال الترويج مثل الإعلان، البيع الشخصي، تنشيط المبيعات، التسويق المباشر، النشر، التسويق بالانترنت، و تعرف هذه العناصر بالمزيج الترويجي أو مزيج الاتصالات التسويقية للمصرف³.

الناس Public: يتمثل الأفراد في مقدمي الخدمة وهم موظفي المنشأة والعملاء وهم الذين يمثلوا مستقبلوا الخدمة وهذا ما يؤكد خاصية عدم قابلية الخدمة للانفصال.

الدليل المادي Preuves Matérielle : و تتمثل في كافة الأشياء و العلامات الملموسة في تقديم الخدمة للعميل أو تعميق شعوره المادي كأجهزة الحاسبات الآلية، أجهزة التكييف، آلات تصوير المستندات، الهواتف، الانترنت.

عملية تقديم الخدمة Processus : و تشير إلى الأنشطة المتعلقة بأداء الخدمة و التفاعل بين مقدم الخدمة و متلقيها نظراً لخاصية عدم قابلية الخدمة للانفصال و اعتبار العميل مشاركاً في عملية تقديم الخدمة ذاتها.

يمكن تلخيص عناصر المزيج التسويقي في الشكل التالي:

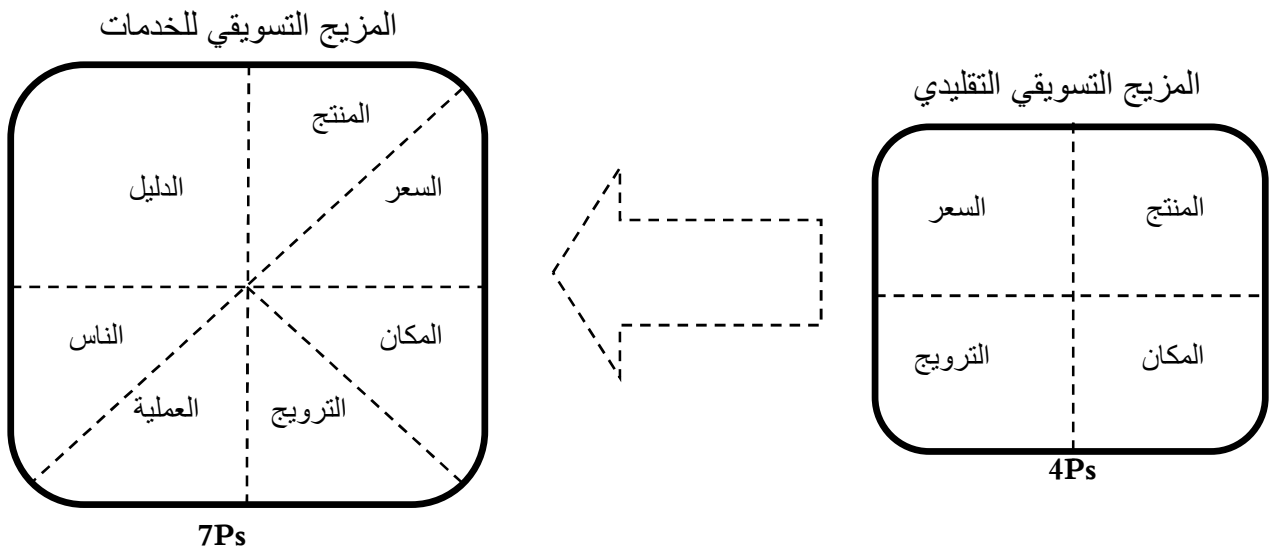
¹ Hans M. Westerbeek David Shilbury, *opcit*, p : 08.

² Katanyu Hiransomboona, *Marketing Mix Affecting Accommodation Service Buying decisions of Backpacker Tourist Traveling at Inner Rattanakosin Island in Bangkok, Thailan, Procedia Economics and Finance 3 (2012) 277.*

³ أحمد محمود الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثناء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، الأردن، 2012، ص:118.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

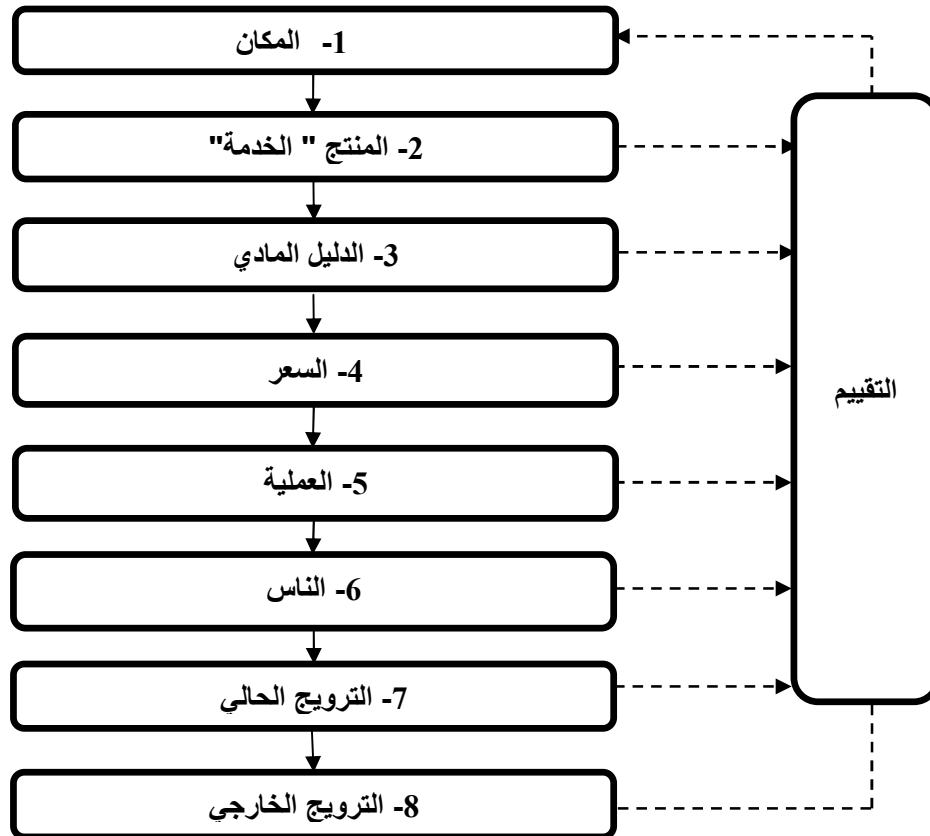
الشكل رقم: (17): عناصر المزيج التسويقي للخدمات



المصدر: أحمد محمود الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، الأردن، 2012، ص:116.

كما لخص كل من *Hans M. Westerbeek David Shilbury* عناصر المزيج التسويقي للخدمات في 8 عناصر أساسية حيث تم تقسيم الترويج الى ترويج حالي (*Promotion (at event)*) وترويج خارجي (*Promotion (external)*) وهي ممثلة في الشكل التالي:

الشكل رقم: (18): عناصر المزيج التسويقي للخدمات



Source: Hans M. Westerbeek David Shilbury, Increasing the Focus on "Place" in the Marketing Mix for Facility Dependent Sport Services, Sport Management Review, 1999, p : 10.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

تسعى جميع المصارف إلى تحسين جودة خدماتها، وذلك لأنها تعتبر المفتاح الأساسي لدخول السوق المصرفية والتميز فيها. لذا يعتبر تقديم الخدمة معيار نجاحها في تلك السوق، ولكي يستطيع المصرف الصمود بوجه المنافسة وضمن إطار التنافس الشديد عليه أن يقدم خدمات متميزة، لذلك يسعى المسؤولون على الخدمة المصرفية إلى بلوغ ما وراء الجودة وهو ما يسمى مستوى التميز.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية

الفرع الأول: مفهوم الجودة

أولاً- تعريف الجودة: عرف مصطلح الجودة عدة تعريفات خلال مراحل تطوره، ولعل أهم هذه التعاريف ندرج مايلي:

- يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية "qualitas" التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء وكانت تعني قديماً الدقة و الإتقان¹.
- الجودة هي مجموعة الخصائص والصفات للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة².
- هي تكامل الملامح و الخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات و متطلبات محددة أو معروفة ضمناً³.
- *Kwan*: صنف كوان مفهوم الجودة إلى⁴: هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة استثنائية، مميزة عن المنظمات الأخرى.
- هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة تقترب من الكمال.
- هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.

ثانياً- التطور التاريخي للجودة " النشأة و التطور": تم الاهتمام بالجودة بصيغ ومفاهيم متعددة، جميعها تهدف إلى تحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة، وغالباً ما يتم تشخيص هذا التغيير في مفاهيم الجودة كل

¹ مأمون الدرادكة، طارق شيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، القاهرة، 2002، ص:15.

² علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل إلى الإيزو 9000، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر 2005، ص:18.

³ جريج هنتشر، إيزو 9000 الدليل الشامل للتسجيل والمراجعة والحصول على شهادة الجودة، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، الطبعة الثانية 1994، العدد رقم:17، ص:1.

⁴ قاسم نايف المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان 2006، ص:24.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

عقدين من الزمن، خلال القرن العشرين المنصرم، وهذا ما أكده عدد من الباحثين، حيث تطور مفهوم الجودة على شكل مراحل زمنية يمكن تلخيصها في المراحل التالية، والتي ارتأينا تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم: (03) التطور التاريخي للجودة حسب المراحل¹

المرحلة	أهم الخصائص والمميزات
مرحلة الإدارة العلمية	اقتترنت هذه المرحلة بمرحلة التسيير العلمي للعمل الذي كان يهدف إلى رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية داخل المصنع عن طريق التخصص، النمطية، تبسيط العمل، وكذا تقسيم العمل الذي يسمح بالاستغلال الأمثل لليد العاملة المتوفرة وغير المؤهلة كأحسن طريقة من أجل زيادة الإنتاج وبأقل تكلفة، كما دعا إلى ضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج ووظيفة التفنيش، وفي هذا النظام يركز نشاط التفنيش على فحص المنتجات التي ينتجها المصنع في المرحلة النهائية ليتأكد من مطابقتها لمعايير الجودة المحددة مسبقاً ويتم كشف عيوب المنتجات، و هذا بهدف تطور العملية الإنتاجية.
مرحلة مراقبة الجودة	يشمل ضبط الجودة جميع عمليات الإنتاج المختلفة ومقارنتها بالمواصفات المطلوبة باستعمال أجهزة قياس، ويعتمد هذا النظام على الأساليب الإحصائية لأداء أنشطة مراقبة الجودة، ولقد اتسمت هذه المرحلة بالآتي: <ul style="list-style-type: none"> - استخدام الأساليب الإحصائية في أنشطة ضبط الجودة. - ضبط جودة الفحص وإجراء تعديلات على التصميم، ويشمل كذلك مراجعة مواصفات المواد الأولية أو مدخلات العملية الإنتاجية بما يساهم في تحسين الجودة.²
مرحلة تأكيد الجودة	يتم في هذه المرحلة توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء التي وصفت المرحلة بأنها تركز على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء من البداية حيث أن إيجاد حل لمشكلة عدم المطابقة للمواصفات ليست طريقة فعالة حيث من الأحسن هو منع وقوع المشكلة أصلاً والقضاء على أسبابها من البداية. وعليه فإن عملية تأكيد الجودة تتضمن مجموعة من الأعمال المرتبطة بتحقيق الجودة داخل المؤسسة، وتتمثل تلك الأعمال في إعداد إجراءات العمل، إصدار المواصفات الوطنية والعالمية الإيزو 9000 و تطبيق مفهوم إدارة الجودة (تخطيط، مراقبة و تحقيق الجودة) و تطبيق أدلة الجودة
مرحلة تكوين حلقات السيطرة	تعد هذه المرحلة ذات أهمية أساسية في بلوغ ما وصلت إليه إدارة الجودة الشاملة من تطورات ملحوظة في حقول العمليات الإنتاجية و الخدماتية والأبعاد الشاملة لإسهام الأفراد العاملين و اعتبار النوعية مهمة أساسية لكل

¹ محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة، مذكرة ماجستير، 2004/2003، ص:15

² محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم و تطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن 2006، ص: 26.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

<p>الأفراد العاملين في داخل المنظمة و كل من خلال موقفه من التعامل مع الجودة المراد انجازها، والجدير بالذكر أن حلقات الجودة لازالت تلعب الدور الأساسي في بلورة أفاق التطورات التي تسير بمقتضاها إدارة الجودة الشاملة وخصوصا في المجتمعات اليابانية إذ أنها تسهم إسهاما فاعلا</p>	<p>النوعية</p>
<p>كان بداية ظهور هذا المفهوم في الثمانينيات من القرن العشرين حيث يتضمن جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج و يركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين و اندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين، حيث أنه لضمان تحقيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لابد من توفر ما يلي:</p> <p>- نظام جودة يتضمن تأكيد الجودة و مراقبة و تحسين الجودة، وهذا النظام يمكن تحقيقه من خلال المواصفة العالمية للإيزو 9000.</p> <p>- عمليات و موارد قادرة على تحقيق المتطلبات. - إدارة مدعمة، و مناخ عمل يفعل النظام و يحقق النتائج.¹</p>	<p>مرحلة إدارة الجودة الشاملة</p>

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على المراجع التالية:

- محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة، مذكرة ماجستير، 2004/2003، ص: 15.
- محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم و تطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن 2006، ص: 26.
- خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2007، ص: 32

هذا بالنسبة لمراحل تطور الخدمة بصفة عامة والتي لخصت حسب المراجع المطلاع عليها الى خمسة مراحل أما بالنسبة للتطور الزمني للخدمات بصفة عامة فقد لخصته فاطمة الزهراء سكر في الجدول التالي:

¹ خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2007، ص: 65.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

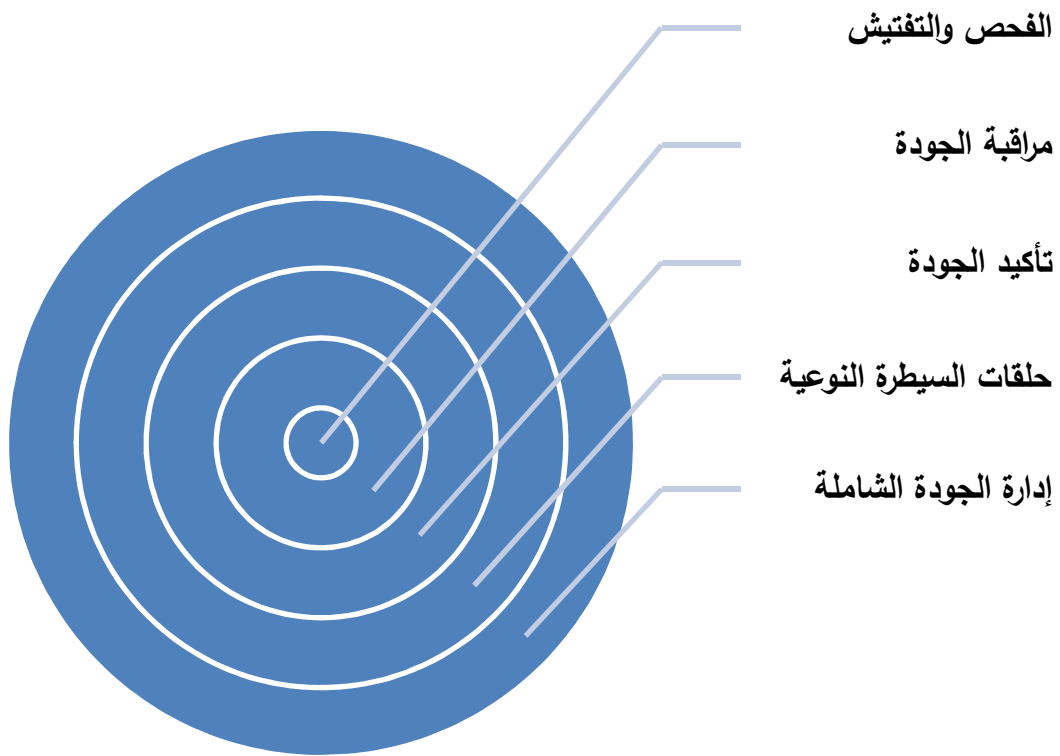
الجدول رقم: (04) التطور التاريخي للجودة حسب السنوات "زمن التطور"¹

السنة	مراحل التطور
1911	تايلور: أول من أوجد دراسة الوقت و الحركة و كان رائد مديرية الإدارة العلمية حيث كان هاجسه الأساسي تجويد العمل و بالتالي الإنتاج.
1931	شورات: قام بتقديم السيطرة على الجودة إحصائيا في كتابه الشهير "السيطرة على النوعية".
1941	ديمنغ: ساهم من خلال انضمامه في دائرة الحرب الأمريكية بدور المعلم لتقنيات السيطرة على الجودة.
1950	ديمنغ: لاقت أفكاره رواجاً في المجالات العلمية في اليابان حيث ركز على مفهوم الجودة.
1951	جوران: نشر كتاباً عن الرقابة على الجودة.
1961	قدمت منظمة مارتن مفهوم التلف الصفري.
1970	كروسبي: قدم مفهوم التلف الصفري.
1979	كروسبي: نشر كتاباً عن حرية الجودة quality is free.
1980	بدأ النفوذ الياباني يذاع في التلفزيون الأمريكي، و طرح سؤالاً مفاده إذا كانت اليابان متمكنة، فلماذا نحن لا؟ وهذا اعتراف بنجاح ديمنغ في الإدارة اليابانية.
1981	أخذت منظمة فورد بعقد ندوات ودعت ديمنغ للتحدث مع الإدارة العليا عن أهمية العلاقة بين المنتجين وخبراء الجودة وتوطيد هذه العلاقة.
1982	قام ديمنغ بنشر كتاب بعنوان الجودة الإنتاجية و الموقع التنافسي.
1987	أنشأ الكونغرس الأمريكي جائزة مالكوم بالدرج.
1988	صرح وزير الدفاع الأمريكي إرشادات وتوجيهات إلى دائرة الدفاع لتكييف أعمالهم بما يتلاءم وإدارة الجودة الشاملة.
1989	أول منظمة أمريكية و هي منظمة فلوريد للطاقة ترجع جائزة ديمنغ في اليابان.
1993	أصبح مدخل الجودة الشاملة يدرس بشكل واسع في الكليات و الجامعات الأمريكية.
2003	انتشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة انتشاراً واسعاً في الدول المتقدمة صناعياً و أيضاً في بعض الدول النامية لما لاقاه من رواج و اهتمام من قبل الدارسين و المتخصصين في هذا المجال.

المصدر: فاطمة الزهراء سكر، أهمية تعزيز الجودة في رفع رضا العميل، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير في قسم العلوم التجارية تخصص: تسويق، 2007/2006.

¹ فاطمة الزهراء سكر، أهمية تعزيز الجودة في رفع رضا العميل، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير في قسم العلوم التجارية تخصص: تسويق، 2007/2006.

الشكل رقم: (19) التطور التاريخي للجودة



المصدر: خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2007،ص:32.

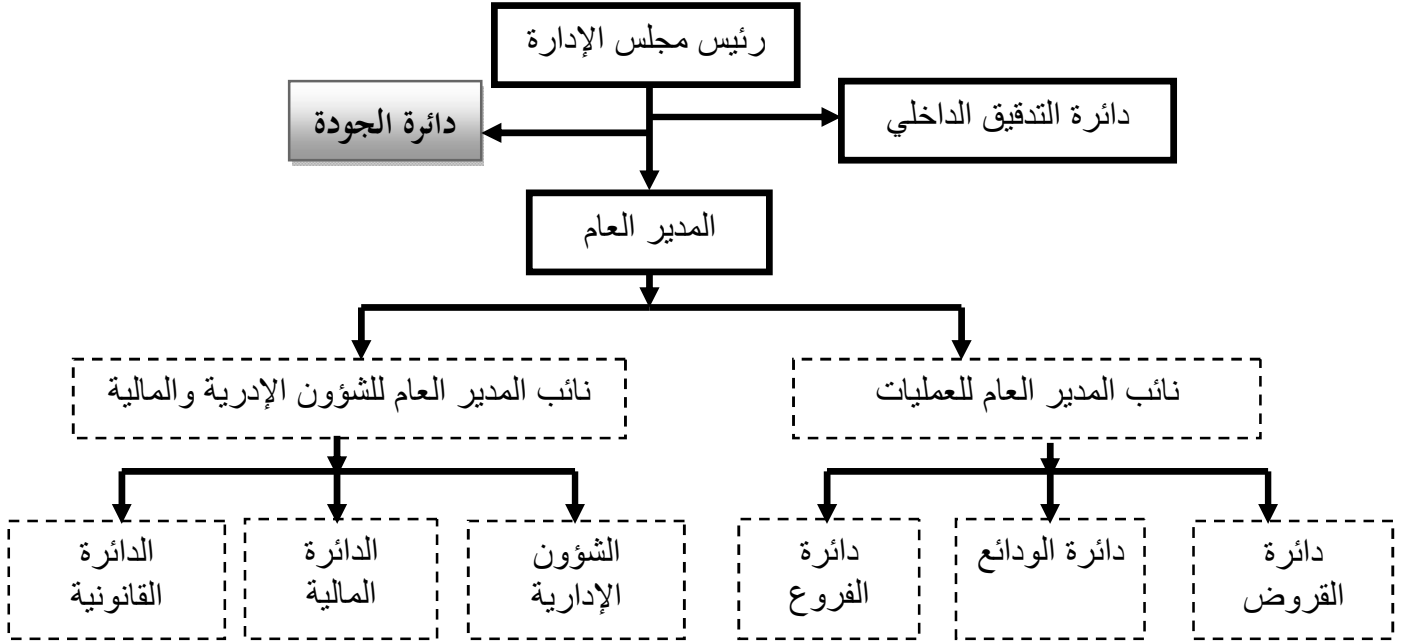
حيث أنه من خلال الشكل أعلاه تبرز لنا أمراحل الأساسية والتي سبق وأن تطرقنا إلى كل مرحلة وخصائصها، وذلك بدأ بمرحلة "الفحص والتفتيش" وهي المرحلة التي يمكن أن نطلق عليها مرحلة " الإدارة العلمية"، وصولاً إلى آخر مرحلة والتي هي مرحلة "إدارة الجودة الشاملة"، والتي تتضمن جودة العمليات والمنتج... إلخ كما سبق وذكرنا سلفاً.¹

¹ خضير كاظم حمود،مرجع سابق،ص:32.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة المصرفية

الشكل رقم (20): الهيكل التنظيمي لدائرة الجودة في المنظمة المصرفية



المصدر: محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات-، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص:57.

يظهر من الشكل أعلاه أن موقع دائرة الجودة على الهيكل التنظيمي هي أقرب ما تكون إلى رئيس مجلس الإدارة، وهو ما يعكس التزام الإدارة العليا بتصميم إستراتيجية البنك والتركيز على الجودة في جميع القرارات المتعلقة بالنشاط المصرفي.

أما أهم التعاريف التي جاءت حول جودة الخدمات المصرفية فنجدها كثيرة وذلك لتمييز الخدمة المصرفية بدرجة من النمطية فخدمة الحساب الجاري على سبيل المثال لا تختلف من حيث طبيعتها الإجرائية من مصرف لأخر فهي:

• تعتبر الجودة ثمن الوصول إلى السوق، لذا فإن أهم القرارات التي يتخذها التسويق تتضمن تحديد جودة الخدمة التي تقدم للسوق المستهدف والتي تفوق توقعات الزبائن.

• إن جودة الخدمة تتعلق بقدرة المنظمة على الإيفاء بتوقعات الزبائن أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس نتائج الأداء، وإن جودة الخدمة لها مكونات أساسيات:

أ- الجودة الفنية (التقنية): وهي نتائج عمليات الخدمة، وهي تتمثل بالجوانب الكمية للخدمة.

ب- الجودة الوظيفية (المهنية): وهي البعد الإجرائي في شروط تفاعل الزبون مع مقدم الخدمة وهي تشير إلى الكيفية التي

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى الزبون.¹

- تتضمن عمليات إيداع وسحب سواء كانت هذه العمليات نقدية أو بصكوك، ومن شأن هذه النمطية أن تلغي إمكانية التمييز الخدمي " *Services différentiation* "، والذي يعتبر من متطلبات المنافسة.²

الفرع الثالث: التميز في خدمة العميل

أولاً- مفهوم التميز في خدمة العميل المصرفي:

- **طبيعة التفاعل مع الزبون:** إن طريقة التفاعل مع الزبون تختلف حسب طبيعة هذا الأخير إن كان فرداً أو مؤسسة، فإجمالاً وجب التركيز على أهمية جعل الخدمة تبدو وكأنها شخصية لكل زبون، ولا شك أن تشخيص الخدمة يكون أسهل لدى الزبون المعنوي (المؤسسات)، كما تختلف طريقة التفاعل حسب طبيعة الخدمة المقدمة فقد تكون ظرفية كخدمات وكالات السفر أو متواصلة كخدمات البريد.

يشير مفهوم التميز في خدمة العملاء إلى امتلاك المؤسسة لميزة تنافسية تجعل إدارتها قادرة على صياغة وتطبيق الإستراتيجيات التي تمكنها من تحقيق أوضاع تنافسية أفضل بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة.³

يقوم الأفراد بالشراء عادة لأن لديهم حاجات يرغبون في إشباعها، إلا أن الذي يحرك رغبتهم لتفضيل منتج معين هو ليس ما يتمتع به من سمات أو خصائص، ولكن ما يمكن الحصول عليه من منافع، فالعميل الذي يقوم بشراء سيارة مثلاً لا يحركه التصميم الفني لها أو المواد التي صنعت منها بقدر ما يسعى إلى الحصول على الأمان، الرفاهية، الملائمة والاقتصاد والقيمة عند إعادة البيع، إن أخذ هذه الأمور أو التوقعات وغيرها بعين الاعتبار عند تصميم المنتج تعتبر نقطة الانطلاق نحو التميز في خدمة العملاء.⁴

مفهوم الخدمة المتميزة للعملاء مفهوم متعدد الأبعاد، ومن ثم يجب النظر إليه باعتباره مفهوماً مركباً وليس بسيطاً، إلا أن المفهوم السائد الذي يرادف التميز في خدمة العملاء هو: "جودة خدمة العملاء" التي يمكن تعريفها على أنها: "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء".

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، احمد سليمان محمد الجرجري، ثقافة المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق التميز التسويقي - دراسة تحليلية لأراء عينة من المسؤولين في عدد من المصارف، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول: الإبداع و التميز في منظمات الاعمال، يومي 30/29 أفريل 2012، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، ص:15.

² باسم عباس كريدي الجاسمي، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون - مدخل قيمي- دراسة إستطلاعية لأراء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، جامعة القادسية، كلية الإدارة والإقتصاد،

³ أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 336.

⁴ ناجي معلا، مرجع سابق، ص 280.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

ومعنى هذا أن الجودة المدركة* هي حكم أو تقدير شخصي للعملاء، أي أن الحكم على جودة خدمة العميل يجب أن يكون من منظوره هو وليس من منظور آخر.¹

إذا توافقت إدراكات العملاء عند تعاملهم مع المؤسسة مع توقعاتهم فسوف يكونون هنا في حالة رضا عن المؤسسة، أما إذا فاقت إدراكاتهم ما كانوا يتوقعون، فإنهم يحكمون على خدمة العملاء بأنها متميزة وأخيرا إذا تحقق العكس وهو أن تتفوق توقعات العملاء عما يدركونه فإنهم سوف يبدون استياءهم ويصفون خدمة العملاء بأنها رديئة ومن ثم سوف يكونون غير راضين.²

والخلاصة أن جودة خدمة العملاء مفهوم يعكس تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق لمجموع أنشطة وفعاليات وبرامج المؤسسة في إطار ما يسمى بخدمة العملاء، فالمؤسسات الرائدة لم تعد تسعى إلى إرضاء العملاء وإبهارهم فقط، بل وتسعى أيضا إلى "إسعاد العملاء" وتقديم مالا يتوقعونه وذلك من خلال تحقيق خدمة متميزة لهم.

ثانيا- أهمية التميز في خدمة العميل المصرفي

● **تخفيض التكاليف:** نجد أن الخدمة المتميزة من شأنها أن تعود بالفائدة على المؤسسة المصرفية بما يلي:

- تجنب تكلفة إعادة تكرار العمل.
- انخفاض ميزانية الإعلان والترويج نتيجة فعالية الاتصالات الشخصية الإيجابية.
- التقليل من المصاريف الإدارية نتيجة لاستغلال الطاقة.
- انخفاض تكلفة جذب العملاء الجدد.

● زيادة ولاء العميل:

هناك علاقة واضحة بين مستوى الخدمة وولاء العميل وبيبرز ذلك فيما يلي:

- الرفع من مستوى الخدمة المقدمة للعميل يزيد من رضاه على المؤسسة ومن ثم ضمان استمرارية تعامله معها.
- الخدمة المتميزة تجذب عملاء جدد إذ أنها تساعد على تناقل الاتصالات الإيجابية بين العملاء، أو ما يسمى بالسمعة الحسنة للبنك"
- تحسين سمعة البنك، مما يؤدي إلى جذب عملاء جدد لأن العميل الراضي يستطيع أن يجذب عملاء آخرين للتعامل مع المؤسسة دون الحاجة إلى أية حملة ترويجية.

* الجودة المدركة: الجودة المتوقعة والتي يجدها العميل تمنح من طرف البنك أو المؤسسة المتعامل معها.

¹ جمال الدين و آخرون، مرجع سابق، ص: 19.

² مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص: 143.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- تساعد على وجود مزيد من الحرية في تسعير المنتجات: لاشك أن العملاء يقدرّون المؤسسات التي تقدم لهم خدمات متميزة أو تضيف قيمة لمعاملاتهم معها، ويعني ذلك أنهم على استعداد للتضحية مقابل استمرار حصولهم على عناية خاصة ومستويات متميزة من التعامل، لذلك فهم لا يمتلكون حساسية كبيرة للفروق السعرية طالما أنها تعكس فروقا في القيمة، وهو ما يعني وجود حرية أكبر في عمليات التسعير ما دامت العلاقة بين القيمة والسعر في حالة تعادل. ويتضح هذا جليا في رغبة البنك الزيادة في بعض العملات المخصصة لبعض الخدمات المصرفية، حيث نجد أن شدة ارتباط العميل بينه تمنعه من التضحية به حتى ولو كان ذلك على حساب مردوده المالي.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات المصرفية وأهم طرق قياسها

الفرع الأول: أهم نماذج ومقاربات جودة الخدمة

إن تقييم جودة الخدمة المصرفية بصفة عامة عرف مشاكل وصعوبات عديدة وهذا يعني أن خاصية التعددية البعدية *multidimensionnalité* لتصور الخدمة تنقصها وحدة قياس مشتركة ما بين جميع المنتجات، واختلاف الطرق النسبية المقترحة في قياس الجداول. وعليه يمكن التطرق لأهم الأبحاث والدراسات التي نتج عن كل منها نماذج يمكن عرضها بما يلي:

أولا- نموذج 1978 W. Earl Sasser Jr R. Paul Olson: et D. Darly Wyckoff

يرى أصحاب هذا النموذج والذي قدم عام 1978 أن المستهلك لديه بعض السمات "الخاصيات" التي يرغب أن تكون بالخدمة المتوقعة من قبل المنشأة أو المؤسسة، هذه السمات تشمل التقديم الأولي للخدمة وكذا المراحل الأخرى على حد سواء " أي كل ما يخدم إمكانية وصول الخدمة للمستهلك وجعلها أكثر جاذبية في طريقة تلبيتها"

يقيم المستهلك جودة الخدمات المقدمة بمقارنة السمات الحقيقية لها والسمات المرغوبة، أي المقارنة بين ما هو محقق من الخدمة ودرجة القبول لدى المستهلك.

كما لخص أصحاب النموذج المقترح هذه السمات " الخصائص" في سبعة عناصر أساسية هي:

- أمن العميل " المستهلك" الضمان. *la sécurité du client.*
- إمكانية تقديم " وصول الخدمة " *la facilité d'accès au service.*
- الاتساق والذي يمثل الموثوقية وتوحيد الخدمات. *la consistance.*
- تفاعل الموظفين مع توفير حاجيات ورغبات العميل *l'attitude du personnel*
- تنوع الخدمات المقدمة. *la variété des services offerts.*

¹ Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », *opcit*, p.48.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- البيئة الخدمية " جو سير تقديم الخدمة *l'atmosphère où se déroule la prestation.*

- التوقيت: الوقت المتوقع لتقديم الخدمة ومدتها.

ولأجل تقييم جودة الخدمات يمكن للعميل الأخذ بعين الاعتبار مايلي:

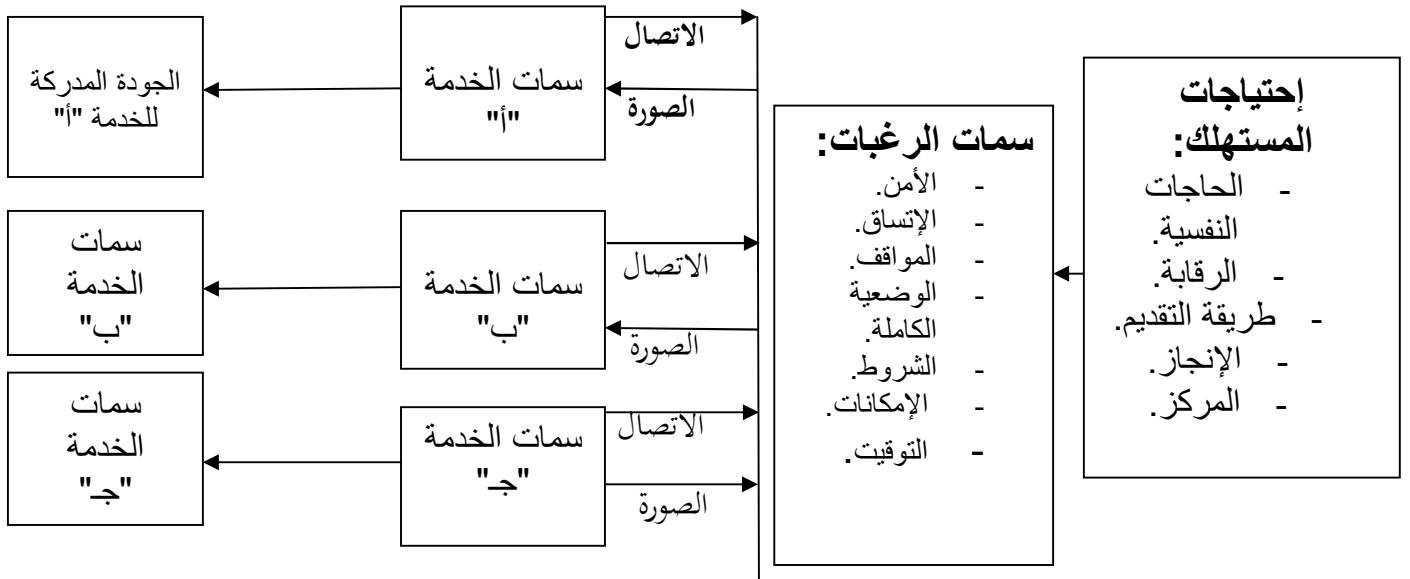
- يمكن أن لا يأخذ بعين الاعتبار سمة أو خاصية واحدة يجدها محددة لعملية تقييم جودة الخدمات المقدمة، أما تأثيرات باقي السمات فهي ضئيلة وليست كبيرة لدرجة معتبرة.

- يمكن الاحتفاظ بسمة "خاصية" واحدة محددة لجودة المتوقعة، أما باقي السمات الأخرى فتتشارك في الأداء على مستوى أقل.

- يمكن وضع سلم يأخذ بعين الاعتبار جميع السمات .

للإشارة فإن هذا النموذج لم يخضع للاختبار التجريبي، ومع ذلك قدم مزايا تصف طبيعة سمات تستخدم في تقييم جودة الخدمة من طرف المستهلك، وهذا هو المنهج المتبع من قبل هؤلاء الباحثين وقد لخص هذا في النموذج التالي:

الشكل رقم: (21): نموذج W. Earl Sasser Jr R. Paul Olson et D. Darly Wyckoff 1978



Source: Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », La Revue des Sciences de Gestion, 2009/3 n° 237-238, p.48.

ثانيا - نموذج: Christian Grönroos (1982):

لقد سمحت الدراسة التي قام بها Christian Grönroos بتوضيح ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة

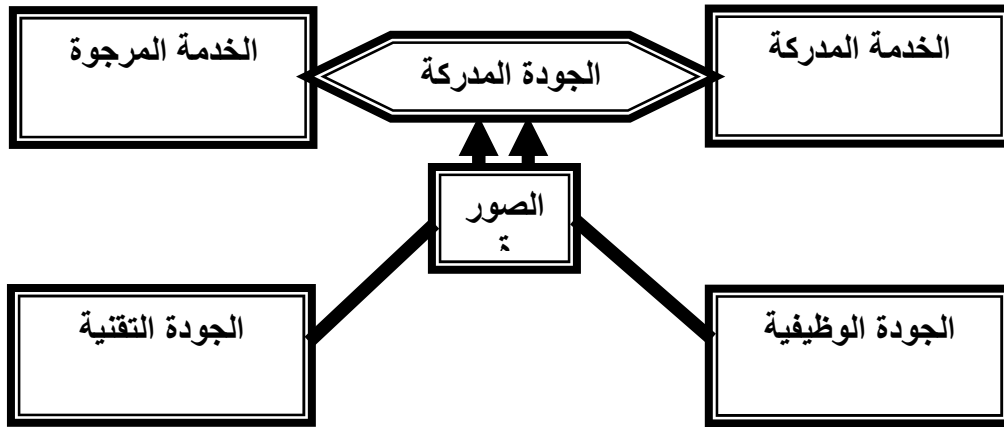
المصرفية يمكن التطرق إليها في:

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **الجودة التقنية " technical quality of the outcome "**: وهي تشير الى محتوى تقديم الخدمة ويمكن قياسها موضوعيا عن طريق المستهلك من خلال سلسلة من الخصائص المميزة للخدمات المعروضة.
- **الجودة الوظيفية " functional quality of the process "**: وهذه الجودة تتعلق بعملية توزيع الخدمة، تقدم طريقة تقديم الخدمة المراد توفيرها، هذا البعد يتعلق بالجوانب النفسية والسلوكية، وهي تقيم النمط الذاتي المعاش والذي يقوم على أساس تصورات العملاء.
- **صورة المؤسسة l'image de l'entreprise**: نقصد بصورة مؤسسة الخدمة تلك المدركة من طرف العميل، هذه الصورة تختلف بين الجودة التقنية والجودة الوظيفية للخدمة. بالرغم من أهمية وفائدة هذا النموذج لكونه مناسباً لوضع النتائج للدراسات التجريبية المقدمة من طرف *Christian Grönroos* إلا أن وجهة نظره تميل غالى مقدمي الخدمات وليس إلى المستهلكين. نجد أيضا أن هذا النموذج لا يقدم وصفا دقيقا لتعريف عناصر الجودة المدركة، زيادة على عدم توفيره لعلاقة بين هذه العناصر.

وفيما يلي النموذج المقدم من قبل الباحث *CH.G*:

الشكل رقم: (22) : نموذج جودة الخدمة لـ: *Christian Grönroos*



Source: Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », *La Revue des Sciences de Gestion*, 2009/3 n° 237-238, p.48.

ثالثا- نموذج: *Pierre Eiglier et Eric Langeard* 1987:

ظهر النموذج سنة 1987، من قبل الباحثين *Pierre Eiglier et Eric Langeard*، وحسب هاذين الباحثين فإن الجودة تعتمد على عنصرين اثنين: الأهداف والذاتية وذلك ما يصرح به:

« *l'un objectif l'autre objectif* » والذاتان تعني بهما:

جودة الأهداف: وهي التي تشير إلى الدائم المادي للخدمة،

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الجودة الذاتية "المرجوة": من قبل العملاء وخلاصة القول هي أن الباحثين ركزوا على جدية التناقض ما بين هدف مقدم الخدمة ورغبة العميل.

• نموذج: ¹ *A.Parasuraman, Valérie A, Zeithaml et Léonard L. Berry 1988*

في هذا النموذج قام الباحثين بتطوير نموذج *Servqual* الذي يمثل جودة الخدمة والفرق بين المتوقعات والمدرجات للخدمة، حيث أن المتوقعات "الخدمة المتوقعة" ترتبط برغبات و حاجات المستهلكين أو العملاء، أي ما يرغب العميل الحصول عليه، ولقد حصر *PZB* الفجوة ما بين ما يتوقعة العميل وما يدرك من خدمة في أربعة فروقات هي كالتالي:

الفجوة الأولى: يشمل الفرق بين توقعات العملاء و إدراك نفس التوقعات من طرف مسيري المؤسسة، هذه الفروقات تعكس الفهم الخاطئ للتوقعات الذي قد يؤدي إلى عدم رضا العملاء.

الفجوة الثانية: الفرق بين إدراكات المسيرين ومواصفات معايير الجودة، هذا الفرق يمكن أن يكون بسبب القيود المادية للموارد، ظروف السوق والشروط السائدة به، اللامبالاة للمسيرين..

الفجوة الثالثة: الفرق بين مواصفات معايير الجودة وتقديم الخدمة، هذا الفرق يكمن أساسا في اختلاف أداء الموظفين.

الفجوة الرابعة: الفرق بين تقديم الخدمة و الفوائد الموعود بها، ينتج من خلال التضارب بين الوعود المقدمة أو المعلومات الخاطئة حول العرض، والتي يمكن أن تؤثر ليس فقط على توقعات المستهلكين وإنما أيضا على تصورات الخدمة.

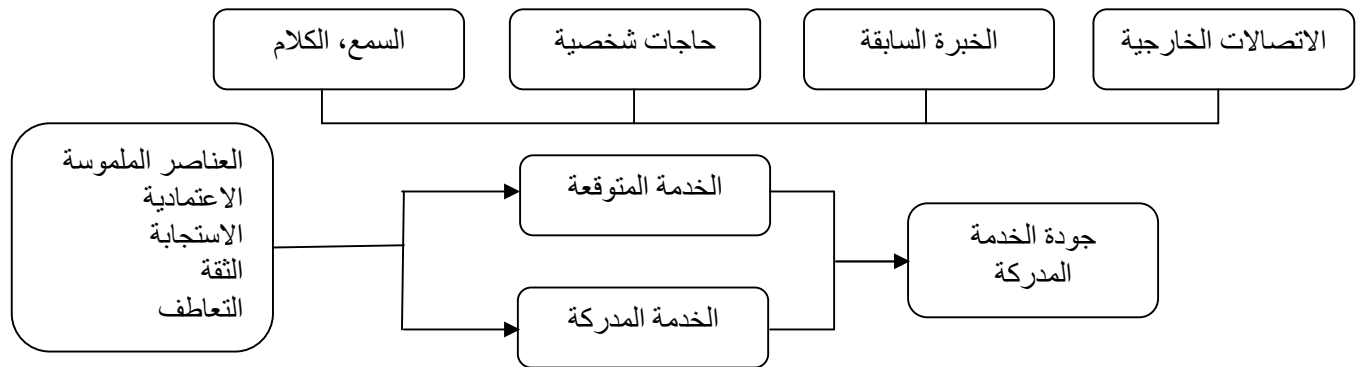
وعليه فمجملة هذه الفجوات تعبر على الجودة المدركة التي تبرز فرق كلي بين توقعات العملاء وإدراكا تهم المتعلقة بالخدمة المقدمة.

ولقد لخص *PZB*، هذه الفجوات لجودة الخدمة المدركة في النموذج التالي:

¹ Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », *Opcit*, p.48.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الشكل رقم: (23): نموذج *Servqual* - Parasarman, Zeithaml, Berry¹



Source: Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », *La Revue des Sciences de Gestion*, 2009/3 n° 237-238, p.50.

نظرا لنقص الأبحاث و الأدبيات التي جاءت حول جودة الخدمة المصرفية قام كل من *Berry* ، *A.Parasuraman* ، إجراء دراسة استطلاعية في ثلاثة مراحل، حيث شملت الأولى تحديد لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء " الزبائن" والتي تضم أيضا التعرف على كيفية تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة، أما المرحلة الثانية فقد تمحورت حول إيجاد أداة قياس يتم من خلالها قياس تقييم الزبائن لجودة الخدمة المقدمة، أما المرحلة الثالثة والأخيرة فقد كانت حول التعرف على أسباب الفشل في تقديم الخدمة بجودة مناسبة وكان من نتيجة هذه الدراسة وضع الإطار النظري لجودة الخدمة أو ما يعرف حاليا بنظرية الفجوات.

حيث يتكون هذا النموذج من جزئين يحتوي على خمسة فجوات، يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة الأولى التي تتعلق بالزبون، والتي تتطلب قياسا خارجيا (*External Measurement*) ، أما الجزء السفلي فهو يضم 4 فجوات التي تتعلق بمقدم الخدمة والتي تتطلب قياسا داخليا (*Internal Measurement*)، وهي كالتالي:

• **الفجوة الأولى:** بين توقعات العميل و إدراك الإدارة لهذه التوقعات: و تنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين توقعات العميل و إدراك الإدارة لهذه التوقعات، أي عجزها عن معرفة احتياجات و رغبات العملاء المتوقعة، لأنه إذا ما عرفت إدارة المنظمة ما الذي يتوقعه العملاء كان بمقدورها تقديم خدمات وفقا لهذه التوقعات و بالتالي سوف تكون مرضية بالنسبة لهم لأنها تقابل توقعاتهم.

• **الفجوة الثانية:** بين إدراك الإدارة و مواصفات جودة الخدمة: تنتج هذه الفجوة عن الاختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل، و بين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء،

¹ Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », *opcit*, p.50.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة و رغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.¹

• **الفجوة الثالثة: بين مواصفات جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة:** و تظهر لأن مواصفات الخدمة المقدمة فعلا لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص أي أن تسليم الخدمة لا يتطابق مع المواصفات "delivery Gap" هذه المواصفات، و تدعى فجوة التسليم الموضوعة من قبل الإدارة.

• **الفجوة الرابعة : بين تسليم الخدمة و الاتصالات الخارجية:** و التي تحدث عندما يوجد اختلاف بين الخدمة المقدمة و الخدمة التي سبق الوعد بها من خلال الاتصالات الخارجية للشركة مع العملاء، ففي البنك مثلا تظهر هذه الفجوة بين ما يتعهد المصرف تسليمه في الخدمة فعلا، و بين الاتصالات المناسبة و الدقيقة و الإعلان و العلاقات العامة التي لا تفي بالغرض أو التي تمثل بشكل خاطئ بالرغم من أهميتها في تسليم الخدمات التي يدرك الزبائن أنها عالية الجودة، و من الضروري التحقق أن توقعات الزبائن تتأثر ب وسائل الإعلان و النماذج الأخرى للاتصالات.

• **الفجوة الخامسة: بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة:** وهي تمثل الفجوة

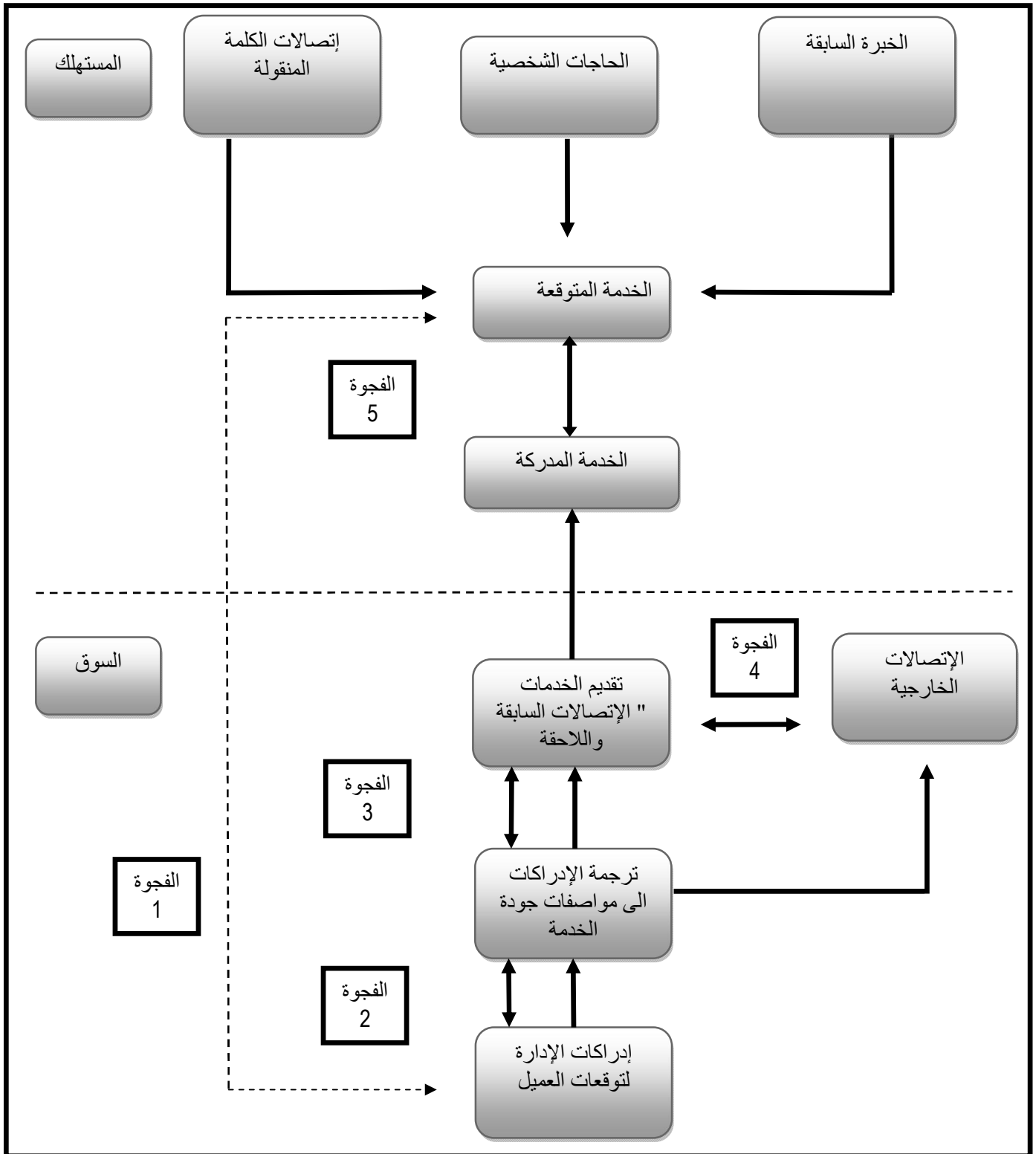
الناجمة والمحصلة عن مجموع الفجوات السابقة $1Gap 5= F(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ ، إذ يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة ككل، أما عن أسباب حدوث هذه الفجوة فإنها تنتج إذا ظهرت إحدى الفجوات السابقة أو جميعها، لأن ظهور أي فجوة من هذه الفجوات يعني أن الخدمة لم تقدم بما يقابل توقعات العملاء، و حتى تتمكن المنظمة من سد هذه الفجوة فإنه يتوجب عليها أن تسد جميع الفجوات.

والشكل الموالي يبين نموذج الفجوة قبل تعديله:

¹ جبلي هدى قياس جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، ص: 92.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الشكل رقم (24): نموذج نظرية الفجوة¹



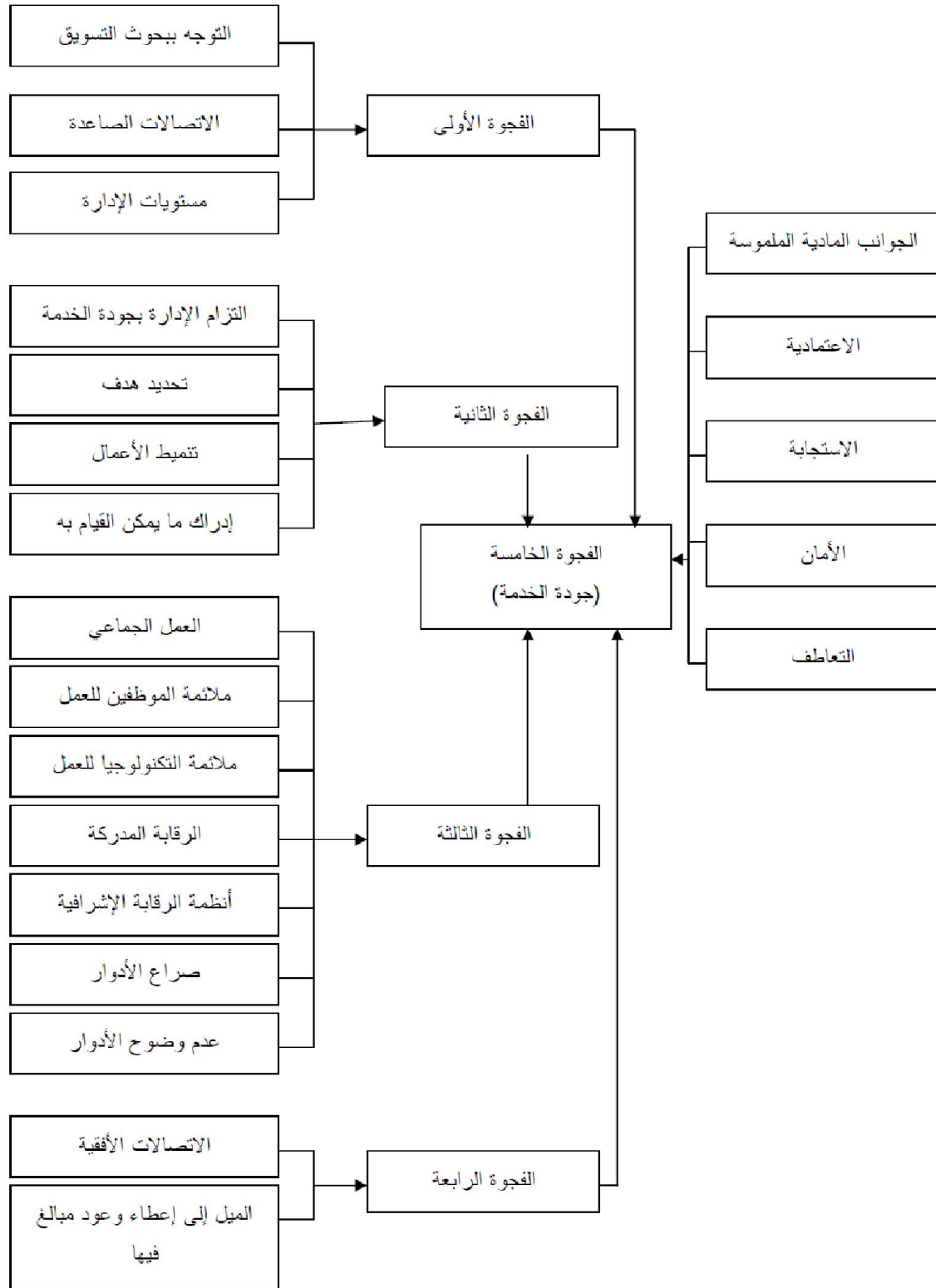
Source : Parasurman, Zeithaml, Berry(1985), Aconceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, pp : 41-50.

¹ Parasurman, Zeithaml, Berry(1985), Aconceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, pp : 41-50

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

و اعتمادا على ما سبق فقد قدم (ZBP) سنة 1988 نموذجا موسعا لجودة الخدمة يضم مختلف الأسباب المؤدية لظهور الفجوات الأربع السابقة كمتغيرات مستقلة و الفجوة الخامسة كمتغير تابع، و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(25): النموذج الموسع لجودة الخدمة المصرفية



المصدر: جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، ص: 92.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة

بعد التطرق لأهم النماذج والمقاربات التي جاءت حول جودة الخدمة المصرفية والتي استعرضنا فيها أفكار مجموعة من الباحثين الاقتصاديين والتي كانت معظمها تدور حول الأبعاد التالية، والتي نراها الأشمل للجودة الخدمة المصرفية، هذا من جهة وكذا نظرا لاعتمادنا عليها في الجزء التطبيقي من الدراسة من جهة أخرى.

فنظرا لاستخدامنا تقسيم كل من *Parasurman, Zeithaml et Berry*، والذي هو معروف بنموذج *SERVQUAL* أو نموذج الفجوة، سوف يتم استعراض أبعاده والتي كانت في بادئ الأمر عبارة عن عشرة أبعاد أساسية تمثلت في:¹

- الاستجابة،
- الكفاءة،
- إمكانية الوصول،
- فهم العميل،
- الأمان،
- المصداقية،
- الاتصال،
- اللباقة،
- الملموسية،

كما سبق وأشرنا سلفا، أنه ونتيجة لكثرة هذه الأبعاد، قام الباحثين سنة 1988 بتخفيضها إلى خمسة أبعاد أساسية هي:²

- **الملموسية:** يقصد بالأشياء الملموسة *Tangibles* المظهر الخارجي للتجهيزات، والمعدات والأفراد العاملين، وأجهزة الاتصال المختلفة، كما يمكن وصفها على أنها تتكون من مظهر التسهيلات الطبيعية والمعدات والأفراد ومواد وسبل الاتصالات، وتعد الملموسية أو الأشياء الملموسة من أهم مكونات جودة الخدمة.
- **الاعتمادية:** نعني بالاعتمادية *Fiabilité* قدرة المنشأة على تقديم خدماتها بكفاءة عالية وبشكل دقيق ونعني هنا الالتزام بنوعية ووقت الخدمة وهذا أهم عنصر في الجودة المقدمة للعميل وهي مقارنة إدراكا ته لتوقعات الخدمة.

¹ فيروز قطاف، مرجع سابق: ص: 65.

² Sheetal b. Sachedev, Harsh V.Verma, *Relative importance of service quality dimensions a multisectoral study*, journal of services reasearch, volume 4, number 1 (april- september 2004), p : 102.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **الاستجابة:** يقصد بالاستجابة *Serviabilité* قدرة العاملين على توفير الخدمات واحتياجات العملاء في الوقت والكيفية المناسبين ويشمل هذا البعد رغبة العاملين في توفير الخدمة بطريقة ناجحة.
- **الثقة:** يقصد بالثقة *Assurance* أو الضمان في دراسات أخرى معرفة العاملين، ومقدرتهم على إكساب ثقة العملاء، من خلال الضمان المقدم في الخدمات الممنوحة.
- **التعاطف:** يقصد بـ *Empathy* الاهتمام الشخصي الذي توليه المؤسسة لعملائها وهو أيضا ذلك الانتباه الفردي للعملاء ودرجة العناية التي توليها المنشأة لعمليها قصد حل مشاكلهم والاستماع لرغباتهم واقتراحاتهم.

الفرع الثالث: مشاكل وصعوبات قياس جودة الخدمات¹

في محاولة تحقيق ميزة تنافسية دائمة تركز أغلب المنظمات الخدمية على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مصالحها، إلا أنه قبل الحديث عن عملية التحسين، يجب توافر مقياس للجودة بالدقة والموضوعية من أجل تقييم الأداء والتحليل الدقيق للانحرافات الناتجة.

وتتيح عملية قياس الجودة العديد من المزايا للمؤسسات الخدمية من أهمها:

- معرفة ما يحتاجه العملاء وما إذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنظمة ملائمة بالنسبة لهم أم لا.
- معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع والمنخفض، وذلك كي يتسنى مكافأة المتميز أو دفع الآخرين لتحسين أدائهم.
- قياس الأداء الفعلي وفق معيار محدد سلفا يساعد في تقييم جودة الخدمات والتعرف على الأساليب التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار في حالة نقص النتائج المحققة فعلا عن النتائج الموجودة، وبناء على ذلك يتم اتخاذ قرارات التغيير أو التطوير اللازمة لحسن استخدام الموارد المتاحة وتحقيق أقصى عائد لخدمة و بأقل تكلفة.
- تحديد ما هو جيد وما هو سيئ فيما يخص كل من المؤسسة الخدمية و عملائها مما يساعد على الوصول للتوازن بين مصالح كل من الطرفين " العملاء والمؤسسات"، وتحقيق التحسين المستمر.

ونتيجة للمزايا السابقة ركز الاقتصاديون وذوي الاختصاص في هذا المجال على موضوعين أساسيين

هما:

- تعريف ما يجب قياسه،

¹ فيرو قطاف، مرجع سابق، ص: 102.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- تصميم القياس الأكثر مناسبة لجمع البيانات.

فلإجابة على السؤال الأول والذي يمثل معرفة ما يجب قياسه، اقترح "Palmer" سنة 1998 أن التنظيمات يجب طرحها وفق الأسئلة الرئيسية التالية:

- ما الذي يأخذه العملاء في الحسابان كسمات مهمة للخدمة؟
- ما مستوى هذه السمات التي يتوقعونها؟
- كيف يدرك العملاء تسليم الخدمة؟

وفي الإجابة عن هذه التساؤلات يمكن للمنظمة أن تضع أهدافا واضحة لتحسين جودة خدماتها.

أما عن المعايير المستخدمة لقياس جودة خدماتها المقدمة، فقد اعتمدت المنظمات الخدمية على المقاييس المتخذة في مجال الإنتاج، إلا أنه خلال السنوات الماضية بدأت هذه المنظمات في تطوير قياس مناسبة لها، إلا أن عمليات القياس هذه أكثر صعوبة عما هو عليه في مجال السلع الملموسة، و هذه الصعوبة تكمن في:

- عملية تقييم جودة الخدمات أمر صعب حتى بالنسبة للعميل، فلا يمكن إدراك ذلك إلا بعد القيام بعملية الشراء على عكس السلع التي يستطيع معاينتها، وبالتالي الحكم على مواصفاتها وجودتها.
- باعتبار أنه في الخدمات يلعب العنصر البشري دورا مهما في إنتاج الخدمة، ومن هنا تعتمد جودة الخدمة على أفراد موهين بالمهام أكثر من توجيههم باحتياجات العملاء.
- هناك بعض الخدمات لا يكون الطلب عليها ثابتا وإنما يتغير من فترة لأخرى وهنا يجب أن تتم عملية القياس في أوقات مختلفة.
- قد لا يتخذ المشتري قرار الشراء بمفرده وبالتالي تتعدد الأطراف المؤثرة في القرار، الأمر الذي يصعب من قياس الجودة بالنسبة للأطراف المتعددة.¹

كما يواجه المديرون عددا من الصعوبات في قياس جودة الخدمة من خلال:

- المديرون لا يقيسون في اغلب الظروف الجودة خلال سلسلة الخدمة، فبينما يمكن أن يختار بعضهم التركيز على قياسات الأداء الداخلي فقط، يمكن أن يركز البعض الآخر على قياسات العميل الخارجية فقط، وبالطبع ما يلزم هو ائزان بين كل منهما وفهم أنه بينما يمكن تعريف الجودة في لحظة الصدق « *Moment of Truth* » فإن عملية توفير الجودة تبدأ قبل التداخل الفعلي مع العميل بالفعل، وفي أغلب الأحيان يعكس تقدير الجودة المدركة خارجيا مستوى الأداء الداخلي.
- قياس إدراكات العميل يمكن أن يزيد في حد ذاته من التوقعات، وفي الكثير من الحالات يكفي ذكر تحسين الجودة لإنتاج إحساس مرتفع بالتوقع من ناحية العميل.

¹ المرجع السابق.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- تكون الكثير من نظم القياس متصدعة نظرا لعدم إمام هؤلاء المصممين والمستخدمين للنظام بالمعرفة الكافية بما الذي يقاس والغرض من قياسه وكيف تستخدم وتحلل النتائج.

فانطلاقا مما سبق ذكره، ورغم اجتهاد المختصين في مجال الجودة وقياسها إلا انه يصعب وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على كل المؤسسات الخدمية وهنا تظهر حاجة ماسة لقيام كل قطاع بتطوير مقاييس مناسبة لخصائص الخدمات التي يقدمها على أن تضمن هذه المقاييس نوع من التوازن بين أهداف مقدمي الخدمات وطالبي الخدمة في أن واحد، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ككل.

الفرع الرابع: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية

على الرغم من صعوبة عملية تقييم الخدمة المصرفية، إلا أن المصارف يجب عليها اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها للجمهور "العملاء"، وطبقا لكل من "Lewis"، "Booms"، فإن جودة الخدمة المصرفية ما هي إلا " قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العملاء" فتقييم جودة الخدمة المصرفية، هي تحصيل لما يتلقاه العميل من رعاية في تقديم العمل المصرفي حيث كما كان العميل راض عنها كلما قلنا أن هذه الخدمة ذات جودة. وفيما يلي سوف نتطرق إلى العوامل التي تحدد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن، والتي يراها الدكتور احمد محمود احمد معتمد في ذلك على كل من (Berry, Zithaml, Parasuraman) تنحصر في تسعة معايير أساسية يلجأ إليها العميل للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليه. أما المعايير الخمسة الأولى فهي تمثل جودة المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة، والمعايير الأربعة المتبقية فهي تشير إلى جودة عملية تقديم الخدمة نفسها.

• العوامل التي تحدد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل " المعايير

المتعلقة بجودة المنافع النهائية التي يجنيها الزبون من الخدمة:

ونقصد بمعايير جودة المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة، العائد أو الفائدة التي تعود على طالب الخدمة من جراء طلبه لها حيث يتم من خلال هذه المعايير معرفة جودة الخدمات المقدمة وهذه المعايير هي:¹

- **الاعتمادية:** نعني بالاعتمادية بكل بساطة اعتماد العميل المصرفي على البنك في أداء حاجاته والمتمثلة أساسا في التحويلات السحوبات... إلخ، حيث أن العميل يتطلع إلى إنجاز الخدمة المصرفية المطلوبة والموعودة بشكل دقيق وسريع دون إهمال السرية في التنفيذ، وكل هذا يدخل في اعتماد العميل المصرفي على المصرف في تنفيذ أمره، فمثلا قد يسأل العميل: " هل لي أن اطمئن بان أمواله المودعة سوف تكون بأيدي مصرف أمين، وأن يتم سحبها في الوقت المحدد؟"

¹ سمير أحمد أبو زنيد، شادي ربحي الشريف، جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في الضفة الغربية، ومدى رضا العملاء عنها، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05، ص: 188.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

وقد نجد عميلاً آخر يسأل " إنني أرغب بتحويل مبلغ من المال إلى مستفيد في الخارج بحيث يصل هذا المبلغ إلى المستفيد إذا مساءً بالتأكيد؟"

- **مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان:** وهذا العامل مهم جداً نظراً لما يعود به توفر الخدمة في الوقت والمكان المناسب للعميل من راحة ورغبة أكثر في التعامل مع البنك مستقبلاً وهذا هو هدف البنك الرئيسي والمرجو ألا وهو تقديم خدمة أجلة ذات جودة لعدد معين من الزبائن بغية اكتساب عدد أكبر من الزبائن للسنة $(n+1)$.

- **الأمان:** ونعني بالأمان هل أن الخدمة المصرفية خالية من المخاطر والشك؟، حيث أن أساس العمل البنكي هو الثقة لأنه بدون ثقة لا يمكن للبنك جذب العميل إليه وبالتالي حجم الودائع سوف يعرف نقصاناً¹.

- **المصداقية:** المصداقية تعني بها هل أن البنك يلتزم بوعوده، ومثال على ذلك يمكن للعميل أن يطرح السؤال التالي: " هل أن المصرف سيتعامل مع طلبات العميل بسرية تامة؟" أو هل إذا ما أودعت أموالاً لدى المصرف، سيتم الحفاظ عليها ضد التلاعب أو السرقة أو التخريب نتيجة الأموال؟

- **درجة فهم المصرف للعميل:** يمثل هذا العامل من أهم العوامل التي يجب مراعاتها من طرف البنك في التعامل مع العميل، ومثل ذلك كم من الوقت والجهد يحتاج المصرف لكي يفهم العميل؟ هل يفهم المصرف المتطلبات الخاصة للعميل؟ أيضاً يمكن طرح تساؤلك هل يعرف المصرف مشاعر العميل وهل يقدر هذه المشاعر.

- **الاستجابة:** ما هو مدى استعداد ورغبة المصرف في تقديم المساعدة للعميل، أو حل مشاكله، نجد عامل الاستجابة أيضاً يظهر في جهة مدير المصرف مثل: هل مدير البنك قادر ومستعد وراغب في لقاء عميل لديه مشاكل عاجلة.

- **الجدارة:** وتشمل الجدارة هنا العاملون داخل المصرف حيث أن العميل يسعى وراء المصارف التي تحتوي على أفراد يملكون مهارات وكفاءات عالية وذلك ليضمن على أداء خدماته بشكل سليم وبأعلى مستوى، حيث نلاحظ أن العملاء ند التعامل مع بنك لأول مرة غالباً ما يلجئون إلى جملة من المعايير مثل الكفاءات العلمية والخبرة أو عضوية جمعيات معينة ذات سمعة معروفة لتقييم جدارة المصرف وجودة خدماته.

- **الأشياء الملموسة:** غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية من قبل العميل في ضوء مظهر التسهيلات المادية التابعة للمصرف، فالمصرف الذي لا يمتلك صرافاً ألياً أو معدات لتدقيق وحساب النقد، أو لا يمتلك أبسط مستلزمات الراحة للعاملين والعملاء ولا يمكن إلا أن يكون تقييم خدماته سبباً من قبل العميل.

¹ فيروز قطاف، مرجع سابق، ص: 108.

الفصل الثاني: مدخل عام حول الخدمات المصرفية

- **الاتصالات:** حيث أن الاتصالات تجلى في مقدرة المصرف على تنوير العميل حول طبيعة الخدمة المصرفية المقدمة، والدور الذي يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة وبالتحديد، هل سيتم إبلاغ العميل بالمشاكل أو المعوقات أو المخاطر التي قد تحصل في نظام تقديم الخدمة المصرفية.

الخلاصة:

يتضح لنا جليا من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل الذي تم من خلاله إبراز أهم محددات وأنوع الخدمات وركزنا فيه على الخدمة المصرفية، وذلك بإبراز أهم البحوث التي جاءت حولها، وصولا إلى جودة الخدمة المصرفية وهي المتغير المستقل للدراسة، حيث تم تحديد نموذج الدراسة والذي تمثل في نموذج جودة الخدمة لـ: *Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,Berry,L.L.(1994a)*، كما اتضح أن المدخل الأكثر شيوعا في تقييم جودة الخدمات هو ذلك الذي يعتمد على حكم زبون على جودة الخدمة، لذا فإنه يتوجب على مؤسسة الخدمة العمل على معرفة هذه المعايير، و على تقديم خدمات تلبي حاجات زبائنهم و تلبي توقعاتهم، حتى تتمكن من تحقيق رضاهم و كسب ولائهم.

وعليه سوف يتم تطبيق هذه النموذج لقياس جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية في الجزائر، والتي أصبحت من أهم المتدخلين والمكونين للنظام المصرفي الجزائري الذي عرف عدة تطورات سوف يتم التطرق إليها في الفصل الثالث من الدراسة.

الفصل الثالث: تطور

النظام المصرفي

الجزائري وظهور

البنوك الأجنبية

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

تمهيد:

مر النظام المصرفي الجزائري بعدة تطورات نتيجة للظروف الاقتصادية والسياسية التي عاشتها البلاد عقب الاستقلال وما شهدته من أزمات، الأمر الذي جعل الدولة الجزائرية تقوم بعدة إصلاحات لتدارك ما فاتها من مواكبة الاقتصاديات العالمية لتحقيق الازدهار للبلاد ونسيان الحقبة الاستعمارية، ولقد مر النهج الإصلاحي للاقتصاد الجزائري بعدة مراحل ميزت كل مرحلة مجموعة من الإصلاحات، وكانت كل هذه الإصلاحات تهدف إلى تحقيق الاستقرار الاقتصادي وبناء الهياكل القاعدية للدولة التي كانت شبه معدومة عقب الاستقلال.

وفي نهاية الثمانينات وبعد الأزمة التي شهدتها الجزائر سنة 1986، وتحديدا في سنة 1990، جاء قانون النقد والقرض 10/90 الذي ساهم كثيرا في إرساء قواعد النظام المصرفي الجزائري وسمح بالانفتاح الدولي، الأمر الذي شجع الاستثمار في الجزائر للبنوك الأجنبية، هذه الأخيرة التي سيتم دراسة مدى مساهمتها في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية لديها

وعليه تم تقسيم الفصل الثالث من الدراسة إلى مبحثين:

المبحث الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري منذ الاستقلال إلى يومنا هذا

المبحث الثاني: ظهور وتطور البنوك الأجنبية في الجزائر

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المبحث الأول: واقع ومميزات النظام المصرفي الجزائري منذ الاستقلال إلى نهاية الألفية الثانية

يتكون الجهاز المصرفي والمالي عموما من وزارة المالية أو الخزانة، البنك المركزي، المصارف التجارية، مؤسسات الإقراض المتخصصة والمؤسسات المالية غير المصرفية.

و الجهاز المصرفي بالمعنى الضيق يحتوي على البنك المركزي والمصارف التجارية، أما بالمعنى الواسع فان الجهاز المصرفي يتكون من البنك المركزي والمصارف التجارية والمصارف المتخصصة.

كما يمكن أن يضاف إلى ذلك بقية المؤسسات المالية الأخرى.¹

المطلب الأول: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة: 1962 - 1967

الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري خلال فترة: 1962 - 1967

يعتبر النظام المصرفي الجزائري نتاج تحولات تمت في عدة مراحل بعد الاستقلال في 1962 وتشكل في البداية من إرث المؤسسات والهيكل الموجودة في هذا التاريخ، ويمكن أن نميز من ناحية تأسيس وتكوين النظام المصرفي والمالي خلال هذه الفترة مرحلتين هامتين هما مرحلة إضفاء السيادة (62-63) ومرحلة التأميم (66-67).

أولاً- مرحلة إضفاء السيادة (62-65) "ما قبل التأميم": عرفت هذه المرحلة وضع السيادة على المؤسسات الكبرى وتم إنشاء ثلاث مؤسسات رئيسية: الخزانة، البنك المركزي، الصندوق الجزائري للتنمية، وكذلك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

أ- الخزانة: نشأت الخزانة في أوت 1962 وأخذت على عاتقها الأنشطة التقليدية لوظيفة البنوك، مع منحها امتيازات هامة تتجسد في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي، وكذا قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا الذي لم يتمكن من الاستفادة من المؤسسات المصرفية المتواجدة، وقامت الوظيفة الاستثنائية "القروض للاقتصاد" للخزانة وخاصة عند تطورها في المستقبل بالرغم من تأميم البنوك (1966-1967) وإرادة إدماجها في الدائرة الاقتصادية سنة 1971. كل هذا جعل من الخزانة العمومية الجزائرية الممول للاقتصاد الوطني بالاعتماد على تسبيقات معهد الإصدار، الذي كان بدوره مجبرا على الدخول في علاقة مباشرة لتمويل النشاط الفلاحي في الفترة الممتدة ما بين 1963-1967. والنتيجة كانت ازدواجية النظام المصرفي. الأول قائم على أساس ليبرالي يسيطر عليه الخواص، والثاني قائم على

¹ ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار زهران للنشر والتوزيع، 1999، ص:55.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

أساس اشتراكي تسيطر عليه الدولة، مما خلق تناقضا على مستوى أداء النظام المصرفي و كانت نتيجته قيام الدولة بتأميم البنوك الأجنبية وظهور المصارف الحكومية.¹

ب- **البنك المركزي الجزائري**²: إن أول ما قامت به الجزائر عند استقلالها هو استرجاع السلطة النقدية الداخلية والخارجية حيث تم إنشاء بنك مركزي جزائري بموجب القانون رقم 62-144 بتاريخ 1962/12/13 ، حيث أسندت له وظيفة الإصدار النقدي ومراقبة تنظيم وتداول الكتلة النقدية، وتوجيه ومراقبة القرض، وكذا إعادة الخصم وتسيير احتياطات الصرف، ونجده بهذا قد ورث وظائف بنك الجزائر، المؤسسة المصرفية التي أنشئت إبان الاستعمار الفرنسي سنة 1851 برأسمال قدره 3 ملايين فرنك فرنسي مقسمة على 6 آلاف سهم.³

كما تم تعزيز السلطة النقدية بإصدار عملة وطنية في 1964/04/10 تحت اسم "الدينار الجزائري" وهي مطابقة للقيمة الذهبية للفرنك الفرنسي آنذاك إلا أنه بالنظر إلى الخزينة، فإن البنك المركزي قد كلف بشكل استثنائي ومرحلي (63-64) بالمنح المباشر للقروض تحت شكل تسبيقات، وخاصة قروض الاستغلال للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا الذي كان يعاني من عجز لتعويض البنوك وهيئات القرض التي امتنعت عن تمويل المشاريع الاقتصادية، ولذلك تدخل البنك المركزي بشكل مباشر لتمويل هذه المشاريع.

ت- **الصندوق الجزائري للتنمية (CAD)**⁴: أنشأ الصندوق بتاريخ 07 ماي 1963 وأخذ أصول صندوق التجهيز لتنمية الجزائر والصندوق الوطني للمناقصات العامة، ومنح صلاحيات واسعة ولم يمارسها إلا قليلا وخاصة بصفته بنك أعمال، ومن مهامه تجميع الادخار المتوسط والطويل الأجل، وتمويل الاستثمارات الإنتاجية الضرورية لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية للجزائر التي كلف بها في 1971 في إطار الإصلاح المالي الذي تم الشروع فيه بهذا التاريخ وتحولت تسميته إلى البنك الجزائري للتنمية (BAD) مع صلاحيات أكثر دقة في مجال التمويل الطويل الأجل.

ويتلخص دور هذا الصندوق في حشد الموارد المالية ذات المصادر المحلية، وتلك ذات المصادر الخارجية هذا من جهة، وتوجيه تلك الموارد إلى تمويل الاستثمارات طويلة الأجل بشكل خاص.

كما بادرت السلطات الجزائرية إلى اتخاذ إجراء هام، ألا وهو حصر عملية الاستيراد والعمل على مراقبة الصرف الأجنبي، وكل ذلك بهدف التحكم في الموارد المالية للدولة والعمل على تعبئة الموارد بشكل رشيد.

ث- **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)**: أنشأت هذه المؤسسة بموجب القانون 227-64 في أوت 1964 من مهامها تجميع ادخار العائلات وتمويل احتياجاتها للسلع

¹ أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص: 139.

² Journal Officiel de la République Algérienne, 28 dec. 1962.

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 28 ديسمبر 1962.

⁴ Ammour Benhalima, *Le système bancaire Algérien, texte et réalité*, ed. Dahleb 97 P 56.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المعمرة وخاصة السكن. وتم استرجاع جميع أصول الصناديق التي كانت موجودة في السابق، ووجه نشاطها فيما بعد نحو تمويل البرامج المخططة للسكن الجماعي وإقراض الهيئات المحلية والاكتتاب في سندات التجهيز.

ثانيا- **مرحلة التأميمات (1966-1967):** بدأت هذه المرحلة سنة 1966، إذ تم تأميم المصارف الأجنبية، وظهور جهاز مصرفي وطني مؤمم، فنتج عن ذلك إنشاء مجموعة من البنوك الأولية *Banque Primaire* لتعويض وسد الفراغ الناشئ عن استقالة المصارف الأجنبية.¹

أ- **البنك الوطني الجزائري (BNA):** أنشأ هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66-178 المؤرخ في 13 جوان 1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية، وقد استرجع أصول عدة مؤسسات كانت متواجدة سابقا مثل مؤسسات القرض العقاري الجزائري والتونسي (CFAT) والقرض الصناعي والتجاري (CIC)، وهو يمثل نقطة تحول مهمة للاقتصاد الوطني من طرف السلطات في إطار إنشاء منظومة بنكية وطنية وتجسيد الإرادة السياسية التي بدت واضحة في استرداد البلاد لسيادتها الاقتصادية، وهذا ما عبر عنه عبد الحميد طمار بالمصطلح الاقتصادي " **ضرورة التحكم في المستقبل** " وبالمصطلح السياسي بـ " **ضرورة تنظيم ديمقراطية الشعب** ".²

إن البنك الوطني الجزائري هو بنك تجاري يعمل على دعم التمويل الاشتراكي الفلاحي وبسبب التعارض الوظيفي مع المؤسسات المصرفية الأخرى لجأت الدولة إلى إلغائها جميعا عام 1968 لكي يتكفل هذا البنك لوحده بالميدان الفلاحي حيث تمثلت وظائفه في ما يلي³

- تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط.

- منح الائتمان الزراعي للقطاع المسير ذاتيا في الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي إلى غاية 1982، سنة تأسيس بنك آخر هو بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- إقراض المنشآت الصناعية العامة.

- خصم الأوراق التجارية في ميدان الإسكان.

- حتى إلى غاية تاريخ 1982 تخصص هذا البنك في تمويل القطاع الفلاحي مع ممارسة نشاطاته الأخرى، وخاصة تمويل القطاع الفلاحي المسير ذاتيا الذي منحت له الدولة أولوية المساعدة الضرورية لزيادة الإنتاج مع المساهمة في الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي.

¹ بلعوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص: 490.

² لعشب محفوظ، القانون المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص: 15.

³ مليكة زغيب و حياة نجار، النظام المصرفي الجزائري عبر الإصلاحات الاقتصادية: تطور وتحديات ، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي الجزائري: واقع وآفاق أيام 05 و06 نوفمبر 2001 ص 44.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

ب- **القرض الشعبي الجزائري (CPA):** تأسس القرض الشعبي الجزائري بموجب المرسوم المؤرخ في 11 ماي 1967 وهو بنك ودائع وقد استرجع أصول البنك الشعبي، وإعادة الأنشطة التي كانت تقوم بها بعض فروع البنوك الأجنبية (*B.R.C.P, B.P.C.I.O, M.P.C.I.C, B.P.C.H*) وهي الصناعات التقليدية الحرفية، المهن الحرة، السياحة، الفنادق، الصيد، التعاونيات غير الفلاحية، تعاونيات التوزيع، التسويق والخدمات، قروض للمجاهدين، والبيع بالتقسيط، ويقوم بدور الوسيط للعمليات المالية للإدارات الحكومية (السندات العامة) من حيث الإصدار والفوائد وتقديم قروض للإدارات المحلية وتمويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الوطنية، كما يقوم بمنح القروض الموجهة للاستهلاك ولكن في سنة 1970 ألغي هذا النوع من القروض، بالإضافة إلى أنه يقوم بجميع العمليات المصرفية الأخرى.

ج- **البنك الخارجي الجزائري: (B.E.A):** تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967 عن طريق استرجاع أصول خمسة مصارف أجنبية مثل: الشركة العامة (SG) والقرض الليوني (C.L) ومؤسسات أخرى، وقد كان هدفه الأساسي هو تسهيل وتطوير الروابط البنكية والمالية التي تربط الجزائر مع العالم الخارجي، وهو أيضا شأنه شأن البنوك الرئيسية الأخرى، حيث يستطيع ممارسة الأعمال المصرفية والتمويل الداخلي ويقوم بالمهام التالية:¹

* لقد تخصص هذا البنك عند نشأته في تمويل العمليات مع الخارج، بالإضافة إلى العمليات المصرفية التقليدية.

* إبرام العقود الخاصة بالقروض مع العملاء الأجانب، كما يقوم بتنفيذ العمليات التجارية الخارجية.

* إعطاء ضمانات للمستوردين والمصدرين.

* منح قروض قصيرة الأجل لقطاع الصناعة والقطاع العام والخاص.

* يشارك مع البنوك الأخرى في منح القروض المتوسطة وطويلة الأجل.

* إعطاء المعلومات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

وأما التخصص الأصلي للبنك الخارجي فهو التحكم في عمليات التجارة الخارجية ويمثل الدولة على المستوى الدولي. ويضمن تمويل المؤسسات الموطنة على مستوى شبابيكه وخاصة تلك المتعلقة بالاستغلال البترولي والصناعات التحويلية.

الفرع الثاني: خصائص النظام المصرفي خلال فترة: 1962-1967

أ- **إجراءات السلطات الجزائرية في هذه مرحلة ما قبل التأميم:** وضع هيكل مالية تتلاءم مع الظروف في تلك الفترة مع إنشاء البنك المركزي في 13/12/1962، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

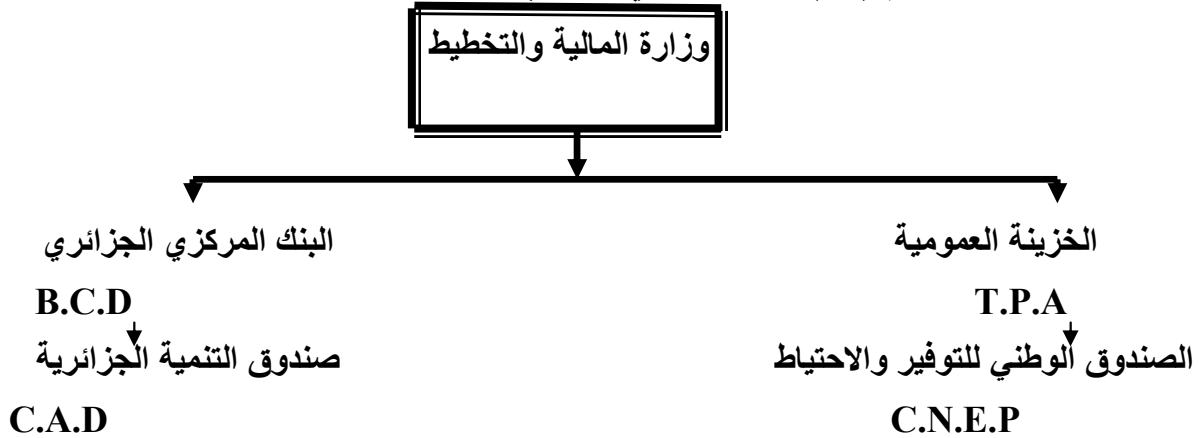
¹Ahmed henni, monnaie, crédit et financement en Algérie (1962-1987), centre de recherches en économie appliquée, pour le développement, Algérie, 1987, p : 74.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

في 10/08/1964، وتأميم البنوك الأجنبية الموجودة في الجزائر في 1966، وكذا إنشاء البنك التجاري العمومي الأول وهو: البنك الوطني الجزائري (B.N.A)، في 13/08/1966، وكان الهدف الاستراتيجي من هذه السياسة التتموية حسب الميثاق الوطني لـ 1976، هو استكمال الاستقلال الوطني وبناء مجتمع متحرر من استغلال الإنسان لأخيه الإنسان، والاهتمام بترقية الفرد وفتحه بحرية، وكانت الاستثمارات في الفترة (62-67) ضعيفة.¹

ويمكن تلخيص الهيكل المالي الجزائري خلال الفترة 1963-1964 في المخطط التالي:

الشكل رقم (26): الهيكل المالي الجزائري خلال الفترة 1963-1964



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ماسبق.²

أ- إجراءات السلطات الجزائرية خلال مرحلة التأميم: لقد ظهرت عدة نقائص على عمل هذا الجهاز المصرفي من بينها غياب قانون مصرفي موحد ينضم عمل وعلاقات الخزينة العمومية، البنك المركزي و البنوك التجارية، كما لوحظ وجود تداخل ونزاعات بين السلطات النقدية الثلاث: وزارة المالية، البنك المركزي و الخزينة العمومية. بالإضافة إلى ذلك فان تمثيل البنوك على التراب الوطني لم يكن عادل فهناك بنوك ممثلة في كامل الوطن و أخرى غير ممثلة³ يمكن اعتبار هذه المرحلة بأنها إتمام جزارة الهياكل المالية والمصرفية، حيث تم تأميم كل البنوك والمؤسسات المالية، وحسب طريقة التخصيص المقدر في القوانين الأولية لهذه البنوك الثلاثة سوف لا تجد طريقها للتطبيق حرفيا في الواقع ، لأن هذه البنوك تمارس نفس الصلاحيات من ناحية العلاقات مع الخارج وكذلك من ناحية القروض للمؤسسات الصناعية والتجارية، وهاتين الناحيتين سوف تقسم بين البنوك الثلاثة شيئا فشيئا نظرا لإنشائها على أساس معايير الانتماء للقطاع أو الفرع و التوازن المالي. وبالمقابل تبقى البنوك متخصصة في تمويل أنشطة لقطاعين معينين، البنك الوطني

¹ مفتاح صالح، تطور الاقتصاد الجزائري وسماته منذ الاستقلال إلى إصلاحات اقتصاد السوق، مرجع سابق، ص: 04.

² دوفي قرومية، آثار الخصوصية على الجهاز المصرفي الجزائري - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007/2008، ص: 114.

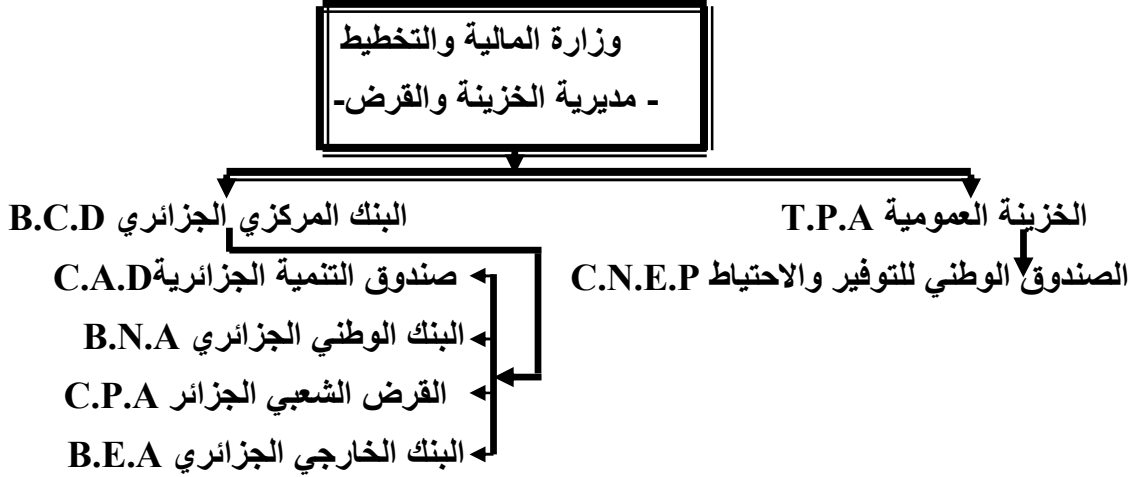
³ مفتاح صالح، محاضرات اقتصاد النقدي المعقد، السنة الثالثة مالية النقود و البنوك، 2003-2004.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجزائري (B.N.A) لتمويل القطاع الفلاحي. والقرض الشعبي الجزائري (C.P.A) لتمويل المؤسسات والأشغال العمومية.

ويمكن تلخيص الهيكل المالي الجزائري بعد مرحلة التأميمات في المخطط التالي:

الشكل رقم (27): الهيكل المالي الجزائري بعد مرحلة التأميمات



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ماسبق.

المطلب الثاني: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة: 1967 - 1988

الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري فترة : 1967-1988

خلال السنة المالية 1966، تم رفع الشرط المحدد لتسيقات البنك المركزي للخبزينة بمعدل 5 % كما أن الإصلاحات التي أعقبت ذلك غيرت القطاع المالي تغييرا كليا . فابتداءا من الإصلاح المالي لعام 1971 أصبح القطاع المالي الجزائري يتميز بثلاث خصائص هي :

- التمرکز،

- هيمنة دور الخزينة، حيث كانت تمول وبنسبة 100% كل الاستثمارات في شكل قروض ميسرة وطويلة الأجل، كما أنها تضمن جميع القروض الأجنبية المخصصة للاستثمار.¹

- إزالة تخصص البنوك التجارية من خلال الممارسة .

وفي هذا الصدد تم تدعيم النظام الجديد لتمويل قطاع الإنتاج التي أصبحت الخزينة العمومية بموجبه وسيطا ماليا أساسيا أي بتعبير آخر أصبحت مركز النظام المالي للاقتصاد بالاعتماد الكلي على الخزينة حيث تضمن تحديد مصادر تمويل الاستثمارات المخططة كالاتي :

- القروض الطويلة الأجل الممنوحة من موارد الادخار المعبئة من طرف الخزينة الممنوحة من قبل الهيآت المالية المتخصصة .

¹Economie de l'Algérie - wikipédia- fr.wikipedia.org/wiki/Economie_de_l'Algérie, 12/03/2010, 20 :15.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- القروض المصرفية متوسطة الأجل القابلة للخصم لدى مؤسسة الإصدار .
- القروض الخارجية.

أولاً- إصلاح السبعينيات 1971: لم تكن آثار الإصلاح المالي لعام 1971 محدودة من الناحية العملية، حيث أدت إلى الانتقال التدريجي للنظام المالي إلى وصاية وزارة المالية، وبالتالي تراجع دور البنك المركزي الجزائري وأصبح ينحصر في عمليات أطلق عليها "عمليات السوق النقدية" . كما تراجع دور البنك المركزي الجزائري عن التحديد المباشر للسياسة النقدية وخلال هذه الفترة، أصبح عرض النقود يشكل في إطار التخطيط متغيراً داخلياً يجب أن يتكيف حتماً مع متطلبات الاقتصاد، وهكذا ارتبط إصدار النقود لصالح الخزينة الوسيط المالي الرئيسي للاقتصاد، بشكل هائل بالاحتياجات المصرح بها لهذا الأخير، والجدير بالذكر أن إصلاح 1971 جاء ليكرس لتعزيز تخطيط عمليات التمويل.

كما حدد الإصلاح المالي لعام 1971 أنماط ثلاثة لتمويل الاستثمارات المخططة هي¹:

- قروض بنكية متوسطة الأجل تتم بواسطة إصدار سندات قابلة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي.
- قروض طويلة الأجل ممنوحة من طرف مؤسسات مالية متخصصة مثل البنك الجزائري للتنمية، وتتمثل مصادر هذه القروض في الإيرادات الجبائية و موارد الادخارات المعبأة من طرف الخزينة والتي منح أمر تسييرها إلى هذه المؤسسات المتخصصة.
- التمويل عن طريق القروض الخارجية المكتببة من طرف الخزينة، و البنوك الأولية والمؤسسات.

ثانياً- إعادة هيكلة البنوك 82- 85: إلى غاية منتصف سنة 1980 كان الاقتصاد الجزائري يشهد تطوراً في إطار ما يسمى بالنمو الموجه وذلك من خلال القوة الصناعية التي شهدتها وكذا التسيير المركزي للاقتصاد. وقد شهدت الفترة الموالية من سنة 82 ظهور عدة بنوك وطنية وكانت أهم البنوك التي أسست خلال هذه الفترة هي:

أ- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR**: تأسس هذا البنك بمرسوم رقم 82-106 بتاريخ 13 مارس 1982 وأخذ صلاحيات البنك الوطني الجزائري في ميدان تمويل القطاع الفلاحي و القطاع الفلاحي الصناعي والتي كانت موطنه لدى هذا الأخير سابقاً . و تنص المادة الأولى من قانون تأسيسه على أنه بنك للإيداع والتنمية ويندرج تلقائياً في قائمة البنوك . كما تنص المادة الرابعة على أن مهمة هذا البنك تتمثل خاصة في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها والمساهمة في :

- تنمية مجموع قطاع الفلاحة.

¹ سعيدة بوزيدي، الإصلاحات المصرفية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول: المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، الجزائر، أبريل 2003، ص: 03.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- تطوير الأعمال الفلاحية التقليدية والزراعية الصناعية واستخدام وسائله الخاصة لتمويل :
- هياكل الإنتاج الفلاحي وأعماله .
- الهياكل والأعمال المرتبطة بما يسبق إنتاج قطاع الفلاحة وما يلحقها.
- هياكل الأعمال الزراعية الصناعية المرتبطة بالفلاحة .
- هياكل الصناعة التقليدية في الوسط الريفي وأعمالها .

ب- **بنك التنمية المحلية BDL** :تأسس هذا البنك بالمرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985¹ وهو ثاني بنك تجاري انبثق عن عملية إعادة هيكلة المنظومة المصرفية , كما ورث هذا البنك قسما من أسهم مملوكة للصندوق الشعبي الجزائري .
يقوم هذا البنك بممارسة نوعين من النشاطات :

* **نشاط مصرفي تقليدي ونشاط متخصص ويتلخص نشاطه التقليدي فيما يلي :**

- جمع المدخرات الوطنية.

- منح الائتمان للقطاع العمومي والخاص .

- القيام بعمليات الصرف والتجارة الخارجية، - تمويل عمليات الرهن.²

* **أما نشاطه المتخصص فيكمن في:** التنمية الاقتصادية والاجتماعية للجماعات المحلية بحيث

يقوم بتمويل المؤسسات والشركات العامة ذات الطابع الاقتصادي تحت وصاية البلديات والولايات ويعمل على إنجاز مخططات الجماعات المحلية التي تنبثق عن المخطط الوطني للتنمية.

ويلاحظ أنه قد تغير مع تأسيس هذين المصرفين نوعا ما هيكل نظام التمويل وأدائه وكان إجراء

تأسيس بنوك جديدة تتكفل بتمويل قطاعات معينة، يهدف إلى ترسيخ تخصص البنوك. وفي هذا

الإطار نم إسناد لكل بنك مهام محددة يقوم بها فأسند للبنك الأول مهام تمويل القطاع الفلاحي وترقية

الأنشطة المختلفة المتواجدة في الريف على الصعيد الوطني , أما الثاني فكانت مهمته تكمن في المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للجماعات المحلية .

نلاحظ أن التسيير الإداري و المركزي للنظام المصرفي . حول البنوك إلى حلقة من حلقات الجهاز

الاقتصادي المخطط، مهمتها الوحيدة تمويل المشاريع المخططة مركزيا، لكون توزيع القرض يخضع لمراسيم إدارية دون الأخذ بعين الاعتبار مرد ودية المؤسسات، فأصبحت البنوك مجرد صناديق ملزمة بتغذية

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 19 الصادرة بتاريخ 01 ماي 1985.

² محمود حميدات، مرجع سابق، ص: 135.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المؤسسات العمومية بالموارد النقدية حسب احتياجاتها، و غالبا ما كان مصدر هذه الموارد هو الإصدار النقدي من طرف البنك المركزي¹

ج- : قانون البنوك و القروض 1983: انطلقت الإصلاحات الهيكلية للقطاع الاقتصادي مع الثمانينات، حيث تمت سنة 1983 إعادة هيكلة 102 مؤسسة عمومية، ليصبح عددها 400 مع تغيير نظام اتخاذ القرار الذي كان مركزيا إلى نظام لامركزي، كما تم في سنة 1986 إصلاح القطاع الفلاحي، بتخصيص مزارع الدولة و تنظيمها في شكل تعاونيات، فأصبحت هذه الإصلاحات ضرورية، خاصة بعد تدهور وسائل الدفع الخارجية اثر انخفاض أسعار النفط ابتداء من سنة 1986 . و في 19 أوت 1986 صدر القانون المتعلق بنظام البنوك و القرض، و حمل في طياته العناصر الأولى للإصلاح الوظيفي للنظام المصرفي موضحا مهام و دور البنك المركزي و البنوك التجارية حسب ما يقتضيه اقتصاد السوق، و من أهم الإجراءات التي جاء بها :

- وجوب متابعة النظام المصرفي لاستخدام القروض الممنوحة للمؤسسات و ضرورة متابعة الوضعية المالية لهذه المؤسسات و اتخاذ جميع التدابير الضرورية لتقليل من خطر عدم استرداد القرض.²
- استعادت البنك المركزي لصلاحياته فيما يخص على الناقل تطبيق السياسة النقدية حيث علق في هذا الإطار لإعداد و تسيير أدوات السياسة النقدية، كتحديد سوق إعادة الخصم المفتوحة لمؤسسات القرض.
- وضع نظام بنكي على مستويين حيث تم الفصل بين البنك المركزي كملجأ أخير للاقتراض و بين نشاطات البنوك التجارية.
- استعادت مؤسسات التمويل دورها من خلال تعبئة الادخار و توزيع القرض في إطار المخطط الوطني للقرض، و أصبح بعد هذا القانون بإمكان البنوك استلام الودائع مهما كان شكلها و مدتها، و إمكانية منح القروض³، دون تحديد لمدتها أو للأشكال التي تأخذها.
- تقليل دور الخزينة في نظام التمويل و تغييب مركزه الموارد المالية، حيث انسحبت الخزينة العمومية سنة 1987 من تمويل المؤسسات و تعد هذه الخطوة منح فرصة للبنوك التجارية للقيام بالتمويل و إبعاد جزئي للدولة من أجل التحول لاقتصاد السوق. وأعيد النظر في العلاقات التي تربط البنك المركزي الجزائري بالخزينة العامة، إذ أصبحت القروض الممنوحة لها تتحصر في حدود يقرها مسبقا المخطط الوطني للقرض.¹

6- إستعاد البنك المركزي صلاحياته على الأقل فيما يخص تطبيق السياسة النقدية، و أعيد

¹ بخراز يعدل فريدة، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 72.

² ammour Ben halima, opcit, p: 62, p 63.

³ أحمد هني، العمالة والنقد، مرجع سابق، ص 144.

¹ باشوندة رفيق، سليمان زناقي، عوامل نجاح الجهاز المصرفي الجزائري، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و

التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص: 68-69.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

النظر في العلاقات التي تربط مؤسسة الإصدار و الخزينة.

الفرع الثاني: خصائص النظام المصرفي الجزائري خلال فترة: 1967 - 1988

سوف يتم التطرق من خلال خصائص النظام المصرفي الجزائري إلى أهم ما ميز مرحلة السبعينات " مرحلة التمويل " وكذا مرحلة الثمانينات كلا على حدا:

أولاً- **خصائص النظام المصرفي في فترة السبعينات " مرحلة التمويل "**:تمحورت أهم الخصائص التي تميز بها النظام المصرفي الجزائري خلال هذه الفترة في النقاط التالية:

- تعاضد دور الخزينة و هيمنتها على النظام البنكي، حيث تدفع البنك المركزي لإصدار النقود بشكل لا يبرره للوضع النقدي، و تتكفل بتوزيع القرض، هذا ما همش دور النظام البنكي و أصبح يتميز بالسلبية المفرطة سواء على مستوى تعبئة الادخار و توزيع القرض و رسم السياسات الاقراضية.¹

- تداخل الصلاحيات بين المؤسسات المالية العاملة، حيث نجد أن الخزينة تتدخل في منح القرض كما لو كانت بنكا، كما نجد البنك المركزي، في السنوات الأولى من الاستقلال يتدخل بطريقة مباشرة في منح القروض للقطاع الفلاحي، و نجد البنوك التجارية تتدخل في منح القروض لقطاعات هي من اختصاص بنوك تجارية أخرى، هذا الوضع خلق تداخل على مستوى نظام التمويل وزاد من تراكم المشاكل.

- لم يكن للبنك المركزي عمليا أي سلطة حقيقية على سلوك البنوك التجارية، أي يقعان على مستوى واحد.

- توزيع القرض من طرف البنوك مضمون فقط بحسن نية الدولة، أي لا وجود لأي ضمانات هذا ما نتج عنه التراخي في دراسة، متابعة و مراقبة عملية القرض، مما ولد تراكم ديون المؤسسات العمومية، بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي لهذه البنوك، المؤسسات و الاقتصاد ككل.

- مبدأ التخصص البنكي الذي يقصد به تكفل كل بنك بتمويل مجموعة من فروع الاقتصاد و يمنع من تمويل فروع من تخصصات بنوك أخرى.

- خضوع الاستفادة من القرض إلى عملية التوطين المسبق و الوحيد، فالبنوك لا يمكنها أن تمنح القروض وفقا للقرض المتاحة، لكن تمنح للمؤسسات الموطنة لعملياتها في هذه البنوك فقط.

- حتى مع عدم توفر المعايير اللازمة لمنح القرض، و عملية التوطين غير اختيارية بالنسبة للبنوك و المؤسسات، حيث وزعت بقرار من وزارة المالية.

فالملاحظ انه وبعد الإصلاح المالي لسنة 1971، أصبح القطاع المالي الجزائري يتميز بثلاثة صفات هي:

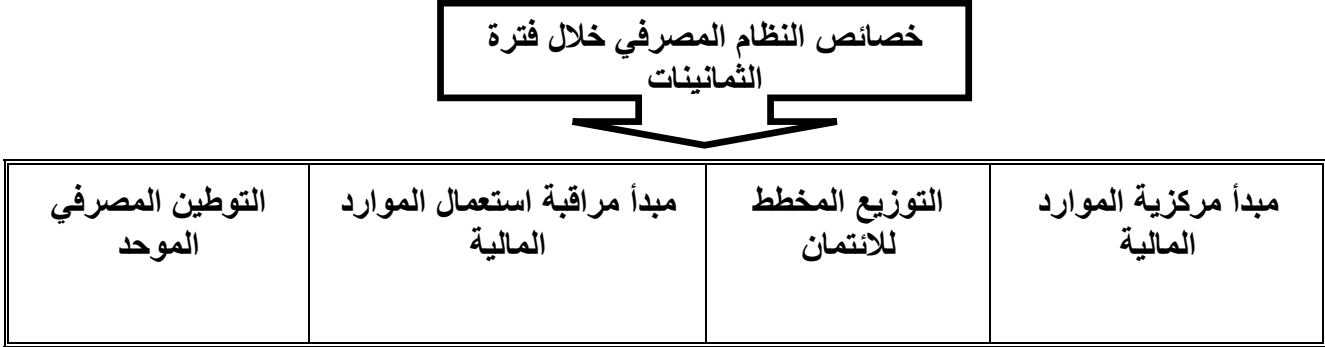
¹ أحمد هني، العملة و النقود، مرجع سابق ص ص: 139 - 140.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- التمركز، - تغلب دور الخزينة، - إزالة تخصص البنوك التجارية من خلال الممارسة.¹

ثانيا- خصائص النظام المصرفي خلال فترة الثمانينات: تمحورت أهم الخصائص التي تميز بها النظام المصرفي الجزائري خلال هذه الفترة في النقاط التالية:

الشكل رقم: (28): خصائص النظام المصرفي خلال فترة الثمانينات



المصدر: من إعداد الطالب.

- مبدأ مركزية الموارد المالية : تجمع الموارد في الخزينة العمومية باعتبار الجزائر تتبنى النظام المخطط، الذي يستوجب معرفة حجم الموارد المالية، و الاستعمال الأمثل لها يتطلب حصرها في جهة واحدة "الخزينة العمومية" ، هذه الأخيرة التي تقوم بجمع جميع مواردها من عائدات النفط و الضرائب الأخرى ، كما كانت تجبر المؤسسات العامة على المساهمة في الميزانية بنسبة معينة .
- التوزيع المخطط للائتمان : قامت به السلطات في تلك الفترة لتنظيم الوساطة المالية، حيث حددت مهام البنوك التجارية و الخزينة العامة عن طريق تقسيم تمويل الاستثمارات ، حيث تتولى الدولة مجسدة في الخزينة العامة بتمويل الاستثمارات العامة و الاستثمارات المنتجة الطويلة الأجل عبر حساب التجهيز، أما البنوك فتتولى تمويل الاستثمارات المنتجة قصيرة الأجل.
- مبدأ مراقبة استعمال الموارد المالية : (يشبه دور المحاسب): أسندت وظيفة مراقبة الأموال الممنوحة للمؤسسات العامة في شكل قروض و اعتمادات إلى البنوك، باعتبارها حلقة وصل بين الخزينة العمومية و البنك المركزي و بين المؤسسات العامة، فألزمت البنوك بتقديم كشوفات و محاضر لاستعمال الأموال من طرف هذه المؤسسات سواء كان بالعملة الوطنية أو الأجنبية للبنك المركزي و وزارة المالية.
- التوطين المصرفي الموحد: معناه أن كل مؤسسة عامة ملزمة بالتعامل مع بنك واحد فقط بفتح حسابين هما : حساب الاستغلال (دورة المنتج قصير الأجل) و حساب الاستثمار (يخلق دورات إنتاج جديدة يفوق السنة عادة) ، و يمنع أي تداخل بين هذين الحسابين . نستنتج أن المبدأ السابق عظم دور الخزينة العامة و أعطتها أهمية كبيرة في إحداث القرض، بالمقابل انكماش دور البنك المركزي الجزائري، و

¹ محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، مرجع سابق، ص: 133

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

أصبح عرض النقود في إطار التخطيط المتغير داخليا يجب أن يتكيف حتما مع احتياجات الاقتصاد (احتياجات الخزينة) . بعد هذه الفترة حدثت مرجعات للمخططات الإنمائية السابقة مما أعطى إشارة انطلاق في عملية إعادة الهيكلة للمؤسسات العمومية الوطنية، قصد إعطائها نوع من الإختصاص في أنشطتها¹

المطلب الثالث: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة: 1988 - 2000

بعد مرور عقدين من الاقتصاد الإداري والمؤمم، جاءت الأزمة النفطية لعام 86 والتي كشفت الحاجة إلى إصلاحات عميقة وفورية في النظام الاقتصادي الجزائري وطريقة عمله، الأمر الذي أدى إلى انتهاج الإصلاح الهيكلي الذي أصبح ساري المفعول عام 89.²

ولتدعيم انتقال الاقتصاد الجزائري من اقتصاد إداري إلى اقتصاد مسير بقواعد السوق، فإنه تم الشروع في فترات متتالية من الإصلاحات الاقتصادية، وذلك من خلال الاتفاق مع صندوق النقد الدولي في ماي 1989 ثم كان اتفاق في جوان 1991، بالإضافة إلى الاتفاقيات التي أبرمت مع البنك الدولي في سبتمبر 1989، وعلى ضوء تلك الاتفاقيات تدعم طرح صندوق النقد الدولي في إعادة هيكلة الاقتصاد الجزائري وتبني رسميا سياسات اقتصاد السوق فبدأت خلال 1989 أولى خطوات تحرير التجارة الخارجية والمدفوعات. وتوضيح أهم محطات هذه الإصلاحات وجب علينا معرفة أهم فتراتها.³

حيث الفترة الأولى في سنة 1988، والثانية في 1991 والثالثة في 1994، والرابعة في 1998، وسوف نتطرق في هذا المطلب إلى كل فترة على حدا فيما يلي:

الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الجزائري خلال فترة: 1988 - 2000

أولا- الفترة الأولى من الإصلاحات: كانت الصدمة النفطية في سنة 1986 كافية لإبراز كل صفات الضعف في النظام المخطط المركزي، وعندما انخفضت مدا خيل الصادرات الجزائرية من المحروقات إلى 50% ، شرعت السلطات العامة في تنفيذ العديد من الإجراءات لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والإصلاحات الهيكلية ومن بينها ما يلي:

أ- استقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية: أدخلت الجزائر إصلاحات مهمة بداية باستقلالية المؤسسات بهدف تحقيق اللامركزية في اتخاذ القرارات، تمثلت في القانون رقم 88-01 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات الاقتصادية الذي يمنح هذه المؤسسات درجات واسعة من الحرية (إلغاء الوصاية القطاعية في طبيعة الخدمة العامة ، تطبيق القواعد التجارية في أعمالها

¹ محمود حميدات، مرجع سابق، ص ص 132-133.

² Djamel Benbelkacem, *Réformes récentes du secteur bancaire, séminaire de université de ouragla, 12-13 mars 2008.*

³ ساكر محمد العربي، محاضرات في الاقتصاد الكلي، مرجع سابق، ص: 301.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

وفي التسيير، حرية تحديد أسعار منتجاتها وأجور عمالها، إمكانية تحقيق استثمارات بدون المرور بالهيئة المركزية للتخطيط كما كان في السابق)، ومعاقبتها إذا لم تقم بتشريف التزاماتها المالية أمام الغير، وهذه المؤسسات يمكن أن تعلن استثنائيا حالة توقف عن التسديد، ويمكن أن تؤدي إلى إفلاسها.

ب- **الإصلاح المؤسسي لنظام التخطيط:** لتسهيل عملية الانتقال إلى اقتصاد السوق وتجنب معوقات التوجيه الاقتصادي البيروقراطي فإن قانون 88-02 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 المتعلق بنظام التخطيط وضع على الطريق إجراء التخطيط اللامركزي، ومن ثم فإن التخطيط يسعى ليرتبط حول صنفين من الاستثمارات:

الاستثمارات الإستراتيجية والاستثمارات اللامركزية.

تتسم الاستثمارات الإستراتيجية عادة بغياب المردودية المالية، ولذلك فإن الخزينة العامة تتكفل بتمويلها وتحمل خسائر التسيير، أما بالنسبة للاستثمارات اللامركزية فإن القانون يوفر للمؤسسات الاقتصادية العمومية إمكانية تحقيق المردودية متحملة كل التبعات بعيدا عن كل القيود الإدارية، سواء انطلاقا من مواردها الخاصة أو القروض المصرفية المتفاوض عنها على أسس تجارية.

ح- **مراجعة القانون الأساسي للنظام الإنتاجي الفلاحي:** ونصوص القانون 87-19 المؤرخ في 18 ديسمبر 1987 المتعلق بإعادة تنظيم القطاع الفلاحي العام، والإستغلالات الفلاحية المتعلقة بهذا القطاع ثم تقسيمها وتخصيصها، حيث قامت الحكومة في سنة 1987 بتقسيم حوالي 3500 مزرعة حكومية كبيرة إلى تعاونيات خاصة صغيرة ومزارع فردية تتمتع بحقوق استغلال طويلة الأجل.

وتم توزيعها على الفلاحين وفقا للتشريع الجديد المتعلق باستقلالية القطاع العام الإنتاجي وليس لأحد الحق في التدخل في تسيير المزارع (المستغلات) تحت طائلة الالتزام بمسئوليته المدنية والجزائية.

ووضع القانون 18 ديسمبر 1987 حقيقة حدا لنهاية القطاع الزراعي الاشتراكي، في حين أن القانون العقاري رقم 90-25 المؤرخ في 18 نوفمبر 1990 يمنح الأفضلية للتنازل على الملكية الخاصة للأراضي الزراعية في مقابل وضع قيمتها.

كما حدد القانون حرية المعاملات على الأراضي الفلاحية الخاصة، وألغى سقوف تحديد الملكية الخاصة المؤسسة في 1971 بالأمر المتعلق بالثورة الزراعية، وبالإضافة إلى القرار المتخذ بإنشاء صيغة نهائية لحرية تجارة الخضر والفواكه، وقررت الحكومة في إطار الدفعة الأولى إعادة تخصيص أو توجيه المستغلات الفلاحية الوطنية في إطار الثورة الزراعية إلى المالكين السابقين، وتأسيس صندوق الضمان الزراعي بهدف تدعيم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لمواجهة إعسار الفلاحين الخواص.¹

¹ مفتاح صالح، انقود والسياسة النقدية مع الإشارة الى حالة الجزائر في الفترة * 1990-2000، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة الدولة في العلوم الاقتصادية، فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2003/2002، ص:199.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

ج- منح مكانة أكثر أهمية للقطاع الخاص الوطني: حسب نصوص القانون رقم 88-85 المؤرخة في 12 جويلية 1988، فإن سقف الاستثمارات المثبتة بالقانون رقم 82-11 المؤرخة في 21 أوت 1982، وصل إلى 30 مليون دج، وأن القانون 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 والمتعلق بقانون النقد والقرض يسمح للمقيمين بتحويل الأموال إلى الخارج لضمان تمويل نشاطات مكملة لنشاطاتهم في الخارج متعلقة بالسلع والخدمات في الجزائر.

خ- تشجيع الاستثمار الأجنبي المباشر في كل القطاعات غير التابعة للدولة: وحسب نصوص قانون النقد والقرض المؤرخ في 14/04/1990 فإنه يرخص لغير المقيمين بتحويل رؤوس الأموال إلى الجزائر لتمويل أية نشاطات اقتصادية غير مخصصة صراحة للدولة أو المؤسسات المنفردة عنها أو لأي شخص معنوي مشار إليه صراحة بموجب نص قانوني.

يحدد مجلس النقد والقرض، بموجب نظام يصدره، كيفية إجراء هذه التمويلات مع مراعاة حاجات الاقتصاد الوطني في مجال أحداث وترقية الشغل.

- تحسين مستوى الإطار والمستخدمين الجزائريين.

- شراء وسائل تقنية وعلمية والاستغلال الأمثل محليا لبراءات الاختراع والعلامات التجارية المسجلة والعلامات المحمية في الجزائر طبقا للاتفاقيات الدولية.

- توازن سوق الصرف.¹

د- وضع تأطير جديد للأسعار: وذلك من أجل إعادة إعداد آلية للأسعار كأداة ضبط، ففي السابق لا تظهر آلية الأسعار بأنها استعملت كأداة ضبط، وهذه الآلية عملت عن طريق الكميات، ولكنها اصطدمت بسياسة الدعم الهامة المتعلقة بالمنتجات الضرورية. أما القانون رقم 89-12 المؤرخ في 05 جويلية 1989 المتعلق بالأسعار التي مستها الإصلاحات الاقتصادية يفرق بين نظامين كبيرين هما: الأسعار القانونية الإدارية الموجهة أساسا لتدعيم القدرة الشرائية بشكل مباشر أو غير مباشر للأفراد أو النشاط الإنتاجي.

الأسعار الحرة: الموجهة لتحسين عرض السلع (تشجيع مباشر للإنتاج عن طريق ممارسة سياسة حقيقية للأسعار).

و- إعادة تنظيم التجارة الداخلية: وذلك بإعادة إنشاء وظيفة التجارة بالجملة (الفقرة 41- قانون المالية التكميلي 1991 والمنشور رقم 63 المؤرخ في 20/08/1990 بوزارة الاقتصاد) وعودة المنافسة (مرسوم سبتمبر 1988 يلغي كل الاحتكارات المتحكمة في الاقتصاد الجزائري وغير المؤسسة عن طريق القانوني).

ن- إعادة تنظيم التجارة الخارجية: عن طريق إلغاء احتكار الدولة للتجارة الخارجية (قانون المالية التكميلي 1990)، ويسمح باللجوء إلى الوطاء من أجل إنجاز المعاملات مع الخارج ورفع القيود المتعلقة بدخول

¹ المادة 183-187 من قانون النقد والقرض، المؤرخ في 14/4/1990، الجريدة الرسمية العدد 16.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

العملات الأجنبية، وفي تجارة الاستيراد (تعليمة رقم 03- 91 بنك الجزائر في ماي 1991)، وتشير هذه التعليمة إلى أن أي شخص مادي أو معنوي له صفة التاجر يمكن أن يقوم بالاستيراد في كل السلع بدون اتفاق أو تصريح مسبق ما عدا القيام بتوطين العملية لدى بنك وسيط معتمد.

ق- **التطهير المالي للمؤسسات الاقتصادية العمومية:** إن هذا التطهير المالي ليس مساهمة بالمال الجديد، ولكنه إجراءات تجميعية عن طريق التمويل بالأموال الخاصة (الديون) أمام الخزينة العمومية، وإعادتها إلى الوضع السابق بالمكشوفات البنكية بسندات أو أوراق مساهمة والتخفيف من التكاليف المالية التي تتحملها المؤسسة الاقتصادية العمومية.

ع- **مكانة الاقتصاد غير الرسمي أو المضاربات:** بواسطة الإجراءات الاقتصادية لاستقرار السوق بالمنتجات الضرورية لتسيير الطلب (حرية الأسعار وتقديم المساعدات للعائلات) وحماية الإنتاج الوطني.¹

غ- **التحويل التدريجي للعملة الوطنية:** بواسطة إجراءات تعتمد أساسا على تعقيم الفوائض ورقابة متوازنة لتطور الكتلة النقدية ، وتشجيع القدرات على الصادرات ومستوى احتياطات الصرف، وأخيرا إجراء الانزلاق التدريجي للدينار نحو قيمته الحقيقية.

ثانيا- **الفترة الثانية من الإصلاحات 1990:** جاء القانون المتعلق بالنقد والقرض 10/90 المؤرخ في 14 أبريل 1990 والذي أعاد التعريف كلية لهيكل النظام المصرفي الجزائري وجعل القانون المصرفي الجزائري في سياق التشريع المصرفي الساري المفعول به في البلدان الأخرى، لا سيما البلدان المتطورة.²

وتستدعي المهام المصرفية الجديدة الواردة في قانون النقد والقرض أن تجدد مناهج التنظيم والتشغيل، إن القطاع المصرفي يحتاج لتشغيله إلى بنية نقدية متطورة ، وتشمل هذه البنية كل الفروع التكنولوجية للخدمات المصرفية، والأنظمة المشتركة للتنافس بين البنوك ، ومن الضروري إقامة نظام يتكيف مع المعايير المصرفية العصرية وذلك لن يكون إلا بإصلاحات عميقة وفعالة عن طريق:

- خلق المنافسة بين البنوك.
- فتح المجال أمام المبادرة الخاصة والأجنبية.
- ضرورة توفير الإستراتيجية الفعالة لأداء البنوك.
- إصلاح الجانب المحاسبي للبنوك بما يتلاءم واقتصاد السوق.
- ضرورة تكوين إطارات مسيرة كفأة.
- ضرورة توسيع نشاط السوق النقدي والمالي.

¹ مفتاح صالح، النقود والسياسة النقدية مع الإشارة الى حالة الجزائر في الفترة * 1990- 2000، مرجع سابق، ص ص: 200-201.

² مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي - حالة الجزائر-، مجلة الباحث، مجلة دورية أكاديمية سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد الرابع، 2006، ص: 75.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- إعطاء البنك الاستقلالية في التمويل والإقراض.¹

أ- أهداف قانون النقد والقرض: جاء قانون النقد والقرض ليكرس أنماطا جديدة على البنوك لكي تتماشى مع التطورات العالمية، وجاء ليعطي نفسا جديدا لبنك الجزائر من خلال الوظائف التي حددت له. وبصفة عامة فان أهداف قانون النقد والقرض هي:

- إنشاء نظام مصرفي يعتمد على القواعد التقليدية في تمويل الاقتصاد الوطني ليحرر الخزينة من عبء منح الائتمان، ويرجع دورها كصندوق للدولة.

- إرساء قواعد اقتصاد السوق لتطوير عملية تخصيص الموارد.

- خلق علاقة بين الجهاز المصرفي والمؤسسات العمومية القائمة على أساس الاستقلالية التجارية في ظل جو تنافسي.

- جلب المستثمر الأجنبي و تشجيعه بإجراءات مسهلة وضعها بنك الجزائر و منه تمهيد الأرضية القانونية للاستثمار بصدور قانون الاستثمار و إنشاء سوق مالية.

- التخلص نهائيا من مصادر المديونية و التضخم و مختلف أشكال التسريبات.

- إعادة تأهيل السلطة النقدية (إعطاء الاستقلالية للبنك المركزي) الهدف منه خلق جو ملائم بالادخار و الاستثمار، و بالتالي الوصول إلى النمو المطلوب.²

- إعطاء مكانة هامة للسياسة النقدية كأداة ضبط اقتصادي، تحت إشراف البنك المركزي الجزائري الذي أصبح يسمى بداية من صدور هذا القانون بـ"بنك الجزائر"³

وفي أبريل 1991 تم التوقيع على اتفاق مع صندوق النقد الدولي الذي اشترط في مقابل القروض الممنوحة إجراءات تعميق الإصلاحات الاقتصادية التي تم الشروع فيها.

إن هذه الدفعة الثانية من الإصلاحات توجت بإصدار نصين أساسيين هما:⁴

1- المرسوم التشريعي رقم 93-12 المؤرخ في أكتوبر 1993 المتعلق بترقية الاستثمارات الذي

ألغى النظرة القديمة التمييزية بين الاستثمار الخاص والعام وأدى إلى:

¹ بوخدوني وهيبة، واقع وأفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص: 127-128.

² بخصوصي مجذوب، استقلالية البنك المركزي بين قانون 90-10 والأمر 03-11، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بشار، 2006، الجزائر، ص: 13.

³ بن عبد الفتاح دحمان، أثر برامج الصندوق النقدي الدولي على أداء الجهاز المصرفي في الجزائر، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي الثاني حول "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، المنعقد أيام: 11 و 12 مارس 2008، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، ص: 52.

⁴ مفتاح صالح، انقود والسياسة النقدية مع الإشارة الى حالة الجزائر في الفترة * 1990-2000، مرجع سابق، ص: 202.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

* إنشاء حرية الاستثمار بالشكل المرغوب من صاحب المشروع.

* وضع نظام تشجيعي وتوجيهي للاستثمار.

* خضوع الاستثمار إلى نظام بسيط للإشهار.

* تكريس الضمانات للمستثمر وخاصة حرية تحويل رؤوس الأموال المستثمرة ومدا خيلها واللجوء إلى التحكيم الدولي في حالة نزاع. والجزائر عضوه في العديد من الاتفاقات الدولية من ناحية ضمان الاستثمارات.

2 - المرسوم التشريعي رقم 93-08 المؤرخ في 25 أبريل 1993 المتعلق بمراجعة القانون التجاري وخاصة توسيع الأشكال القانونية للشركات وكذا إدخال أدوات جديدة في التجارة مثل التوريق *Factoring* والتمويل الإيجاري *Leasing*.

في الفترة ما بين (92-93) كانت وضعية الإختلالات المالية الخارجية والداخلية تتمثل في أربعة عوامل هامة وهي: 1- المالية الخارجية، 2- عجز الميزانية، 3- التضخم، 4- الإعسار المالي.

ت- ركائز النظام المصرفي في ضوء قانون 10/90: جاء قانون النقد والقرض 10/90 بمبادئ وركائز ترجمت الواقع الذي يجب أن يكون عليه النظام المصرفي في المستقبل وهذه المبادئ هي:¹

- الفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة الحقيقية: في النظام السابق (التخطيط المركزي للاقتصاد) كانت القرارات النقدية تتخذ تبعا للقرارات الحقيقية، حيث تكن لم هناك أهداف نقدية بحتة، بل كان الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج المخططة، وبموجب هذا القانون أصبحت القرارات النقدية مبنية على أساس أهداف نقدية تحدها السلطة النقدية، بناء على الوضع النقدي السائد الذي يتم تقديره من طرف السلطة النقدية². كما أن تبني هذا المبدأ في قانون النقد و القرض سمح بتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

* استعادة البنك المركزي لدوره في قمة النظام النقدي و المسؤول الأول عن تسيير السياسة النقدية.

* استعادة الدينار لوظائفه التقليدية و توحيد استعمالته داخليا بين المؤسسات العمومية و العائلات والمؤسسات الخاصة.

¹ الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص: 196.

² عجلان صباح، استقلالية البنك المركزي ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي - دراسة حالة بنك الجزائر خلال الفترة (1997-2007)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات تنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008/2007، ص: 137.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

* تحريك السوق النقدية و تنشيطها و احتلال السياسة النقدية لمكانتها كوسيلة من وسائل الضبط الاقتصادي.

* منح قروض بشروط غير تمييزية بين المؤسسات العامة و الخاصة.

* إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنوك.

- الفصل بين الدائرة النقدية و دائرة ميزانية الدولة: لم تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض أي اللجوء إلى الموارد المتأتية عن طريق الإصدار النقدي الجديد، فلم تعد تتميز بتلك التلقائية، ولم تعد تتم بلا حدود، بل أصبح يخضع لقواعد، حيث بلغ دين الخزينة العمومية تجاه الجهاز المصرفي نهاية سنة 1989 حوالي 110 مليار دج تجاه البنك المركزي و 10 مليار دج تجاه البنوك التجارية، و هذا المبلغ يشكل 50% من الدين العمومي المحلي في تلك الفترة.

و لقد تضمن قانون النقد و القرض المبادئ اللازمة لوضع حد لهذه الحالة :

* إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي وفق جدول يمتد على 15 سنة.

* تحديد حجم التسبيقات التي يقدمها البنك المركزي للخزينة العمومية 10% من الايرادات العادية للسنة المالية السابقة، مع تحديد مدتها بما لا يتعدى 8 أشهر، مع تسديد هذه التسبيقات قبل نهاية كل سنة مالية.

* إلغاء الاكتتاب الإجباري لسندات الخزينة من قبل البنوك التجارية.

* تحديد قيمة السندات العمومية التي يمكن إن يقبلها البنك المركزي في محفظته، و التي لا تتعد نسبة 20% متن قيمة الايرادات العادية للسنة المالية السابقة¹.

- إبعاد الخزينة العمومية عن دائرة الائتمان: ضلت الخزينة العمومية لغاية نهاية الثمانينات، تشكل أهم مؤسسة لتجميع الموارد و توزيع القروض، و بخاصة فيما يتعلق بتمويل الاستثمارات العمومية طويلة المدى، و لكن بموجب دخول المؤسسات العمومية في مرحلة الاستقلالية منذ عام 1988، بدأت تتخلى عن وظيفة التمويل، أي عن تمويل الاستثمارات التي تقررها المؤسسات العمومية، تكتفي بالتدخل في تمويل الاستثمارات الإستراتيجية المخططة من طرف الدولة.

لقد أكد قانون النقد و القرض إبعاد الخزينة العمومية عن النشاط الائتماني وذلك بتعريف الائتمان بأنه عملية من عمليات البنك، من جهة و منع كل شخص معنوي أو طبيعي عبر البنوك و المؤسسات المالية من أداء هذه العمليات من جهة أخرى، و يسمح الفصل بين دائرة ميزانية الدولة و دائرة القرض ببلوغ الأهداف التالية:

¹ المواد 11-44 من قانون النقد و القرض المؤرخ في 14 أفريل 1990.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

* تناقص التزامات الخزينة في تمويل الاقتصاد .

* استعادة البنوك و المؤسسات المالية لوظائفها التقليدية و خاصة تلك المتمثلة في منح القروض .

* أصبح توزيع القرض لا يخضع إلى قواعد إدارية، و إنما يركز أساسا على مفهوم الجدوى الاقتصادية للمشاريع.

- إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة: كانت السلطة النقدية مشنة بين وزارة المالية، الخزينة العامة و البنك المركزي، فألغى هذا القانون التعدد و إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة سماها مجلس النقد و القرض.

و جعل قانون النقد و القرض هذه السلطة النقدية :

* وحيدة لضمان انسجام السياسة النقدية.

* مستقلة، ليضمن تنفيذ هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف النقدية.

* موجودة في الدائرة النقدية لكي يضمن التحكم في تسيير النقد و يتفادى التعارض بين الأهداف النقدية.

كما كرس هذا القانون مبدأ وضع نظام بنكي على مستويين و يعني ذلك التميز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية و نشاط البنوك التجارية كموزعة للقرض، بموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي بنكا للبنوك، يراقب نشاطها و يتابع عملتها، كما أصبح الملجئ الأخير للقرار، له تأثير على السياسات الافتراضية للبنوك و فقا لما يقتضيه الوضع النقدي و بنك إصدار، بنك الدولة.

ثالثا- الفترة الثالثة من الإصلاحات "الإصلاحات الاقتصادية المتسارعة" 1994 - 1998.

* برنامج الاستقرار الاقتصادي أو الفترة المخصصة للاستقرار * 1994/04-1995/03

بدأت هذه الدفعة من الإصلاحات الاقتصادية في أبريل 1994 وقد أطلق عليها *برنامج الاستقرار الاقتصادي*، وكانت بسبب حدوث تدهور آخر في أسعار النفط سنة 1993، حيث انخفض سعر البرميل من 20 دولار في 1993 إلى 14.19 دولار في 1994، و مع تراكم الأعباء لخدمات الدين الخارجي.

و مع مرور الزمن بدأت ملامح الأزمة المالية الاقتصادية تظهر وبرزت معها عدة ضغوط مالية وأخرى خارجية، و من بين الضغوطات على المصادر المالية الداخلية نجد:

* العجز الاجمالي للمالية العمومية.

* نمو الكتلة النقدية تجاوز 10.3% و ارتفاع معدل التضخم إلى حوالي 30% سنة 1993.

* ركود النشاط الاقتصادي وانخفاض معدل النمو الاقتصادي في المتوسط.

أما الضغوطات المالية الخارجية:

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- خدمات الديون تمثل سنة 93 حوالي 86 % و هو ما دفع السلطات العمومية إلى إعادة جدولة ديونها .

- تسديد خدمات ديون 28 مليار دولار خلال الفترة (91 - 93) .

- التقليل الكبير في الواردات خلال الفترة (92 - 93) حيث لم تمثل سوى 50% من المستوى الذي كانت عليه سنة 1985 بالسعر الجاري، و هو ما انعكس على تمويل الجهاز الإنتاجي، و انخفاض الإنتاج الإجمالي بالقيم الحقيقية بـ - 2.5 % سنة 1993.

- انخفاض في الاستهلاك الفردي بـ - 6.4 % بسبب أزمة السكن و البطالة¹

و لرفع هذه الضغوطات قامت السلطات بالاتفاق مع صندوق النقد الدولي بإبرام برنامج للاستقرار الاقتصادي (94-95) بعد أن عقدت اتفاقان سابقان ، الأول وهو اتفاق الاستعداد الائتماني الأول سنة 1989، والاتفاق الاستعدادي الثاني في 1991)² وقد قامت السلطات الجزائرية بعدة إجراءات هي :

- الإسراع في تحقيق التقارب بين معدلات التضخم السائد في الجزائر مع المعدلات السائدة في البلدان الصناعية.³

3- خفض تكاليف الانتقالية للتصحيح الهيكلي .

4- استعادة قوة ميزان المدفوعات مع تحقيق مستويات ملائمة من احتياطات النقد الأجنبي.

* أما الإستراتيجية التي يقوم عليها هذا الإصلاح هي إستراتيجية متوسطة الأجل تهدف إلى تنفيذ ثلاثة محاور كما يلي :

- تعديل الأسعار النسبية و تحرير التجارة الخارجية .

- ضبط الإنفاق العام وتشديد السياسة النقدية لاحتواء الطلب الكلي وتحقيق التوازن الداخلي و الخارجي بمرور الوقت .

- إنشاء الآليات المؤسسية و السوقية اللازمة لإتمام عملية الانتقال من الاقتصاد المخطط مركزيا إلى اقتصاد السوق المتنوع .

- تعديل الأسعار النسبية و تحرير التجارة الخارجية .

¹ مفتاح صالح، انقود والسياسة النقدية مع الإشارة إلى حالة الجزائر في الفترة * 1990 - 2000، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية، مرجع سابق، 205.

² خلوط فوزية، دور السياسة المالية في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي في الدول النامية في ظل التحولات الدولية الراهنة-دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2004/2003، ص ص: 113 - 114.

³ ساكر محمد العربي، محاضرات في تمويل التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2006، ص: 102.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

في هذه النقطة اهتمت الدولة بصفة جدية بسعر الصرف و آثاره السلبية خاصة على الأسعار. ولتخفيف أثر سعر الصرف تمت الإجراءات التالية :

- خفض قيمة العملة بنسبة 50% لتصحيح الارتفاع المفرط في قيمة الدينار الجزائري
- الاعتماد على نظام التعويم الموجه لنظام سعر الصرف .
- إدخال نظام سوق النقد الأجنبي بين البنوك في نهاية 1995 .

ولقد نتج عن هذه الإجراءات خفض سعر الصرف الفعلي الحقيقي بحوالي 30 % نتيجة لخفض سعر الصرف الاسمي مع اتباع سياسات متشددة .

هذا فيما يخص أهم الإجراءات التي قامت بها الدولة على سعر الصرف بغية تحقيق قدرة تنافسية مع الخارج من شأنها أن تنوع الاقتصاد بدرجة أكبر في اتجاه الأنشطة التجارية غير الهيدروكربونية وكذا التأثير على الأسعار المحلية.

كما كانت هناك إجراءات مباشرة على الأسعار النسبية ذاتها، ففيما يخص أسعار الفائدة فبعد التحرير الجزئي لها في بداية التسعينات تم وضع أول خطوة من أجل إنشاء نظام أسعار الفائدة التي تحددها قوى السوق سنة 1994 وتم تحرير أسعار الفائدة بصفة نهائية سنة 1995 ومع تباطؤ التضخم ظهر سعر فائدة حقيقي موجب سنة 1996. أما فيما يخص أسعار السلع و الخدمات فقد تم إلغاء الدعم لأغلبية السلع سنة 1994 حيث تم استثناء بعض المنتجات ليتم إلغاء الدعم حتى على المنتجات التي تم استثنائها سنة 1994 وهذا خلال السنتين التاليتين.

ونتج عن هذه الإجراءات ارتفاع رهيب في الأسعار وصل في المتوسط إلى 200 % تقريبا فيما يخص أسعار المنتجات الغذائية البترولية.¹

رابعا- برنامج التعديل الهيكلي: 1995-1998 : كان التصحيح خلال هذه الفترة ضرورة حتمية لا مفر منها على اعتبار أنه تجسيدا لإجراءات تحقيق الإنعاش وكان لهذا البرنامج مجموعة من الأهداف حسب صندوق النقد الدولي :

- تحقيق نمو متواصل بقيمة 5 % خارج المحروقات.
- تخفيض التضخم إلى 10.3 %.
- تخفيض عجز الميزانية إلى 1.3 % مقابل 2.8 % خلال 1994-1995.
- التحرير التدريجي للتجارة الخارجية .
- تخلي الدولة عن سياسة الدعم لكل القطاعات .

¹ المرجع السابق، ص: 320.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- وضع إطار تشريعي للخصوصية.
- ولتحقيق هذه الأهداف رسمت السلطات سياسة اقتصادية تمثلت فيما يلي:
 - أ. سياسة اقتصادية تتسم بالظرفية: وهي سياسة خاصة بالإجراءات المالية والنقدية التي تسمح لتحقيق نمو اقتصادي دائم وتقليص عجز الميزانية وزيادة الموارد عن طريق:
 - توسع الضريبة على القيم المضافة.
 - مكافحة الغش والتهرب الضريبي وتقليص النفقات.
 - إزالة دعم الأسعار.
 - عقلنة نفقة التجهيز.
 - وبهدف تخفيض التضخم ركزت السياسة النقدية على التحكم في السيولة النقدية وتكوين سوق القروض عن مناقصة القروض لإعادة تمويل البنوك بالإضافة إلى إزالة هامش ربح البنوك مع تحرير كلي لمعدلات الفائدة المدينة، تحقيق معدلات فائدة لاستيعاب الادخار الخاص.
 - ب- سياسة متوسطة المدى: سعت السلطات إلى توفير الوسائل لتحقيق نمو اقتصادي من خلال الاستعمال الأمثل للجهاز الإنتاجي وتحسين مردوديته، الاعتماد على مصادر تمويلية تلغي التمويل التضخمي ثم العمل على تقليص البطالة ومتابعة تحرير التجارة بهدف رفع القيود الإدارية والمالية وتشجيع الصادرات خارج المحروقات.¹
- 1- أسباب برنامج التعديل الهيكلي: ² إن أهم أسباب برنامج التعديل الهيكلي هي:
 - تبعية الاقتصاد الوطني للخارج بنسبة كبيرة.
 - زيادة عجز الميزانية، حيث وصلت في نهاية 1993 إلى 8.7% من الناتج الداخلي الخام.
 - انخفاض مستوى الاحتياطات من سعر الصرف، حيث وصلت إلى أقل من مليار دولار في مارس 1997.
 - زيادة نسبة خدمة الدين، حيث وصلت إلى 82.2% سنة 1993 وأكثر من 93% في بداية 1994.
 - زيادة نسبة البطالة.

¹ الموقع الإلكتروني: حاكمي بوحفص، مسيرة الاقتصاد الجزائري وأثرها على النمو الاقتصادي، مجلة العلوم الإنسانية.

<http://www.ulum.nl/c11.htm>, 04/04/2010, 00:09.

² Vezinat Nadège, « La Banque Postale réinvente le crédit » : genèse d'un service controversé (1971-2010) », Revue Française de Socio-Économie, 2012/1 n° 9, p. 72

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- اختلال التوازنات المالية الكلية للاقتصاد الوطني وزيادة نسبة التضخم بسبب الكتلة النقدية من خلال الاعتماد على الإصدار النقدي.

2- أهداف برنامج التعديل الهيكلي: يهدف برنامج التعديل الهيكلي إلى:

- الحفاظ على نتائج برنامج الاستقرار ودعمها.

- إنعاش النمو الاقتصادي بصفة مستقرة ودائمة.

- مواصلة الإصلاحات الهيكلية، على الصعيدين الداخلي والخارجي.¹

3- نتائج برنامج التعديل الهيكلي: استكملت الجزائر مختلف مراحل تنفيذ اتفاقها مع صندوق النقد

الدولي خلال سنة 1998، وتبين من خلال عملية التقييم التي قامت بها الدولة، انه تم تسجيل جملة من النتائج الايجابية على مستوى التوازنات الاقتصادية الكلية نذكر منها:

- انخفاض نسبة التضخم إلى 6% في سنة 1997 بعدما كان 39% في سنة 1994.

- الزيادة في احتياطي الصرف من 1.5 مليار دولار سنة 1993 الى 2.1 مليار دولار سنة 1995 و 8 مليار نهاية سنة 1997.

- انخفاض نسبة خدمة الديون الخارجية من 83% سنة 1993 إلى 30% سنة 1997 و 28% سنة 2000.

- ارتفاع نسبة الناتج المحلي الخام ب 4% سنتي 96/95 وأكثر من 4.2% في السنوات الموالية حتى سنة 2000.²

1- خصائص المحيط البنكي بعد التعديل الهيكلي: يتبين من دراسة الوضعية المالية

للبنوك الجزائرية بعد تطهير حوافظها المالية، والتي تمت على مراحل متعاقبة، بإشراك الخزينة العمومية على نطاق واسع، تحصلت من خلالها البنوك العمومية على فائض في السيولة يقدر ب: 250 مليون دج سنة 1998، إلا انه ما يلاحظ على هيكل ميزانية التمويل، هو أن سيطرة القروض الموجهة للقطاع العمومي لا تزال الميزة الرئيسية داخل القطاع المصرفي، والذي تم بناءه على قرارات إدارية عليا، دون أن تكون للبنوك العمومية حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية الممنوحة للمؤسسات العمومية إلا في نطاق ضيق، وهذه الطريقة تجعل من البنك حساسا للتغيرات

¹ المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع تقرير حول: نظرة عن السياسة النقدية في الجزائر، الدورة العامة العادية السادسة والعشرون، جويلية 2005، الجزائر، ص: 45.

² عيسى مرازقة، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة،

الجزائر، 2007/2006، ص: 140 - 145

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

والأخطار المتعلقة بمنح القروض نتيجة تقلبات سعر الفائدة ومعدلات التضخم وأسعار سعر الصرف.

ومن الأمور البارزة أيضا في هذه الفترة هو استحواذ القطاع العام لأكبر النسب من القروض المصرفية الموجهة للاقتصاد، بالرغم من حصوله على الاستقلالية الاقتصادية مما أضعف قدرة البنوك في تغطية القروض المتوسطة وطويلة الأجل لتمويل الاستثمارات.¹

وبالرغم من الايجابيات التي جاء بها برنامج التعديل الهيكلي 98/95 إلا أن السياسات المتبعة فيه أدت إلى عدة انعكاسات، كون أن التعديل يتطلب سياسات انكماشية من خلال الضغط على الطلب مما يقلص من مستويات النمو، وبالتالي تفجير فئات واسعة من السكان لذلك فإن التكلفة الاجتماعية الناجمة عن التعديلات الهيكلية كانت معتبرة بالمقارنة بالنتائج المنتظرة والغير مضمونة.²

¹ نصيرة عقبة، الأثر المالي للقرض البنكي بعد مرحلة من التحولات الهيكلية في النظام المصرفي الجزائري، أبحاث اقتصادية وإدارية، مجلة علمية سداسية تصدرها كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الثالث، جوان 2008، ص: 49.

² ناصر مراد، تحديات العولمة على الاقتصاد الوطني، دراسات اقتصادية، مجلة دورية تصدر عن مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، العدد السابع، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، جانفي 2006، ص: 51.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المبحث الثالث: النظام المصرفي الجزائري في الألفية الثالثة

شهد الاقتصاد الجزائري تحسنا ملحوظا بداية الألفية الثالثة و سوف نحاول التطرق إلى أهم التطورات التي عرفها إبتداءا من سنة 2000 إلى غاية سنة 2011.

المطلب الأول: تطور النظام المصرفي من 2000-2005:

الفرع الأول- سنة 2000

- تميز الظرف الاقتصادي والاجتماعي بتحسن ملحوظ في الإيرادات الخارجية الناجمة عن ارتفاع أسعار النفط الخام.

- تحسین وضعیة الخزینة الذی أدى إلى إرجاع السوق النقدية للبنوك، التي كانت تعاني في الماضي القريب من ظاهرة الإقصاء بسبب تواجد الخزينة في نفس مجال الوساطة.¹

الفرع الثاني: سنة 2001

خلال سنة 2001 نجد النظام المصرفي الجزائري يشكل مما يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- شركة تأمين عمومية معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 12 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 4 مؤسسات مالية، 1 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING*
- 1 بنك للتنمية وإعادة الهيكلة.
- 1 بنك خاص منح له الاعتماد ولكن لم يبدأ مزاوله نشاطاته بعد.

أما فيما يخص نشاطات البنوك خلال هذه السنة فنجد أن الودائع عرفت التطورات التالية:

¹ المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع تقرير حول:الظرف الاقتصادي والاجتماعي للسداسي الأول من سنة 2000، الدورة العامة العادية السادسة عشر، 2000، الجزائر، ص: 3.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (05): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 1999-2001¹

(en milliards de dinars; fin de période)

	2001	2000	1999	
ودائع تحت الطلب	551.879	460.267	352.707	
البنوك العمومية	469.126	431.008	341.306	
البنوك الخاصة	55,753	29.259	11.401	
ودائع لأجل	836.180	617.873	578.574	
البنوك العمومية	753.187	571.991	559.200	
البنوك الخاصة	82.993	45,882	19.284	
مجموع المتاحات المجمعة	1388.059	1078.140	931.281	
حصة البنوك العمومية	% 90.0	% 93.0	%96.7	
حصة البنوك الخاصة	% 10.0	% 7.0	%3.3	

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2001.

من خلال الجدول نلاحظ أن نشاطات البنوك فيما يخص الموارد والمتاحات المجمعة من قبلها

تميزت بـ:

- الزيادة التدريجية لحصة البنوك الأجنبية الخاصة ولو كانت محتشمة في تمويل الاقتصاد وقد بلغت خلال هذه السنة 10% في حين كانت تمثل سنة 2000 نسبة قدرها 7%.

- كما لا يمكن إهمال الزيادة في الموارد المجمعة من طرف البنوك العمومية من طرف قطاع المؤسسات والعائلات حيث وصل خلال سنة 2001 نسبة 62%، أما القطاع العام فقد مثل 38% من إجمالي المتاحات المجمعة.

- الموارد والمتاحات المجمعة لبنوك الخاصة كانت منحصرة من القطاع الخاص فقط.

وعلى العموم فقد تميزت سنة 2001 باستمرار تطور وتنامي وسائل العمل للبنوك.

هذا بالنسبة للودائع، أما فيما يخص القروض فيمكن عرض أهم التطورات التي شهدتها هذه السنة ومقارنتها مع السنوات السابقة من خلال الجدول التالي:

¹les rapports annueles de la banque d'algerie 2001.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (06): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 1999-2001¹

(en milliards de DA ; fin de période)

2001	2000	1999	
549.523	530.264	760.597	القروض الموجهة للقطاع العام
544.534	530.264	760.597	البنوك العمومية
4.989	-	-	البنوك الخاصة
289.054	245.309	173.908	القروض للقطاع الخاص
249.358	218.940	159.849	البنوك العمومية
39.696	26.369	14.059	البنوك الخاصة
838.577	775.573	934.505	مجموع القروض الموزعة
%94.7	%96.6	%98.5	حصة البنوك العمومية
%5.3	%4.1	%2.7	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2001, P :47.

أهم ما يمكن ملاحظته خلال هذه السنة هو نسبة القروض قصيرة الاجل حيث بلغت 78% في حين أن القروض متوسطة وطويلة الأجل لم تتعدى 22% وهذا يدل على عدم المخاطرة في التوغل في السوق المصرفية من طرف البنوك الأجنبية الخاصة تفاديا للخسارة وتقليل نسبة الخطر.

كما يمكن أيضا ملاحظة أن تمويل البنوك الأجنبية الخاصة للقطاع العمومي بدأ فقط سنة 2001 والذي مثل نسبة 4.95% وهي بداية لتمويل البنوك الأجنبية للقطاع العام.

الفرع الثالث: سنة 2002

خلال سنة 2002 نجد النظام المصرفي الجزائري يتشكل مما يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق للتوفير.
- شركة تأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 12 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 5 مؤسسات مالية، 2 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING*
- 1 بنك للتنمية بما في ذلك إعادة الهيكلة.
- 1 بنك خاص منح له الاعتماد ولكن لم يبدأ مزاولته نشاطاته بعد.

¹les rapports annuels de la banque d'Algérie 2001.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

وكباقي السنوات السابقة نجد أن البنك العمومية منتشرة بصفة كبيرة وواسعة على مستوى التراب الوطني وتلعب دور مهم جدا في عمليات التنمية على عكس البنوك الخاصة التي مازال دورها يعد محدودا نوعا ما مقارنة بالعمومية، تزاوّل كل البنوك أعمالها والتي تشمل أساسا في استقبال الودائع، خدمة العملاء وكذا منح القروض.

إلى جانب البنوك نجد المؤسسات المالية والتي لها دور أيضا في تطوير التعاملات المالية ولكنها لا تحظى بميزة جمع الموارد أو المتاحات من طرف العملاء.

بالنسبة للبنوك الخاصة الأجنبية فوجودها وتطوير أعمالها أدى إلى خلق بيئة تنافسية بين البنوك على المستوى سوق الموارد " المتاحات" وكذا سوق القروض وبالأخص الخدمات المصرفية⁵ ومن خلال التقارير السنوية لبنك الجزائر نجد أن البنوك العمومية مسيطرة على إجمالي الأصول بنسبة 87.5% وهذه النسبة عرفت تراجعا قليلا مقارنة بسنة 2001 حيث سجلت نسبة احتواء البنوك العمومية للأصول الإجمالية للبنوك حوالي 93.6% وهذا يدل على زيادة توغل البنوك الخاصة الأجنبية في السوق المصرفية الجزائرية.

ولقد عرفت النشاطات الكلية للموارد أو المتاحات تطور مهم للغاية خلال 2002 مع نمو قدر بـ: 18.8% بعد الزيادة المعتبرة التي سجلت نهاية 2001 والتي قدرت بـ: 24.1% والبيانات التالية توضح أهم التغيرات التي عرفت الودائع ومختلف المتاحات خلال السنوات " 2002/2001/2000"

الجدول رقم: (07): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2001-1999

(en milliards de DA ; fin de période)

2002	2001	2000	
642,168	554,927	467,502	الودائع تحت الطلب
548,130	499,174	438,244	البنوك العمومية
94,038	55,753	29,258	البنوك الخاصة
974,350	1 235,006	1 485,191	الودائع لأجل
928,468	1 152,012	1 312,962	البنوك العمومية
172,229	82,994	45,882	البنوك الخاصة
1 441,852	1 789,933	2 127,359	إجمالي المتاحات المجمعة
87,5 %	92,2 %	94,8 %	حصة البنوك العمومية
12,5 %	5,2 %	7,8 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DES LA BANQUE D'ALGERIE,2002.

من خلال البيانات أعلاه نلاحظ زيادة نصيب البنوك الخاصة في سوق المتاحات " الموارد" بـ: 12.5% نهاية 2002 مقارنة بسنة 2001 والتي قدرت بحوالي: 7.8% نهاية سنة 2001.

وبصفة عامة فإن سنة 2002 تميزت بمايلي:

* من أهم الدوافع الرئيسية التي دفعتنا لدراسة الموضوع

⁵ Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2002 p : 02.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- تنمية معتبرة في وسائل عمل ومقومات البنوك، وذلك من خلال إتباع سياسة تحسين السيولة البنكية.

- زيادة نسبة القروض الموجهة للاقتصاد فقد كانت جيدة خلال هذه السنة.

- في إطار توزيع الموارد والمتاحات، عملية توزيع القروض للاقتصاد تتم لإتمام صرف مخلفات البنوك العمومية نهاية 2001 باستثناء صرف القروض الموجهة للقطاع الفلاحي التي تدخل في 2002.

أما بالنسبة للقروض الموجهة للاقتصاد من طرف البنوك فيمكن إبرازها في الجدول التالي المستخرج من تقارير بنك الجزائر:¹

الجدول رقم: (08): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2000-2002

(en milliards de DA ; fin de période)			
2002	2001	2000	
715,834	740,087	701,812	القروض للقطاع العام
715,834	735,098	701,812	البنوك العمومية
	-	4,989	البنوك الخاصة
550,208	337,612	291,241	القروض للقطاع الخاص
368,956	297,916	264,872	البنوك العمومية
181,252	39,696	26,369	البنوك الخاصة
1 077,699	1 266,042	993,053	مجموع القروض الموزعة
85,7 %	95,9 %	97,3 %	حصة البنوك العمومية
14,3 %	4,1 %	2,7 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DES LA BANQUE D'ALGERIE,2002.

إن من خلال البيانات المستخرجة من تقارير بنك الجزائر، نلاحظ أن مجموع القروض الموجهة للاقتصاد تفوق 1077 مليار دج نهاية سنة 2001 ووصلت إلى ما يقارب 1266 مليار دج نهاية سنة 2002 أي بزيادة قدرها 17.5%.

حيث أن القروض الموجهة للقطاع الخاص عرفت زيادة بـ: 63% على عكس القروض الموجهة للقطاع العام التي عرفت تراجع طفيف، الأمر الذي يجعل حصة القطاع الخاص في مجموع القروض الموجهة للاقتصاد تفوق 31.3% سنة 2001 و 43.5% نهاية 2002.

وعلى عكس سنة 2001، نجد البنوك العمومية ضمنت وتكفلت بتمويل كل القروض الموجهة للقطاع العام إلا أنه وفي 2002 نجد أن حصتها في التمويل للقطاع الخاص قد تراجعت من 88% سنة 2001 إلى 67% نهاية 2002 في ظل تطور ملحوظ للقروض الموجهة للقطاع الخاص والتي تمنحها البنوك الخاصة .

¹ Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2002.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الفرع الرابع: سنة 2003: نظرا للتطورات الأخيرة أصبح النظام المصرفي الجزائري نهاية سنة 2003 يتكون من 30 بنك ومؤسسة مالية مقرها كلها بالجزائر العاصمة بإستثناء واحدة مقرها بوهران ويمكن عرض هذه المؤسسات فيما يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- شركة تأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 14 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 5 مؤسسات مالية، 2 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING*
- 1 بنك للتنمية بما في ذلك إعادة الهيكلة.
- 1 بنك خاص منح له الاعتماد ولكن لم يبدأ مزاوله نشاطاته بعد.

البنوك العمومية كما سبق وأشرنا في السنوات السابقة تمتلك شبكة مهمة ومعتبرة من الوكالات على مستوى التراب الوطني، في حين أن البنوك الخاصة الأجنبية مازالت شبكاتها معتبرة ومقتصرة على الولايات الرئيسية الكبيرة.

فحسب القانون تعمل البنوك على تجميع الموارد " المتاحة " من طرف العملاء وتقوم كذلك بمنح القروض لهم بعد القيام بالدراسة اللازمة لملف القرض، بالإضافة إلى توفير وسائل الدفع وضمان الودائع وخدمات أخرى كتسيير المخاطر للعملاء.. الخ ، أما المؤسسات المالية فلها نفس عمليات البنوك ولكنها تمنع من تجميع المتاحة " الموارد " وكذا تسيير وسائل الدفع وذلك لأن التشريع والقوانين التي جاءت حول البنوك في القانون الجزائري تمنعها من ذلك.

فيما يخص الإطار العام للنشاطات الإجمالية للقطاع المصرفي الجزائري، نجد أن البنوك العمومية تبقى دائما بارزة ومحتكرة السوق المصرفية إن صح القول، وذلك نظرا لزيادة حصتها والتي مثلت نسبة قدرها 92.7% من مجموع أصول البنوك وهي أكبر مما مثلته سنة 2002: 87.5% ، وهذا راجع إلى الأزمة التي خلفتها مشكلة بنك الخليفة وما عرفه النظام المصرفي الجزائري من تزعزع في مؤسساته ونقص الثقة في القطاع الخاص.

فيما يخص الموارد " المتاحة " فقد عرفت تطور متدني نوعا ما مقارنة بسنة 2002 الذي وصلت فيه الموارد المجمعة إلى نسبة 18.6% على عكس سنة 2003 التي كانت فيها النسبة 14.9% ويمكن إبراز أهم التغيرات في هذه السنة في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (09): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2000-2003

(en milliards de dinars; fin de période)

2003	2002	2001	2000	
719,591	642,168	554,927	467,502	ودائع تحت الطلب
648,771	548,130	499,174	438,244	البنوك العمومية
70,816	94,038	55,753	29,258	البنوك الخاصة
1723,861	1 485,191	1 235,006	974,350	ودائع لأجل
1656,684	1 312,962	1 152,012	928,468	البنوك العمومية
67,177	172,229	82,994	45,882	البنوك الخاصة
2443,452	2 127,359	1 789,933	1 441,852	مجموع المتاحات المجمعة
94,4 %	87,5 %	92,2 %	94,8 %	حصة البنوك العمومية
5,6 %	12,5 %	7,8 %	5,2 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2003.

حيث أنه ومن الملاحظ أن حصة البنوك الخاصة في سوق المتاحات "الموارد" تقلصت إلى 5.6% نهاية سنة 2003 مقارنة بـ : 12.5 % سنة 2002، وهذا بسبب إفلاس بنكين خاصين خلال سنة 2003، وعلى العموم فإن أهم مميزات سنة 2003 هي:

- تزعزع القطاع المالي والنقدي جراء الفضائح المدوية، أهمها فضائح بنك الخليفة.
- تزعزع جهاز الرقابة والإشراف تعرضه إلى أخطار عديدة أهمها سحب الثقة والتي من شأنها أن تمس بمصداقية الساحة المالية ككل.¹
- توحيد تطوير وسائل العمل للبنوك في ظل مواصلة تحسين السيولة البنكية وذلك لأن القروض الموجهة للاقتصاد متواصلة، ويمكن عرض أهم الأرقام الخاصة بالقروض الموزعة في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر فيما يلي:

الجدول رقم: (10): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2000-2003

(en milliards de DA ; fin de période)

2003	2002	2001	2000	
791,693	715,834	740,087	701,812	القروض الموجهة للقطاع العام
791,494	715,834	735,098	701,812	البنوك العمومية
199	-	4,989	-	البنوك الخاصة
586,559	550,208	337,612	291,241	القروض للقطاع الخاص
487,740	368,956	297,916	264,872	البنوك العمومية
98,819	181,252	39,696	26,369	البنوك الخاصة
1 266,042	378,252	1 077,699	993,053	مجموع القروض الموزعة
92,8 %	85,7 %	95,9 %	97,3 %	حصة البنوك العمومية
7,2 %	14,3 %	4,1 %	2,7 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2003.

¹ المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع تقرير حول:الظرف الاقتصادي والاجتماعي للسداسي الأول من سنة 2003، الدورة العامة العادية الثالثة والعشرون، 2003، الجزائر، ص: 4.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

كما لا يمكن إهمال الخطوة الفعالة التي قامت بها الجزائر من خلال ما يسمى بـ: "برنامج تقييم القطاع المالي *PESF*" الذي أشرف عليه صندوق النقد الدولي *FMI* والبنك العالمي *BM* حيث تقوم بهذه العملية لجان مشتركة من الهيئتين هدفها الرئيسي هو تفعيل عملية المراقبة على النظام المالي للدول الأعضاء. حيث سمح هذا البرنامج للسلطات الجزائرية بالتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف المحتملة للنظام المالي الجزائري وذلك لتفادي الآثار السلبية التي قد تترتب على الاقتصاد الكلي وما قد تخلفه حول تعطيل عملية التنمية للنظام المالي والنمو الاقتصادي ككل. ولعل أهم ما جاء به هذا البرنامج مايلي:

- تفعيل عمليات منح الاعتماد.
- تحسين الإطار العملياتي للنشاط البنكي.
- إجراء إصلاحات طويلة الأجل وخصوصة البنوك العمومية تدريجيا.¹

الفرع الخامس: سنة 2004

بعد صدور القانون رقم 11/03 في 26 أوت 2003 المعدل والمكمل لقانون النقد والقرض والذي فعل وزاد من شروط منح الاعتماد للبنوك الخاصة والأجنبية وكذا المراقبة عليها، حيث أنشأ بنك الجزائر ميكانيزمات أكثر دقة للرصد والإنذار " المراقبة وفرض العقوبة"

أما تشكيل الجهاز المصرفي الجزائري نهاية 2004 فقد كان يضم 29 مؤسسة مصرفية ومالية توضح في الآتي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- شركة تأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 15 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 4 مؤسسات مالية، 2 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING*
- 1 بنك للتنمية بما في ذلك إعادة الهيكلة.

حيث وكما سبق وأشرنا في السنوات السابقة كان للبنوك العمومية السيطرة الكاملة في تغطية التراب الوطني وهي تضم شبكة مهمة للغاية منتشرة بصفة كافية لتوفير وتحقيق طلبات العملاء عبر الوطن وقد وصلت عدد وكالاتها إلى 1063 وكالة وفرع عبر الوطن، أما البنوك الخاصة والأجنبية فما زال انتشارها محتشم ومحدود يقتصر فقط على الولايات الكبرى من الوطن وقد بلغ عددها 120 وكالة،

¹ Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2003, p :13.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

وعليه فعدد الوكالات والفروع ككل عام 2004 وصل الى 1183 شباك بنكي، حيث تقوم هذه الوكالات بعملية تجميع الموارد " المتاحات " من الجمهور و تقوم بتقديم جملة من الخدمات أهمها منح الائتمان وتسيير المخاطر وفتح الحسابات .. الخ

ولعل زيادة وكالات البنوك الخاصة الأجنبية وإن كان قليل إلا أنه أدى إلى خلق جو من المنافسة داخل الساحة المصرفية الجزائرية وخاصة في مجال الخدمات المصرفية.

فيما يخص الإطار العام للنشاطات الإجمالية للقطاع المصرفي الجزائري، نجد أن البنوك العمومية تبقى دائما بارزة ومحتكرة السوق المصرفية إن صح القول، حيث بلغت حصتها خلال سنة 2004 92.1% من مجموع أصول البنوك .

فيما يخص الموارد " المتاحات " فقد عرفت تطور متدني نوعا ما مقارنة بسنة 2003 الذي وصلت فيه الموارد المجمعة إلى نسبة 14.9% على عكس سنة 2004 التي كانت فيها النسبة 10.7% ويمكن إبراز أهم التغيرات في هذه السنة في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر .

الجدول رقم: (11): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2001-2004¹

en milliards de dinars; fin de période)

2004	2003	2002	2001	
1127.916	719,591	642,168	554,927	ودائع تحت الطلب
1019.891	648,771	548,130	499,174	البنوك العمومية
108.025	70,816	94,038	55,753	البنوك الخاصة
1577.456	1723,861	1 485,191	1 235,006	ودائع لأجل
1509.556	1656,684	1 312,962	1 152,012	البنوك العمومية
(201.874)	(152.702)	(139.461)	(133.431)	الودائع بالعملة الصعبة
67.900	67,177	172,229	82,994	البنوك الخاصة
(17.048)	(18.095)	(29.297)	(21.002)	الودائع بالعملة الصعبة
2705.372	2443,452	2 127,359	1 789,933	مجموع المتاحات المجمعة
93.5%	94,4 %	87,5 %	92,2 %	حصة البنوك العمومية
6.5%	5,6 %	12,5 %	7,8 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2004.

حيث أنه ومن خلال التقارير المستخرجة من بنك الجزائر أن هناك زيادة طفيفة في حصة البنوك الخاصة في سوق الموارد " المتاحات " ب: 6.5% سنة 2004 وهي نسبة أكبر مما حققته هذه البنوك سنة 2003 5.6% وذلك بعد تصفية بنكيين خاصين في 2003.

¹les rapports annuels de la banque d'Algérie 2004.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

كما أن معدا النمو للموارد المجمعَة من قبل البنوك الخاصة خلال هذه السنة والذي قدر بـ: 27.8% كان أكبر من معدل نمو المتاحات والموارد المجمعَة من طرف البنوك العمومية والتي مثلت نسبة قدرها 9.7% .

وعلى العموم فسنة 2004 تميزت:

- بمواصلة نمو وتحسن وسائل العمل للبنوك " الودائع تحت الطلب، الودائع لأجل بالدينار"
- زيادة القروض الموجهة للاقتصاد.
- الودائع بالعملة الصعبة المجمعَة من طرف البنوك زادت بنسبة قدرت بـ: 28.2% مقارنة بسنة 2003 والتي كانت 27% أي بزيادة 1.2%
- بالنسبة لتخصيص الموارد وتوزيع القروض على الاقتصاد فيمكن إبرازها في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر:

الجدول رقم: (12): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2001-2004

(en milliards de DA ; fin de période)

2004	2003	2002	2001	
859.657	791,693	715,834	740,087	القروض الموجهة للقطاع العام
856.976	791,494	715,834	735,098	البنوك العمومية
2.681	0.199	-	4,989	البنوك الخاصة
674.731	586,559	550,208	337,612	القروض للقطاع الخاص
568.605	487,740	368,956	297,916	البنوك العمومية
106.126	98,819	181,252	39,696	البنوك الخاصة
1534.388	1 266,042	378,252	1 077,699	مجموع القروض الموزعة
92.9%	92,8 %	85,7 %	95,9 %	حصة البنوك العمومية
7.1%	7,2 %	14,3 %	4,1 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2004.

بلغت حصيلة القروض المقدمة للاقتصاد سنة 2004 حوالي 1534.4 مليار دينار على عكس سنة 2003 حيث وصلت فيها القروض للاقتصاد 1379.5 مليار دينار أي بزيادة حوالي 11.2%، كذلك نجد القروض المخصصة للقطاع الخاص عرفت هي الأخرى زيادة بـ: 14.8%، أما القطاع العام فقد عرفت زيادة طفيفة وصلت إلى 8.6% وهذا يعني أن حصة القطاع الخاص من مجمل القروض الموجهة للاقتصاد مثلت حصة قدرها: 44% وهي زيادة نوعا ما مقارنة بـ: 42.6% سنة 2003 من مجموع القروض.

وعليه فإن مجموع القروض الموجهة للاقتصاد لسنة 2004 تتشكل من : 56% من مجموع القروض الموزعة للبنوك العمومية وهي بذلك سجلت تراجعا نسبي مقارنة بسنة 2003 حيث غطت ما يقارب: 57.4% ولكنها رغم ذلك تبقى محتكرة عملية التمويل للقطاع العام، وكذا القطاع الخاص حيث عرفت نسبة

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

تمويل البنوك العمومية للقطاع الخاص زيادة إلى 84.3% وذلك راجع إلى سحب الثقة من البنوك الخاصة بعد أزمة بنك الخليفة.

ويمكن تبيان توزيع القروض وأنواعا في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر لسنة 2004:

الجدول رقم: (13): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2001-2004

(en milliards de DA ; fin de période)

2004	2003	2002	2001	
828.337	773.568	627.980	513.316	قروض قصيرة الأجل
779.741	736.561	508.524	478.453	البنوك العمومية
48.596	37.007	119.456	34.863	البنوك الخاصة
706.051	605.905	638.063	564.383	قروض متوسطة وطويلة الأجل
645.840	542.673	576.267	554.562	البنوك العمومية
60.211	63.232	61.796	9.821	البنوك الخاصة
1534.388	1 266,042	378,252	1 077,699	مجموع القروض الموزعة
%54	%56.1	% 49.6	%47.6	حصة القروض قصيرة الأجل
%46	%43.9	% 50.4	% 52.4	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2004.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القروض قصيرة الأجل الموزعة من طرف البنوك نهاية 2004 كانت تمثل نسبة 54% وهي أكبر من القروض الموزعة متوسطة وطويلة الأجل 46%، هذا التوجه بدأ سنة 2003 واستمر خلال سنة 2004، لأنه خلال سنة 2002 مثلا كانت نسبة القروض متوسطة و طويلة الأجل متقاربة مع نسبة القروض قصيرة الأجل حيث مثلت الأولى: 49.6%، والثانية 50.4%، أما في نهاية سنة 2004 فقد بلغت نسبة القروض متوسطة وطويلة الأجل الممنوحة من قبل البنوك العمومية نسبة 45.3% من إجمالي القروض موازاة مع 42.4% سنة 2003، فيما تمثلت نسبة هذه القروض في البنوك الخاصة والأجنبية 55.3% من إجمالي القروض والتي كانت 63.1% عام 2003.

ويمكن في الأخير عرض أهم مؤشرات المردودية للبنوك :

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الشكل رقم: (14): مؤشرات المردودية للبنوك خلال الفترة 2002-2004

2004	2003	2002	
			البنوك العمومية :
3.93%	5.32%	8.11%	*ROE
23.38%	32.60%	26.20%	ROE قبل النتيجة
0.23%	0.34%	0.51%	**ROA
17	16	16	الرفع المالي
97%	98%	95%	نسبة تغطية التكاليف حسب المنتجات
			البنوك الخاصة:
23.59%	16.68%	21.59%	ROE
31.37%	31.88%	27.98%	ROE قبل النتيجة
1.72%	1.16%	1.58%	**ROA
14	14	14	الرفع المالي
76%	86%	78%	نسبة تغطية التكاليف حسب المنتجات

* ROE : النتائج / متوسط الأموال الخاصة

** ROA : النتائج مقارنة بالمجموع المتوسط للميزانية

*** Levier financier : متوسط مجموع الأصول / متوسط الأموال الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2004.

الفرع السادس: سنة 2005

نتيجة لتفعيل جهاز الرصد والمراقبة على مستوى بنك الجزائر خاصة فيما يخص منح الاعتماد للبنوك والمؤسسات المصرفية تم تصفية 3 بنوك ومؤسسة مالية وسحب منها الاعتماد، وهذا لمواصلة المنهج المتبع الذي يهدف من خلاله تحقيق نوع من الاستقرار في الجهاز المصرفي وذلك من خلال جملة من الميكانيزمات يقوم بها بنك الجزائر لتفادي ما وقع في أزمة 2003.

وعليه ونظرا لهذه التصفية أصبح بنك الجهاز المصرفي الجزائري يتكون من 24 بنك ومؤسسة مالية نهاية سنة 2005 وهي كالاتي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- شركة تأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 12 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 2 مؤسسة مالية، 1 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING*
- 1 بنك للتنمية بما في ذلك إعادة الهيكلة الجارية¹.

حيث انه وكما سبق وأشرنا سلفا تبقى البنوك العمومية هي المسيطرة على السوق المصرفية من خلال عدد وكالاتها وشبائبيها البنكية حيث وصل عددها نهاية سنة 2005 إلى 1097 وكالة بنكية

¹ les Rapports Annuels de la Banque d'algerie 2005, p : 85.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

على مستوى كل التراب الوطني، وهي منتشرة بصفة تستطيع من خلالها تلبية احتياجات المواطن الجزائري، أما البنوك الخاصة فقد عرفت نوعا من التطور في عدد وكالاتها حيث وصل عددها إلى 130 نهاية سنة 2005 إلا أنه مازال يقتصر تغطيتها على الولايات الكبرى من البلاد ولم تتوغل بعد السوق المصرفية الجزائرية جيدا، وعليه فعدد الوكالات البنكية نهاية 2005 وصل إلى 1222 وكالة على المستوى الوطني.

كما نلاحظ دائما أن التطور الذي تشهده البنوك الأجنبية والخاصة في الجزائر أدى إلى زيادة المنافسة بين القطاع الخاص والعام وخاصة في ميدان الخدمات المصرفية باعتبار البنوك الخاصة رائدة في هذا المجال الأمر زاد من نوعية وكفاءة الخدمات المقدمة.

أما بالنسبة للنشاطات الإجمالية للبنوك والقطاع المصرفي ككل، نجد أن حصة البنوك العمومية وصلت إلى 91.4% خلال هذه السنة وهي بذلك تواصل تحقيق إيجابي بعد ما حققته خلال سنتي 2003 و 2004 " 92.8%، 92.1% على التوالي.

كذلك الأمر بالنسبة للموارد والمتاحات المجمعّة تبقى نسب التطور فيها منخفضة نوعا ما ووصلت إلى 8.8% خلال هذه السنة ويمكن عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم: (15): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2002-2005

en milliards de dinars; fin de période)

2005	2004	2003	2002	
1220.364	1127.916	719,591	642,168	ودائع تحت الطلب
1104.302	1019.891	648,771	548,130	البنوك العمومية
116.062	108.025	70,816	94,038	البنوك الخاصة
1724.172	1577.456	1723,861	1 485,191	ودائع لأجل
1642.274	1509.556	1656,684	1 312,962	البنوك العمومية
(210.193)	(201.874)	(152.702)	(139.461)	الودائع بالعملة الصعبة
81.898	67.900	67,177	172,229	البنوك الخاصة
(20.965)	(17.048)	(18.095)	(29.297)	الودائع بالعملة الصعبة
2944.536	2705.372	2443,452	2 127,359	مجموع المتاحات المجمعّة
93.3%	93.5%	94.4 %	87,5 %	حصة البنوك العمومية
6.7%	6.5%	5,6 %	12,5 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2005.

ميز نشاط البنوك وعلى الخصوص الموارد المجمعّة من الجمهور كمايلي:

- معدل نمو الموارد للبنوك الخاصة بلغ 12.5% مقارنة ب 8.6% سنة 2004.

- الموارد المجمعّة للبنوك العمومية كانت الجزء الأكبر منها لتمويل القطاع العام بنسبة 73.8%.

- أما البنوك الخاصة فقد عرفت موارد المجمعّة نسبة 12.5%، وزعت: 63.1 % لقطاع العائلات والمؤسسات و 36.9% للقطاع العام.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

أما بالنسبة للقروض وتوزيعها فيمكن عرض أهم التغيرات في الجدول التالي:

الجدول رقم: (16): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2005-2002

(en milliards de DA ; fin de période)

2005	2004	2003	2002	
895.831	859.657	791,693	715,834	القروض الموجهة للقطاع العام
895.490	856.976	791,494	715,834	البنوك العمومية
0.341	2.681	0.199	-	البنوك الخاصة
881.616	674.731	586,559	550,208	القروض للقطاع الخاص
750.463	568.605	487,740	368,956	البنوك العمومية
131.153	106.126	98,819	181,252	البنوك الخاصة
1777.447	1534.388	1 266,042	378,252	مجموع القروض الموزعة
%92.6	%92.9	92,8 %	85,7 %	حصة البنوك العمومية
%7.4	%7.1	7,2 %	14,3 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2005., P :87.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن مجموع القروض الموجهة للاقتصاد فاقت 1532.4 مليار دينار جزائري وهذا خلال سنة 2004، أما بالنسبة لسنة 2005 فقد وصلت 1777.4 مليار دج أي بمعدل زيادة 15.8%، حيث قدرت القروض الموجهة للقطاع الخاص نسبة 49.6% خلال سنة 2005.

أما إجمالي القروض الموزعة للقطاع العام فقد كانت اكبر وذلك بنسبة 50.4% رغم تسجيل تراجع نوعي قدره 6% مقارنة بسنة 2004، وهذا التمويل تقريبا كله من البنوك العامة بنسبة تمويل قدرها 85.1% خلال سنة 2005، وتبقى القروض الموزعة من قبل البنوك الخاصة تقريبا كلها موجهة للقطاع الخاص وهذا ربما لاحتكار البنوك العمومية للقطاع العام وتمويلاته .

ويمكن توضيح توزيع القروض وأنواعها في الجدول التالي المستخرج من بنك الجزائر:

الجدول رقم: (17): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2005-2002

(en milliards de DA ; fin de période)

2005	2004	2003	2002	
924.328	828.337	773.568	627.980	قروض قصيرة الأجل
853.958	779.741	736.561	508.524	البنوك العمومية
70.370	48.596	37.007	119.456	البنوك الخاصة
853.119	706.051	605.905	638.063	قروض متوسطة وطويلة الأجل
791.995	645.840	542.673	576.267	البنوك العمومية
61.124	60.211	63.232	61.796	البنوك الخاصة
1777.447	1534.388	1 266,042	378,252	مجموع القروض الموزعة
%52	%54	%56.1	% 49.6	حصة القروض قصيرة الأجل
%48	%46	%43.9	% 50.4	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2005., P :88.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن القروض قصيرة الأجل الموزعة من طرف البنوك نهاية سنة 2005 مثلت نسبة قدرها 52% من إجمالي القروض أما القروض متوسطة وطويلة الأجل فقد مثلت نسبة 48% من الإجمالي وهي بذلك تكون قد تراجعت مقارنة بسنة 2002 " 50.4% ق.ط.م.أ، 49.6% ق.ق.ق.أ".

بالنسبة لتدفق القروض من قبل البنوك الخاصة فقد كان حوالي 96% لقروض متوسطة وطويلة الأجل و 4% فقط للقروض قصيرة الأجل.

المطلب الثاني: تطور النظام المصرفي من 2006 - 2010

الفرع الأول: سنة 2006:

خلال هذه السنة أصبح النظام المصرفي الجزائري يتكون من 24 بنك ومؤسسة مالية معتمدة، مقرها الرئيسي كلها بالجزائر العاصمة، بالإضافة إلى بنك التنمية وإعادة الهيكلة الذي يعتبر هو الآخر جزءا من النظام المصرفي، وعليه أصبح النظام المصرفي يتكون كالآتي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- شركة تعاونية للتأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 11 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 3 مؤسسة مالية، 1 عمومية.
- 3 مؤسستي *LEASING*
- بنك للتنمية وإعادة الهيكلة وإعادة الهيكلة الجاري.

حيث تتمثل أعمال البنوك الأساسية في تجميع الموارد وتوظيفها وكذا منح القروض وتسييرها .. الخ، ونجد أن البنوك العمومية تبقى هي المسيطرة من خلال الانتشار الواسع لعدد وكالاتها عبر التراب الوطني، أما البنوك الأجنبية الخاصة فتشهد تطورا نوعيا لكن يبقى محتشما نوعا ما إلا أن هذا التطور أدى إلى زيادة حدة المنافسة داخل السوق المصرفية الجزائرية.

أما بالنسبة لمؤشرات القوة المالية، فنجد أن البنوك العمومية نتيجة لتجاوبها مع التعديلات والقواعد التحوطية الخاصة بنسب الأمان حققت ارتفاعا فيها وصل سنة 2006 إلى 15.15% منها 14.37% للبنوك العمومية و 21.59% للبنوك الأجنبية الخاصة وهو تحسن كبير مقارنة بسنة 2005.

أما بالنسبة للعمالة فقد تم و توظيف 32577 موظف داخل النظام ككل منها 3415 بالبنوك الخاصة الأجنبية وتبقى النشاطات البنكية للبنوك العمومية هي صاحبة حصة الأسد بنسبة 91.8% سنة 2006 وهي بذلك تسجل زيادة على ماتم تحقيقه خلال سنة 2005 " 91.4% "

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

ويمكن عرض أهم التطورات في الودائع والمتاحات في الجدول التالي المستخرج من التقارير

السنوية لبنك الجزائر لسنة 2005:

الجدول رقم: (18): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2003-2006¹

en milliards de dinars; fin de période)

2006	2005	2004	2003	
1750.432	1220.364	1127.916	719,591	ودائع تحت الطلب
1597.514	1104.302	1019.891	648,771	البنوك العمومية
152.918	116.062	108.025	70,816	البنوك الخاصة
1766.105	1724.172	1577.456	1723,861	ودائع لأجل
1670.127	1642.274	1509.556	1656,684	البنوك العمومية
(211.290)	(210.193)	(201.874)	(152.702)	الودائع بالعملة الصعبة
95.978	81.898	67.900	67,177	البنوك الخاصة
(29.506)	(20.965)	(17.048)	(18.095)	الودائع بالعملة الصعبة
3516.537	2944.536	2705.372	2443,452	مجموع المتاحات المجمعة
%92.9	%93.3	%93.5	94,4 %	حصة البنوك العمومية
%7.1	6.7%	%6.5	5,6 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2006, P :86.

ولتوضيح الودائع حسب مدة تها دولية ومتوسطة أو قصيرة الاجل نبرز الجدول التالي:

2006	2005	2004	2003	
1750.432	1224.403	1127.916	718.905	ودائع تحت الطلب
1163.928	773.903	697.423	387.331	القطاع العام
442.418	321.294	273.903	232.346	القطاع الخاص
144.086	129.206	156.560	99.228	أخرى *
1766.105	1736.164	1577.456	1724.043	ودائع لأجل
364.453	365.818	254.102	513.972	القطاع العام
1271.360	1232.815	1189.187	1102.217	القطاع الخاص
130.292	137.531	134.167	107.854	أخرى *
3516.537	2960.567	2705.372	2442.948	مجموع المتاحات المجمعة
%49.8	%41.4	%41.7	%29.4	حصة القطاع العام ***
%50.2	%58.6	%58.3	%70.6	حصة القطاع الخاص ***

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2006., P :86.

كما نرى من الجدول أن الموارد المجمعة عرفت زيادة مقارنة بسنة 2005 وقدرة بـ: 18.9 % ،

كما نجد أن الموارد والمتاحات للبنوك سجلت الأرقام التالية:

الزيادة المعتبرة في حصة البنوك الأجنبية الخاصة في سوق المتاحات بـ: 7.1 % مقارنة بـ:

6.7 % سنة 2005.

معدل نمو الودائع المجمعة للبنوك الخاصة قدر بـ: 25.7 % مقارنة 12.5 % سنة 2005 أما

البنوك العمومية فحققت 10.3 % سنة 2006 على غرار 9.2 % سنة 2005، وتبقى التدفقات المالية

¹les rapports annuels de la banque d'Algérie 2006.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

للبنوك الخاصة كلها من القطاع الخاص والعائلات أما البنوك العمومية فوصلت الموارد المجمعة من القطاع العام سنة 2006 إلى نسبة 79.1% وهي أكبر مما كانت عليه سنة 2005.

وعليه فسنة 2006 كالسنة السابقة تميزت بتطور هام في وسائل العمل للبنوك " الودائع لأجل وتحت الطلب بالدينار" في ظل مواصلة التحسين في إدارة السيولة البنكية.

أما بالنسبة للقروض وتوزيعها فيمكن عرض أهم التغيرات في الجدول التالي:

الجدول رقم: (19): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2006-2003

(en milliards de DA ; fin de période)

2006	2005	2004	2003	
848.408	895.831	859.657	791,693	القروض الموجهة للقطاع العام
847.305	895.490	856.976	791,494	البنوك العمومية
751.664	811.303	849.741	791.494	القروض المباشرة
95.641	70.299	7.235	-	شراء السندات
1.103	0.877	2.681	0.199	البنوك الخاصة
0.017	0.341	2.681	0.199	القروض المباشرة
1.086	0.536	-	-	شراء السندات
1055.694	881.616	674.731	586,559	القروض للقطاع الخاص
879.275	750.463	568.605	487,740	البنوك العمومية
874.746	750.463	568.605	487,740	القروض المباشرة
4.529	-	-	-	شراء السندات
176.419	131.153	106.126	98,819	البنوك الخاصة
176.419	131.153	-	-	القروض المباشرة
0.050	-	-	-	شراء السندات
1904.102	1777.447	1534.388	1 266,042	مجموع القروض الموزعة
90.7%	92.6%	92.9%	92,8 %	حصة البنوك العمومية
9.3%	7.4%	7.1%	7,2 %	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2006., P :88.

إجمالي القروض الموزعة للقطاع الخاص تبقى مهمة جدا حيث حازت على حصة قدرت خلال سنة 2006 بـ: 44.6% من إجمالي القروض المقدمة للاقتصاد: 39.5% منها قروض مباشرة و 5.1% تمثلت في سندات.

كما تبين لنا أن البنوك العمومية تبقى تضمن تمويل القطاع العام مع نمو حصتها في تمويل القطاع الخاص بـ: 83.3% خلال هذه السنة.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (20): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2003-2006

(en milliards de DA ; fin de période)

2006	2005	2004	2003	
915.697	924.328	828.337	773.568	قروض قصيرة الأجل
819.346	853.958	779.741	736.561	البنوك العمومية
96.351	70.370	48.596	37.007	البنوك الخاصة
988.405	853.119	706.051	605.905	قروض متوسطة وطويلة الأجل
907.234	791.995	645.840	542.673	البنوك العمومية
81.171	61.124	60.211	63.232	البنوك الخاصة
1904.102	17777.447	1534.388	266,042	مجموع القروض الموزعة
%48.1	%52	%54	%56.1	حصة القروض قصيرة الأجل
%51.9	%48	%46	%43.9	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2006., P :88.

نلاحظ أن القروض متوسطة وطويلة الأجل الموزعة من طرف البنوك مثلت 51.9% من إجمالي القروض نهاية 2006، أما قصيرة الأجل 48.1% وهنا نلاحظ تطور القروض طويلة الأجل والتي ساهمت في تمويل الاستثمار في قطاع الطاقة والمياه، أما البنوك الخاصة فقد مثلت 45.7% من إجمالي القروض مع انخفاض النسبة مقارنة بـ 2005 46.7% و 55.3% سنة 2004.

الفرع الثاني: سنة 2007

تطور أعمال البنوك وبروز عدة أنشطة جديدة عليها نجد أن النظام المصرفي الجزائري نهاية 2007 أصبح يضم بالإضافة إلى البنك المركزي 25 بنك ومؤسسة مالية مقرها الرئيسي كلها بالجزائر العاصمة إضافة إلى بنك التنمية وإعادة الهيكلة الذي يعتبر هو الآخر احد أجزاء النظام الهامة ويمكن تلخيص عناصر النظام المصرفي خلال سنة 2007 فيما يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- 1 شركة تعاونية للتأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 12 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 3 مؤسسة مالية، 1 عمومية.
- 3 مؤسستي *LEASING*
- 1 بنك للتنمية وإعادة الهيكلة وإعادة الهيكلة الجاري.

ففي نهاية سنة 2007 نرى أن شبكة البنوك العمومية بغض النظر عن فروع البنك المركزي وصلت إلى 1093 وكالة وفرع عبر كل التراب الوطني وهي تغطي أغلب الولايات تقريبا، في حين وصل عدد الوكالات للبنوك الخاصة: 194 وكالة نهاية 2007 أي بمجموع 1336 وكالة بنكية عبر

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الوطن، وتبقى بذلك البنوك العمومية المسيطر الدائم على غلب الأعمال المصرفية بنسبة 92.8% أي بزيادة 1 % عن 2006.

أما فيما يخص الموارد والمتاحات المجمعة من البنوك فهي الأخرى عرفت زيادة مهمة خلال هذه السنة، كما نلاحظ زيادة حجم الكتلة النقدية M2 على عكس السنوات السابقة، والجدول التالي يبين أهم التغيرات التي عرفت المتاحات والموارد خلال هذه السنة:

الجدول رقم: (21): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2004-2007¹

en milliards de dinars; fin de période

2007	2006	2005	2004	
2560.8	1750.432	1220.364	1127.916	ودائع تحت الطلب
2369.7	1597.514	1104.302	1019.891	البنوك العمومية
191.1	152.918	116.062	108.025	البنوك الخاصة
1761.0	1766.105	1724.172	1577.456	ودائع لأجل
1671.5	1670.127	1642.274	1509.556	البنوك العمومية
(207.1)	(211.290)	(210.193)	(201.874)	الودائع بالعملة الصعبة
89.5	95.978	81.898	67.900	البنوك الخاصة
(22.4)	(29.506)	(20.965)	(17.048)	الودائع بالعملة الصعبة
195.5	116.3	103.3	98.8	الودائع المخصصة للإستيراد
162.9	85.6	79.9	79.9	البنوك العمومية
(0.8)	(1.0)	(1.6)	(0.6)	الودائع بالعملة الصعبة
32.6	30.7	24.3	18.9	البنوك الخاصة
(3.6)	(4.5)	(4.1)	(2.5)	
4517.3	3516.537	2944.536	2705.372	مجموع المتاحات المجمعة
%93.1	%92.9	%93.3	%93.5	حصة البنوك العمومية
%6.9	%7.1	6.7%	%6.5	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE 2007., P :95.

من خلال المستخرج أعلاه نلاحظ أن الموارد المجمعة للبنوك لسنة 2007 سجلت مايلي:

- زيادة معتبرة في الموارد والمتاحات ب: 2805% خلال هذه السنة على عكس سنة 2006 حيث سجلت 18.8%.
 - زيادة معتبرة أيضا في الودائع تحت الطلب مقارنة بالودائع لأجل.
 - نسبة تدفق الودائع للبنوك العمومية والمتاحات المجمعة وصلت 77.4% سنة 2007، وهي بذلك تسجل تراجعا طفيف مقارنة بسنة 2006 والتي سجلت فيها نسبة 79.1%.
 - زيادة تحسين وسائل العمل للبنوك والمؤسسات المالية بصفة عامة.
- أما فيما يخص القروض الموزعة فالجدول التالي يبرز أهم التغيرات التي طرأت خلال هذه السنة مقارنة بالسنوات السابقة:

¹les rapports annuels de la banque d'algerie 2007.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (22): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2004-2007

(en milliards de DA ; fin de période)

2007	2006	2005	2004	
989.3	848.408	895.831	859.657	القروض الموجهة للقطاع العام
987.3	847.305	895.490	856.976	البنوك العمومية
900.1	751.664	811.303	849.741	القروض المباشرة
87.2	95.641	70.299	7.235	شراء السندات
2.0	1.103	0.877	2.681	البنوك الخاصة
0.1	0.017	0.341	2.681	القروض المباشرة
1.9	1.086	0.536	-	شراء السندات
1214.4	1055.694	881.616	674.731	القروض للقطاع الخاص
964.0	879.275	750.463	568.605	البنوك العمومية
959.6	874.746	750.463	568.605	القروض المباشرة
4.4	4.529	-	-	شراء السندات
250.4	176.419	131.153	106.126	البنوك الخاصة
250.3	176.419	131.153	-	القروض المباشرة
0.1	0.050	-	-	شراء السندات
2203.7	1904.102	1777.447	1534.388	مجموع القروض الموزعة
%88.5	%90.7	%92.6	%92.9	حصة البنوك العمومية
%11.5	%9.3	%7.4	%7.1	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2007, P :97.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن حصة البنوك الخاصة من إجمالي القروض الموزعة تعرف زيادة لا بأس بها وإن كانت طويلة نوعا ما، هذا التطور استفاد منه قطاع المؤسسات والعائلات أي القطاع الخاص.

كما انه من خلال التقارير السنوية المستخرجة لسنة 2007 نجد أن البنوك العمومية تبقى هي الضامنة لتمويلات القطاع العام بصفة كلية تقريبا أما القطاع الخاص فهي تغطي ما نسبته 79.4% من إجمالي القروض الممنوحة للقطاع الخاص وهي بذلك تسجل تراجعاً مقارنة ب 83.3% سنة 2006 وهذا يدل على التوغل الذي تفرضه البنوك الأجنبية الخاصة على البنوك العمومية وبالتالي التقليل تدريجياً من حصة هذه الأخيرة في هذا القطاع.

ولتوضيح أهم أنواع وأشكال القروض حسب مدتها نقدم الجدول التالي الذي يخص القروض متوسطة وطويلة الأجل وكذا القصيرة الموجهة للقطاع الخاص والعام من قبل البنوك العمومية والخاصة:

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (23): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2004-2007

(en milliards de DA ; fin de période)

2007	2006	2005	2004	
1026.1	915.697	924.328	828.337	قروض قصيرة الأجل
902.5	819.346	853.958	779.741	البنوك العمومية
123.6	96.351	70.370	48.596	البنوك الخاصة
1177.6	988.405	853.119	706.051	قروض متوسطة وطويلة الأجل
1048.8	907.234	791.995	645.840	البنوك العمومية
128.8	81.171	61.124	60.211	البنوك الخاصة
2203.7	1904.102	17777.447	1534.388	مجموع القروض الموزعة
%46	%48.1	%52	%54	حصة القروض قصيرة الأجل
%53.4	%51.9	%48	%46	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2007, P :99.

ففي نهاية سنة 2007 نجد أن القروض متوسطة وطويلة الأجل الموزعة من طرف البنوك مثلت نسبة قدرها 53.4% مقارنة ب 51.9% سنة 2006 وهي ليست بعيدة جدا عن نسبة القروض الموزعة قصيرة الأجل حيث مثلت نسبة 46% سنة 2007 و 48.1% في 2006 .

كما يمكن في الأخير عرض أهم المؤشرات والنسب الخاصة بمردودية البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر خلال الفترة 2005-2007.

الجدول رقم: (24) : أهم المؤشرات الخاصة بمردودية البنوك خلال الفترة 2005-2007

2007	2006	2005	
			البنوك العمومية :
3.93%	17.41%	5.63%	*ROE
23.38%	42.93%	1.40%	ROE قبل النتيجة
0.23%	0.75%	0.30%	**ROA
17	23	18	الرفع المالي
69.24%	77.14%	92.02%	نسبة تغطية التكاليف حسب المنتجات
			البنوك الخاصة:
28.01%	23.40	25.43%	ROE
32.73%	32.60%	29.66%	ROE قبل النتيجة
3.21%	2.49%	2.38%	**ROA
9	9	11	الرفع المالي
61.60%	71.47%	62.3%	نسبة تغطية التكاليف حسب المنتجات

* ROE : النتائج / متوسط الأموال الخاصة

** ROA : النتائج مقارنة بالمجموع المتوسط للميزانية

*** Levier financier : متوسط مجموع الأصول / متوسط الأموال الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2007.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الفرع الثالث: سنة 2008

مع سنة 2008 أصبح النظام المصرفي الجزائري يتكون من 26 بنكا و مؤسسة مالية ومصرفية بالإضافة إلى بنك التنمية وإعادة الهيكلة ويمكن تفصيل مكونات النظام المصرفي خلال 2008 كالآتي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- 1 شركة تعاونية للتأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 14 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 3 مؤسسة مالية، 2 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING* خاصة.
- 1 بنك للتنمية وإعادة الهيكلة إعادة الهيكلة الجاري.

حيث انه مع نهاية 2008 أصبح عدد الوكالات البنكية على مستوى التراب الوطني 1301 وكالة منها للبنوك العمومية وهي بذلك مازالت تغطي جميع المناطق، و 244 للبنوك الخاصة، وهذا التطور في عدد الوكالات سمح كذلك بتطور فيما يخص العمليات والأنشطة البنكية على مستوى البنوك والمؤسسات المالية.

أما بالنسبة لعدد الموظفين فقد وصل نهاية 2008 إلى 34488 موظف منها 28894 للبنوك العمومية مقارنة مع 33384 سنة 2007 منها 28844 للبنوك العمومية. وبهذا تبقى البنوك العمومية مسيطرة تقريبا على أغلب الأنشطة المصرفية خلال سنة 2008.

فيما يخص المتاحات والمواد المجمعة يمكن التعقيب عليها من خلال الجدول التالي الذي يبين أهم التطورات لها خلال هذه السنة وما سبقها:

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (25): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2005-2008¹

(en milliards de dinars; fin de période)

2008	2007	2006	2005	
2946.9	2560.8	1750.432	1220.364	ودائع تحت الطلب
2705.1	2369.7	1597.514	1104.302	البنوك العمومية
241.8	191.1	152.918	116.062	البنوك الخاصة
1991.0	1761.0	1766.105	1724.172	ودائع لأجل
1870.3	1671.5	1670.127	1642.274	البنوك العمومية
(207.1)	(207.1)	(211.290)	(210.193)	الودائع بالعملة الصعبة
120.7	89.5	95.978	81.898	البنوك الخاصة
(26.9)	(22.4)	(29.506)	(20.965)	الودائع بالعملة الصعبة
223.9	195.5	116.3	103.3	الودائع المخصصة للإستيراد
185.1	162.9	85.6	79.9	البنوك العمومية
(2.1)	(0.8)	(1.0)	(1.6)	الودائع بالعملة الصعبة
38.8	32.6	30.7	24.3	البنوك الخاصة
(4.4)	(3.6)	(4.5)	(4.1)	الودائع بالعملة الصعبة
5161.8	4517.3	3516.537	2944.536	مجموع المتاحات المجمع
%92.2	%93.1	%92.9	%93.3	حصة البنوك العمومية
% 7.8	%6.9	%7.1	6.7%	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2008, P: 91.

خلال سنة 2008 سجلت أعمال البنوك للموارد والمتاحات المجمع مايلي:

- زيادة مهمة ومعتبرة للودائع تحت الطلب مقارنة بالودائع لأجل، حيث كان معدل نموها 15.1% في 2008

- معدل نمو الودائع لأجل فاق 1% في 2006، و 6.7% في 2007، أما 2008 فقد وصل إلى 13.1%.

- بالنسبة لحصة القطاع العام من إجمالي الودائع فكانت 51.7% في 2008 في حين كانت هذه النسبة تمثل في 2006 47.1%، و 52.7% في 2007

- الودائع المجمع الخاصة هي الأخرى عرفت زيادة طفيفة حيث وصلت إلى 7.8% في 2008 في حين كانت تمثل نسبة قدرها 6.9% خلال سنة 2008.

وكما جرى الحال في سنة 2007 نجد انه من إجمالي الودائع، إجمالي الودائع الموجهة للقطاع الخاص والعائلات، كانت فيها الودائع لأجل تمثل 68.2% مقارنة ب 71.7% سنة 2007، 74.2 نهاية 2006، وعليه فأننا نلاحظ أن الودائع المجمع من قبل القطاع العام كانت حصة الودائع تحت الطلب هي الأكبر بنسبة 83.4% مقارنة ب 76.1% نهاية 2006.

¹les rapports annuels de la banque d'Algérie 2008.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

وعلى العموم فقد تميزت سنة 2008 بنمو معدل وسائل العمل للبنوك " الودائع تحت الطلب ولأجل " ولكن هذا النمو كان أقل من سنة 2007 حيث كان 30.8% أما سنة 2008 فقد تراجع إلى 14.1%

فيما يخص القروض فقد شهدت القروض الموزعة من قبل البنوك تطور أكبر من سنة 2007، ويمكن استعراض هذه التطورات في الجدول التالي:

الجدول رقم: (26): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2005-2008

en milliards de DA ; fin de période)

2008	2007	2006	2005	
1202.2	989.3	848.408	895.831	القروض الموجهة للقطاع العام
1200.3	987.3	847.305	895.490	البنوك العمومية
1112.2	900.1	751.664	811.303	القروض المباشرة
88.1	87.2	95.641	70.299	شراء السندات
1.9	2.0	1.103	0.877	البنوك الخاصة
0.0	0.1	0.017	0.341	القروض المباشرة
1.9	1.9	1.086	0.536	شراء السندات
1411.9	1214.4	1055.694	881.616	القروض للقطاع الخاص
1086.7	964.0	879.275	750.463	البنوك العمومية
1081.7	959.6	874.746	750.463	القروض المباشرة
5.0	4.4	4.529	-	شراء السندات
325.2	250.4	176.419	131.153	البنوك الخاصة
325.1	250.3	176.419	131.153	القروض المباشرة
0.1	0.1	0.050	-	شراء السندات
2614.1	2203.7	904.102	1777.447	مجموع القروض الموزعة
%87.5	%88.5	%90.7	%92.6	حصة البنوك العمومية
%12.5	%11.5	%9.3	%7.4	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2008, P :94.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه من إجمالي القروض الموزعة نجد حصة البنوك الخاصة تشهد زيادة تدريجية مع أنها طويلة نوعا ما، هذا التطور مهم وهو تقريبا موجه لفائدة القطاع الخاص " المؤسسات والعائلات".

كما أنه خلال هذه السنة، نجد البنوك العمومية تبقى دائما تغطي أغلب تمويلات القطاع العام، ام الخاصة منها فهي تبقى موجهة لتمويلاتها للقطاع الخاص.

ويمكن استعراض أهم التطورات التي تشهدها القروض الموزعة في الجدول التالي:

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (27): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2004-2008

(en milliards de DA ; fin de période)

2008	2007	2006	2005	2004	
1189.4	1026.1	915.697	924.328	828.337	قروض قصيرة الأجل
	1025.5	902.5	853.958	779.741	البنوك العمومية
163.6	123.6	96.351	70.370	48.596	البنوك الخاصة
1424.7	1177.6	988.405	853.119	706.051	قروض متوسطة وطويلة الأجل
1261.2	1048.8	907.234	791.995	645.840	البنوك العمومية
163.5	128.8	81.171	61.124	60.211	البنوك الخاصة
2614.1	2203.7	1904.102	17777.447	1534.388	مجموع القروض الموزعة
%45.5	%46	%48.1	%52	%54	حصة القروض قصيرة الأجل
%54.5	%53.4	%51.9	%48	%46	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE , 2008, P :96

في نهاية سنة 2008 نجد أن القروض متوسطة وطويلة الأجل الموزعة من طرف البنوك العمومية مثلت نسبة قدرها 55.1% من إجمالي القروض، في حين كانت سنة 2007 53.7، أما البنوك الخاصة فقد كانت القروض متوسطة وطويلة الأجل سنة 2008 تمثل نسبة 50% مقارنة ب 51% في 2007، وهي موجهة تقريبا لتمويل الاستثمار للمؤسسات الخاصة وكذا قروض لتمويل قطاع العائلات.

الفرع الرابع: سنة 2009

بعد دخول بنكين سنة 2008 وبدأ نشاطهما، نجد أن النظام المصرفي الجزائري بقي كما هو نهاية 2009، حيث كان يتكون من 26 بنك ومؤسسة مالية، مقرها الرئيسي بالجزائر العاصمة، إضافة إلى بنك التنمية وإعادة الهيكلة الذي حول سنة 2009 إلى الصندوق الوطني للاستثمار.

وعليه فإنه ومع نهاية سنة 2009 كان النظام المصرفي الجزائري يتكون مما يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.
- 1 شركة تعاونية للتأمين *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.
- 14 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.
- 3 مؤسسة مالية، 2 عمومية.
- 2 مؤسستي *LEASING* خاصة.

وكباقي السنوات تبقى البنوك العمومية تملك أهم شبكة بنكية منتشرة حول كل التراب الوطني، وذلك لتزايد عدد وكالاتها باستمرار، حيث وصلت سنة 2009 إلى 1072 وكالة بنكية في حين كانت سنة 2008 تمتلك 1058 وكالة أي بزيادة 14 وكالة، في حين تبقى البنوك الأجنبية والمؤسسات المالية وإن كانت تشهد

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

تطور لا بأس به في عدد الوكالات حيث وصل إلى 252 وكالة هذه السنة مقارنة بـ 243 سنة 2008، إلا أن نشاطاتها مازالت محدودة إن قورنت بالبنوك العمومية.

وعليه فإن النظام المصرفي الجزائري نهاية 2009 تكون من 1324 مقارنة بـ 1301 سنة 2008، وهو عدد يسمح بتطوير أعمال البنوك وتقليل التكاليف خاصة في المناطق التي لم تكن تمتلك وكالات وشبابيك بنكية.

لقد أدى تطوير شبكة النظام المصرفي إلى زيادة التوظيف فيها حيث وصل عدد الموظفين سنة 209 إلى 34932 موظف منها 29021 للبنوك العمومية، في حين كانت سنة 2008: 34491 منها 28894 موظف لدى البنوك العمومية.

بالنسبة للموارد والمتاحات المجمعّة من طرف البنوك العمومية والخاصة، يمكن التطرق لها من خلال الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر لسنة 2009:

الجدول رقم: (28): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2006-2009¹

en milliards de dinars; fin de période

2009	2008	2007	2006	
2502.9	2946.9	2560.8	1750.432	ودائع تحت الطلب
2241.9	2705.1	2369.7	1597.514	البنوك العمومية
261.0	241.8	191.1	152.918	البنوك الخاصة
2228.9	1991.0	1761.0	1766.105	ودائع لأجل
2079.0	1870.3	1671.5	1670.127	البنوك العمومية
(238.3)	(207.1)	(207.1)	(211.290)	الودائع بالعملة الصعبة
149.9	120.7	89.5	95.978	البنوك الخاصة
(27.3)	(26.9)	(22.4)	(29.506)	الودائع بالعملة الصعبة
414.9	223.9	195.5	116.3	الودائع المخصصة للإستيراد
311.1	185.1	162.9	85.6	البنوك العمومية
(304)	(2.1)	(0.8)	(1.0)	الودائع بالعملة الصعبة
103.8	38.8	32.6	30.7	البنوك الخاصة
(3.4)	(4.4)	(3.6)	(4.5)	الودائع بالعملة الصعبة
5146.7	5161.8	4517.3	3516.537	مجموع المتاحات المجمعّة
%90.0	%92.2	%93.1	%92.9	حصة البنوك العمومية
%10.0	% 7.8	%6.9	%7.1	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2009.P : 104.

خلال سنة 2009 سجلت الموارد والمتاحات المجمعّة مايلي:

- معدل النمو للودائع لأجل فاق 6.2% خلال 2007، 13.1% نهاية 2008 ووصل إلى 11.9% نهاية سنة 2009.

¹les rapports annuels de la banque d'Algérie 2009.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- الودائع المجمعة من قبل البنوك الأجنبية الخاصة مازالت تشهد زيادة وإن كانت طفيفة نوعا ما في السنوات الأربعة الأخيرة، حيث وصلت: 28.2% نهاية سنة 2009، فيما كانت تمثل نسبة 25.7% خلا سنة 2006.

- حصة الودائع تحت الطلب المجمعة من القطاع العام تبقى هي صاحبة أكبر نسبة حيث وصلت إلى 74.1% نهاية 2009، 83.9% نهاية 2008 و 2007.

هذا ما يخص الودائع والمتاحات المجمعة،

أما بالنسبة للقروض الموزعة فتعرض في الجدول التالي:

الجدول رقم: (29): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2006-2009

(en milliards de DA ; fin de période)

2009	2008	2007	2006	
1485.9	1202.2	989.3	848.408	القروض الموجهة للقطاع العام
1484.9	1200.3	987.3	847.305	البنوك العمومية
1400.3	1112.2	900.1	751.664	القروض المباشرة
84.6	88.1	87.2	95.641	شراء السندات
1.0	1.9	2.0	1.103	البنوك الخاصة
0.1	0.0	0.1	0.017	القروض المباشرة
0.9	1.9	1.9	1.086	شراء السندات
1599.2	1411.9	1214.4	1055.694	القروض للقطاع الخاص
1227.1	1086.7	964.0	879.275	البنوك العمومية
1216.4	1081.7	959.6	874.746	القروض المباشرة
10.7	5.0	4.4	4.529	شراء السندات
372.9	325.2	250.4	176.419	البنوك الخاصة
371.9	325.1	250.3	176.419	القروض المباشرة
0.2	0.1	0.1	0.050	شراء السندات
3085.5	2614.1	2203.7	904.102	مجموع القروض الموزعة
%87.9	%87.5	%88.5	%90.7	حصة البنوك العمومية
%12.1	%12.5	%11.5	%9.3	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2009, P :107.

من إجمالي القروض الموزعة نجد أن حصة البنوك الخاصة مستقرة نوعا ما مقارنة بسنة 2008، وهي تقريبا موجهة كلها لتمويل قطاع المؤسسات والعائلات " القطاع الخاص "

كما تبقى البنوك العمومية تضمن تمويل كل احتياجات ومشاريع القطاع العام تقريبا ولعل أهم هذه التمويلات كانت في قطاع الطاقة والمياه وكذا تمويل المشاريع الكبرى للمؤسسات، بالإضافة إلى تمويل القسم الأكبر من القطاع الخاص حيث مثلت نسبة تمويلها سنة 2009 76.7%.

وعليه يمكن عرض القروض الموجهة لتمويل الاقتصاد حسب أجالها والقطاعات الموجهة إليها في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر لسنة 2009:

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (30): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2006-2009

(en milliards de DA ; fin de période)

2009	2008	2007	2006	
1320.5	1189.4	1026.1	915.697	قروض قصيرة الأجل
1141.3	1025.5	902.5	819.346	البنوك العمومية
179.2	163.6	123.6	96.351	البنوك الخاصة
1764.6	1424.7	1177.6	988.405	قروض متوسطة وطويلة الأجل
1570.7	1261.2	1048.8	907.234	البنوك العمومية
193.9	163.5	128.8	81.171	البنوك الخاصة
3085.1	2614.1	2203.7	1904.102	مجموع القروض الموزعة
%42.8	%45.5	%46	%48.1	حصة القروض قصيرة الأجل
%57.2	%54.5	%53.4	%51.9	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2009, P :109.

فخلال سنة 2009 مثلت القروض متوسطة وطويلة الأجل الموزعة من طرف البنوك العمومية نسبة 57.2% في حين كانت نسبة القروض قصيرة الأجل 42.8% من إجمالي القروض لهذه البنوك، وكانت هذه الزيادة في نسبة القروض متوسطة وطويلة الأجل لأجل تمويل مشاريع قطاع الطاقة والمياه.

ومع نهاية 2009 وصلت نسبة القروض الموزعة من طرف البنوك العمومية إلى 57.9% من إجمالي القروض مقارنة ب 55.1% نهاية سنة 2008، أما البنوك الخاصة فتبقى نسبة القروض الموجهة من قبلها تقتصر على القطاع الخاص والقروض قصيرة الأجل فقط تقريبا.

الفرع الخامس: سنة 2010

خلال هذه السنة صدر الأمر رقم: 04-10 الصادر في 26 اوت 2010 المعدل والمكمل للأمر رقم: 11-03 المتعلق بالنقد والقرض، والذي يؤكد أن بنك الجزائر هو المكلف الوحيد بضمان وامن سلامة النظام المصرفي وهذا يعتبر تعزيز وتمتين للإطار القانوني للاستقرار المالي لسنة 2010 وذلك بعد التعديل الذي كان سلفا على قانون 90-10 من خلال الأمر 03-11، والذي هدف لتعزيز النشاط المصرفي أيضا بعد الوضعية المزرية التي عرفها النظام خلال تلك الفترة، خاصة ما يتعلق بشروط الدخول لمزاولة النشاط المصرفي ومنح الاعتماد، بعد إفلاس بعض البنوك الصغيرة والهشة وسحب الاعتماد منها. وعليه وبهذه التعزيزات المتخذة أصبحت حقوق البنوك والمؤسسات المالية وكذا العملاء محفوظة ومحمية وذلك بالعمل وفق مبادئ وطرق عالمية.

ففي نهاية سنة 2010 كان النظام المصرفي الجزائري يتكون من 26 بنكا ومؤسسة مالية تتمثل فيما

يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- 1 شركة تعاونية للتأمين الفلاحي *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.

- 14 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.

- 3 مؤسسة مالية، 2 عمومية.

- 2 مؤسستي *LEASING* خاصة.

حيث تقوم البنوك بجمع المتاحات والموارد من طرف الجمهور وتمنح خدمات ومزايا لهم مثل فتح الحسابات إصدار الشيكات، منح القروض، خدمات وسائل الدفع إلخ.

كما عرفت سنة 2010 كباقي السنوات بروز البنوك العمومية وتصدرها قائمة النظام المصرفي من خلال عدد الوكالات وشبكاتها المنتشرة بصفة كبيرة عبر كل التراب الوطني، حيث وصل عدد وكالاتها نهاية سنة 2010 1077 وكالة مقارنة بـ: 1072 نهاية 2009، أيضا البنوك الخاصة والمؤسسات المالية عرفت زيادة مهمة جدا في عدد الوكالات خلال السنوات الأخيرة حيث وصلت سنة 2010 إلى 290 وكالة مقارنة بـ: 252 نهاية 209، وعليه بلغ عدد الوكالات الممثلة للنظام المصرفي لسنة 2010 1362 وكالة في حين كانت تمثل 1324 وكالة فقط نهاية 2009.

ولقد سمح بانتشار الوكالات عبر التراب الوطني خاصة للبنوك الأجنبية الخاصة بزيادة المنافسة ما بين للبنوك الأمر الذي خدم العميل والزبون الجزائري من خلال تحسين الخدمات الممنوحة من قبل البنوك بغية كسب أكبر قدر ممكن من الزبائن.

كما سجلت سنة 2010 تحسن في ميزانيات البنوك، حيث كانت البنوك العمومية هي الأولى بحصة قدرت بـ: 89% من إجمالي الأصول " نفس نسبة سنة 2009 "، أما البنوك الخاصة فقد مثلت 11% من الإجمالي فقط،

أما الموارد والمتاحات المجمعة سواء تحت الطلب أو لأجل فقد شهدت هي الأخرى تطور كبيرا بلغت به: 11.2% خلال 2010 في حين كانت تمثل فقط 4.2% في 2009، ويمكن عرض اهم هذه التطورات للموارد المجمعة في الجدول التالي:

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الجدول رقم: (31): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2007-2010¹

en milliards de dinars; fin de période)

2010	2009	2008	2007	
2763.7	2502.9	2946.9	2560.8	ودائع تحت الطلب
2462.5	2241.9	2705.1	2369.7	البنوك العمومية
301.2	261.0	241.8	191.1	البنوك الخاصة
2524.3	2228.9	1991.0	1761.0	ودائع لأجل
2333.5	2079.0	1870.3	1671.5	البنوك العمومية
(253.7)	(238.3)	(207.1)	(207.1)	الودائع بالعملة الصعبة
190.8	149.9	120.7	89.5	البنوك الخاصة
(35.4)	(27.3)	(26.9)	(22.4)	الودائع بالعملة الصعبة
424.1	414.9	223.9	195.5	الودائع المخصصة للإستيراد
323.1	311.1	185.1	162.9	البنوك العمومية
(3.3)	(304)	(2.1)	(0.8)	الودائع بالعملة الصعبة
101.0	103.8	38.8	32.6	البنوك الخاصة
(6.5)	(3.4)	(4.4)	(3.6)	الودائع بالعملة الصعبة
5712.1	5146.7	5161.8	4517.3	مجموع المتاحات المجمعة
%89.6	%90.0	%92.2	%93.1	حصة البنوك العمومية
% 10.4	%10.0	% 7.8	%6.9	حصة البنوك الخاصة
2763.7	2502.9	2946.9	2560.8	ودائع تحت الطلب
1680.7	1426.8	2056.4	1831.7	القطاع العام
910.7	903.6	720.8	563.3	القطاع الخاص
172.3	172.5	169.7	165.8	أخرى *
2524.3	2228.9	1991.0	1761.0	ودائع لأجل
579.5	499.2	394.0	350.60	القطاع العام
1935.5	1722.6	1572.9	1395.9	القطاع الخاص
9.3	7.1	24.1	14.5	أخرى *
424.1	414.9	223.9	195.5	الودائع المخصصة للإستيراد والكفالات **
5712.1	5146.7	5161.8	4517.3	امجموع المتاحات المجمعة
%44.3	%42.3	%51.7	%52.7	حصة القطاع العام ***
% 55.7	%57.7	% 48.3	%47.3	حصة القطاع الخاص ***

*العمليات الجارية والغير تامة بعد لحسابات العملاء

**الودائع المستقبلية بضمان " الإستيراد والكفالة"

*** حصة القطاع من إجمالي الودائع " توزع حسب القطاعات الخاص والعام"

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, PP :71-72.

من خلال معطيات الجدول الخاص بالمتاحات والموارد المجمعة من قبل البنوك و صندوق التوفير

يبرز لنا مايلي:

- زيادة مستمرة ومهمة في نسبة الودائع من طرف البنوك الخاصة والتي وصلت سنة 2010 إلى 19.7% في حين كانت تمثل 13.4% فقط نهاية سنة 2009، أما البنوك العمومية فقد كانت نسبة الزيادة بها لا تتعدى 11% خلال 2010 مقارنة ب 5.6% نهاية 2009، وهذا يبين لنا أن هناك زيادة ولكن طفيفة نوعا ما مقارنة بوتيرة الزيادة التي تتمتع بها البنوك الخاصة الأجنبية، وإن كانت حصة البنوك الخاصة الأجنبية تعتبر هي الأقل مقارنة بالبنوك العمومية في سوق الموارد.

¹les rapports annuels de la banque d'Algérie 2010.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- زيادة في نسبة الودائع تحت الطلب حيث بلغت 10.4% سنة 2010 وهو تدارك للتراجع الكبير المسجل خلال سنة 2009 والذي بلغ -15.1% وهذا راجع للانكماش الذي عرفتته الموارد المجمعة من قطاع المحروقات ما بين 2008 و بداية 2010.
 - زيادة وإن كانت طفيفة للودائع لأجل بلغت 13.3% مقارنة ب 11.9% كما يلاحظ نمو في نسبة الودائع بالعملة الأجنبية مثلت نسبة 8.8% سنة 2010 مقارنة ب 5.7% نهاية 2009
 - نسبة الزيادة للودائع المسجلة للقطاع العام عرفت هي الأخرى زيادة قدرت ب: 17.1%، أما القطاع الخاص فقد عرف زيادة بنسبة 8.4%.
- بالنسبة للقروض سجلت سنة 2010 عدة تطورات في نسب القروض الموزعة وقد عرفت نوعا ما تراجعا نظرا لتطور ونمو كمية القروض المتعثرة ويمكن إبراز أهم هذه التطورات في الجدول التالي:

الجدول رقم: (32): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2010-2007

en milliards de DA ; fin de période

2010	2009	2008	2007	
1461.4	1485.9	1202.2	989.3	القروض الموجهة للقطاع العام
1461.3	1484.9	1200.3	987.3	البنوك العمومية
1388.4	1400.3	1112.2	900.1	القروض المباشرة
72.9	84.6	88.1	87.2	شراء السندات
0.1	1.0	1.9	2.0	البنوك الخاصة
0.0	0.1	0.0	0.1	القروض المباشرة
0.1	0.9	1.9	1.9	شراء السندات
1805.3	1599.2	1411.9	1214.4	القروض للقطاع الخاص
1374.5	1227.1	1086.7	964.0	البنوك العمومية
1364.1	1216.4	1081.7	959.6	القروض المباشرة
10.4	10.7	5.0	4.4	شراء السندات
430.8	372.9	325.2	250.4	البنوك الخاصة
430.6	371.9	325.1	250.3	القروض المباشرة
0.2	0.2	0.1	0.1	شراء السندات
3266.7	3085.5	2614.1	2203.7	مجموع القروض الموزعة
%86.8	%87.9	%87.5	%88.5	حصة البنوك العمومية
%13.2	%12.1	%12.5	%11.5	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIEN, 2010, P : 74.

سجلت سنة 2010 زيادة حصة البنوك الخاصة المستمرة في النمو والارتفاع من إجمالي القروض الموزعة للاقتصاد، حيث سجلت سنة 2010 نسبة 13.2% مقارنة ب: 12.1% نهاية 2009 وهي و إن كانت طفيفة نوعا ما إلا أنها لا بأس بها مقارنة بحصتها خلال السنوات الأولى من مزولة النشاط، كما تبقى القروض الموزعة من طرفها موجهة كلها تقريبا لتمويل القطاع الخاص " المؤسسات والعائلات" ونلاحظ أيضا أن قطاع التوفير لديها يعرف نموا هو الآخر خلال السنوات الأخيرة الأمر الذي يساهم في جعل موارد هذه البنوك مستقرة.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

كما يلاحظ أن القروض الموزعة للقطاع العام الغير مسددة "القروض المتعثرة والمخصومة من الخزينة العمومية" مثلت نسب 44.7% من إجمالي القروض للاقتصاد منها 42.7% قروض مباشرة و 2.2% شراء للسندات *Achats d'obligations* مقارنة بـ: 48.2% نهاية سنة 2009 منها 45.4% قروض مباشرة و 2.8% شراء سندات.

خلال سنة 2010 وكباقي السنوات السابقة تبقى البنوك العمومية تضمن تمويل كل احتياجات القطاع العام، كما أن مساهمتها في تمويل القطاع الخاص مهمة وكبيرة حيث بلغت سنة 2010 نسبة 76.1% مقارنة بـ: 76.6% نهاية 2009.

وفي الأخير يمكن عرض القروض الموزعة للاقتصاد حسب مدة الاستحقاق من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم: (33): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2010-2007

(en milliards de DA ; fin de période)

2010	2009	2008	2007	
1311.0	1320.5	1189.4	1026.1	قروض قصيرة الأجل
1045.4	1141.3	1025.5	902.5	البنوك العمومية
265.6	179.2	163.6	123.6	البنوك الخاصة
1955.7	1764.6	1424.7	1177.6	قروض متوسطة وطويلة الأجل
1790.4	1570.7	1261.2	1048.8	البنوك العمومية
165.3	193.9	163.5	128.8	البنوك الخاصة
3266.7	3085.1	2614.1	2203.7	مجموع القروض الموزعة
40.1%	42.8%	45.5%	46%	حصة القروض قصيرة الأجل
59.9%	57.2%	54.5%	53.4%	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2010, P :76.

نهاية 2010 كانت القروض متوسطة وطويلة الأجل الموزعة من طرف البنوك العمومية تمثل نسبة 63.1% من إجمالي القروض الموزعة مقارنة بـ: 57.9% نهاية 2009، أما البنوك الخاصة فقد مثلت القروض متوسطة وطويلة الأجل سنة 2009 نسبة 52% من إجمالي القروض الموزعة لها لحنها عرفت تراجعاً وصل إلى 38.4% سنة 2010 وهذا راجع للتقليل من القروض الموجهة لقطاع العائلات.

وعليه فإن نسبة القروض متوسطة وطويلة الأجل تعرف زيادة مستمرة ومنتالية خلال السنوات الأخيرة سواء في البنوك العمومية أو الخاصة لكن نسبتها في البنوك العمومية أكبر وعالية وبالتالي القروض قصيرة الأجل هي في تراجع مستمر وهذا نتيجة للسياسة الاستثمارية التي تتبعها الدولة خلال السنوات الأخيرة من تمويل مشاريع الشباب والتنمية عن طرق الوكالات المختلفة والأجهزة الخاصة لهذا الشأن.

* السندات التي تصدر من المؤسسات العمومية.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المطلب الثالث: تطور النظام المصرفي من سنة 2011 إلى يومنا هذا:¹

بعد التعديل الذي طرأ على النظام المصرفي من خلال الأمر رقم: 04-10 الصادر في 26 أوت 2010 المعدل والمكمل للأمر رقم: 11-03 المتعلق بالنقد والقرض أصبح النظام المصرفي الجزائري يتكون في نهاية 2011 يتكون من 27 بنكا ومؤسسة مالية تتمثل فيما يلي:

- 6 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير.

- 1 شركة تعاونية للتأمين الفلاحي *UNE ASSURANCE MUTUELE* معتمدة لتنفيذ عمليات البنوك.

- 14 بنك خاص بما في ذلك بنك واحد مختلط.

- 3 مؤسسة مالية، 2 عمومية.

- 3 مؤسستي *LEASING* واحدة عمومية.

لعل أهم ما يلاحظ خلال هذه السنة هو بقاء هيمنة البنوك العمومية على أغلب العمليات المصرفية للبنوك من خلال تغطيتها لأغلب التراب الوطني بشبكة واسعة من الوكالات والفروع منتشرة بصفة تسمح بتلبية احتياجات العملاء وصل فيه عدد الوكالات سنة 2011 إلى 1083 وكالة، أما البنوك الخاصة الأجنبية والمؤسسات المالية فقد شهدت زيادة نوعية في عدد الفروع وصل هذه السنة إلى 343 وكالة يقتصر انتشارها على الولايات الكبرى فقط ولكن جدير بالذكر انه انطلاقا من سنة 2008 بدأت أغلب البنوك الأجنبية وخاصة الكبيرة منها مثل سوسيتي جنرال وبنك الخليج والبركة بالانتشار داخل الولايات الوسطى والجنوبية وهذه تعتبر خطوة قدما لكسب الثقة وتغطية الاحتياجات لكل المتعاملين من كل النواحي للقطر الجزائري.

وعليه فقد بلغ عدد الفروع والوكالات الممثلة للنظام المصرفي الجزائري نهاية 2011 حوالي 1426 وكالة وهذا ما أدى إلى تحسن مستوى العمليات و الأنشطة المصرفية وخاصة الحسابات المفتوحة* من قبل البنوك فنجدها وصلت مع نهاية 2011 إلى 2.6 حساب لكل شخص في سن العمل مقارنة بما تم تسجيله سنة 2010 2.5 فقط.

كما سجلت سنة 2011 تحسن في ميزانيات البنوك، تبقى فيه البنوك العمومية صاحبة الحصة الأكبر بنسبة 88% من إجمالي الأصول مقارنة ب: 89% سنة 2010، أما البنوك الخاصة فقد غطت 12% من إجمالي الأصول لسنة 2011 فقط.

¹ les rapports annuels de la banque d'Algérie 2011.

* تشمل الحسابات الناشطة بالعملة المحلية الدينار وكذا العملة الأجنبية.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

بالنسبة للموارد المجمعة من طرف البنوك سواء تحت الطلب أو لأجل عرفت على العموم ارتفاع قدر ب 16.5% خلال هذه السنة بعد ما حفته سنة 2010 ب 14% وهذا قبل الانهيار الذي عرفته سنة 2009 بنسبة 4.2% وهذا بسبب الأزمة الكاسحة التي مست الجزائر أواخر 2008/ 2009.

ويمكن عرض أهم هذه التطورات في المتاحات والموارد المجمعة لسنة 2011 وما سبقها في الجدول التالي المستخرج من التقارير السنوية لبنك الجزائر لسنة 2011 إلى غاية ماي 2012.

الجدول رقم: (34): تطور إجمالي الودائع خلال الفترة: 2011-2008

en milliards de dinars; fin de période)

2011	2010	2009	2008	
3495.8	2763.7	2502.9	2946.9	ودائع تحت الطلب
3095.8	2462.5	2241.9	2705.1	البنوك العمومية
400.0	301.2	261.0	241.8	البنوك الخاصة
2787.5	2524.3	2228.9	1991.0	ودائع لأجل
2552.3	2333.5	2079.0	1870.3	البنوك العمومية
(272.4)	(253.7)	(238.3)	(207.1)	الودائع بالعملة الصعبة
235.2	190.8	149.9	120.7	البنوك الخاصة
(31.2)	(35.4)	(27.3)	(26.9)	الودائع بالعملة الصعبة
449.7	424.1	414.9	223.9	الودائع المخصصة للإستيراد
351.7	323.1	311.1	185.1	البنوك العمومية
(1.2)	(3.3)	(304)	(2.1)	الودائع بالعملة الصعبة
98.0	101.0	103.8	38.8	البنوك الخاصة
(1.6)	(6.5)	(3.4)	(4.4)	الودائع بالعملة الصعبة
6733.0	5712.1	5146.7	5161.8	مجموع المتاحات المجمعة
%89.1	%89.6	%90.0	%92.2	حصة البنوك العمومية
%10.9	% 10.4	%10.0	% 7.8	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2011, P : 77.

إن تحليل المعطيات المقدمة في الجدول أعلاه يسمح لنا باستنتاج النقاط التالية التي تبرز أهم التطورات للموارد خلال سنة 2011:

- زيادة مهمة في نسبة الودائع المجمعة من طرف البنوك الخاصة ب: 29.1% مقارنة ب: 19.7% نهاية 2010، أما البنوك العمومية فقد عرفت زيادة ب: 15.1% خلال سنة 2011 في حين كانت تمثل 13.5% نهاية 2010 وهذا يعكس ارتفاع حصة البنوك الخاصة في سوق الموارد والمتاحات بنسبة 10.9% كما يبين الجدول.

- زيادة نسبة الودائع تحت الطلب ب: 21.8% هذه النسبة التي كانت 14.7% نهاية 2010، هذه الزيادة كانت على الخصوص لدى البنوك الأجنبية الخاصة حيث مثلت لديها 32.8% في حين كانت نهاية سنة 2010 لا تتعدى 15.4%، أما البنوك العمومية فبلغت بها نسبة الزيادة 20.5% سنة 2011 وكانت خلال 2010 14.6% وترجع أسباب هذا الارتفاع إلى استقرار الودائع المجمعة تحت الطلب لقطاع المحروقات خلال هذه السنة.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- تطور الودائع لأجل بالعملة الأجنبية يبقى ضعيف وذلك بنسبة 4.9% خلال سنة 2011 والتي كانت سنة 2010 8.8%

- معدل الودائع المسجل لقطاع العائلات من إجمالي الودائع المجمعة للقطاع الخاص تبقى مستقرة ومهمة مثلت سنة 2011 نسبة 68.72%، والتي كانت سنة 2010 تمثل نسبة 68.9%.

هذا بالنسبة لأهم ما طرأ على الموارد والمتاحات خلال هذه السنة،

أما بالنسبة للقروض الموزعة من قبل البنوك العمومية والخاصة وكذا صندوق التوفير فتعرض في الجدول التالي:

الجدول رقم: (35): تطور إجمالي القروض الموزعة خلال الفترة: 2011-2008

(en milliards de DA ; fin de période)

2011	2010	2009	2008	
1742.3	1461.4	1485.9	1202.2	القروض الموجهة للقطاع العام
1742.3	1461.3	1484.9	1200.3	البنوك العمومية
1703.3	1388.4	1400.3	1112.2	القروض المباشرة
39.0	72.9	84.6	88.1	شراء السندات
0.0	0.1	1.0	1.9	البنوك الخاصة
0.0	0.0	0.1	0.0	القروض المباشرة
0.0	0.1	0.9	1.9	شراء السندات
1982.4	1805.3	1599.2	1411.9	القروض للقطاع الخاص
1451.7	1374.5	1227.1	1086.7	البنوك العمومية
1442.8	1364.1	1216.4	1081.7	القروض المباشرة
8.9	10.4	10.7	5.0	شراء السندات
530.7	430.8	372.9	325.2	البنوك الخاصة
530.6	430.6	371.9	325.1	القروض المباشرة
0.1	0.2	0.2	0.1	شراء السندات
3724.7	3266.7	3085.5	2614.1	مجموع القروض الموزعة
%85.7	%86.8	%87.9	%87.5	حصة البنوك العمومية
%14.3	%13.2	%12.1	%12.5	حصة البنوك الخاصة

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2011, P : 79.

يلاحظ من البيانات أعلاه:

- إن حصة البنوك الخاصة الأجنبية تستمر في الزيادة مقارنة بإجمالي القروض الموزعة حيث بلغت 14.3% سنة 2011 بينما كانت 13.2% سنة 2010، والجدير بالذكر أن المستفيد الأكبر من هذه القروض هو القطاع الخاص والذي يشمل قطاع المؤسسات والعائلات.

- بلغت القروض الغير قابلة للتسديد* 46.8% من إجمالي القروض الموجهة للاقتصاد منها 45.7% قروض مباشرة و 1.1% شراء سندات من المؤسسات المالية، في حين كانت تبلغ خلال سنة 2010 44.7% منها 42.5% قروض مباشرة و 2.2% شراء سندات.

* القروض المخصصة من قبل الخزنة العمومية.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

- تبقى البنوك العمومية تضمن تمويل أغلب احتياجات القطاع العام تقريبا بنسبة 73.2% وهي في تراجع نوعا ما مقارنة بالسنوات السابقة، والمستفيد الأكبر منها هي المؤسسات العمومية بـ: 406.7 مليار دينار في حين تستفيد المؤسسات الخاصة من 146.1 مليار دينار فقط.

- نلاحظ أيضا أن نسبة القرض الموزعة من البنوك الخاصة وصل سنة 2011 إلى 23.2% مقارنة بـ: 15.5% وهو تطور ملحوظ لها.

- وللتفصيل أكثر حول القروض حسب الاستحقاق والأجال المحددة نعرض الجدول التالي الذي يبين القروض الموزعة من قبل البنوك وصندوق التوفير للفترة 2008-2011، وهذا بعد خصم المبالغ المستردة من الخزنة العمومية:

الجدول رقم: (36): تطور إجمالي القروض الموزعة حسب مدتها خلال الفترة: 2011-2008

(n milliards de DA ; fin de période)

2011	2010	2009	2008	
1363.0	1311.0	1320.5	1189.4	قروض قصيرة الأجل
999.6	1045.4	1141.3	1025.5	البنوك العمومية
363.4	265.6	179.2	163.6	البنوك الخاصة
2361.7	1955.7	1764.6	1424.7	قروض متوسطة وطويلة الأجل
2194.4	1790.4	1570.7	1261.2	البنوك العمومية
167.3	165.3	193.9	163.5	البنوك الخاصة
3724.7	3266.7	3085.1	2614.1	مجموع القروض الموزعة
%36.6	%40.1	%42.8	%45.5	حصة القروض قصيرة الأجل
%63.4	%59.9	%57.2	%54.5	حصة البنوك متوسطة وطويلة الأجل

SOURCE : LES RAPPORTS ANNUELS DE LA BANQUE D'ALGERIE, 2011, P :81.

مع نهاية 2011 نجد أن القروض متوسطة وطويلة الأجل الموزعة من طرف البنوك العمومية مثلت 68.7% من إجمالي القروض في حين كانت 63.1% نهاية 2010، أما البنوك الخاصة فقد عرفت هي الأخرى تراجعا في نسبة هذه القروض حيث كانت سنة 2009 تمثل 52% و 2010 38.4% ووصلت نهاية 2011 إلى 31.5% وهي بالتالي تشهد انخفاضا مستمرا لهذا النوع من القروض والسبب راجع للسياسة المنتهجة في التقليل والتمهيل من القروض الممنوحة لقطاع العائلات.

كما تبقى البنوك العمومية المسيطرة على اغلب العمليات وخاصة ما يتعلق بالتطهير المالي لمؤسسات الدولة.

بالنسبة للقروض قصيرة الأجل نجد أن نسبها في تراجع مستمر وذلك نظرا لزيادة منح القروض متوسطة وطويلة الأجل من قبل البنوك وخاصة العمومية منها وهذا نظرا للمشاريع التي تقوم بها الجزائر والتي تمول من طرف الجهاز المصرفي.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المبحث الثاني: البنوك الأجنبية في الجزائر

لقد ساعد قانون النقد والقرض على دفع الاستثمار المباشر للبنوك الأجنبية والمؤسسات المالية في الجزائر، مما أدى إلى انفتاح النظام المصرفي على العالم وازدياد ممثليه، الأمر الذي ساهم في تفعيل دور البنوك الأجنبية في الاقتصاد الجزائري.

وتنقسم البنوك المتواجدة في الجزائر إلى بنوك عمومية مثلما أشرنا لها في المبحث الأول من تطور الاقتصاد الجزائري و على رأسها البنك الوطني الجزائري هذا من جهة، وبنوك خاصة وطنية مثل البنك الصناعي والتجاري الجزائري.

أما النوع الثالث من البنوك المتواجدة في الجزائر فهي البنوك الأجنبية وهي محور هذا المبحث والتي سنتطرق لها بالتفصيل من خلال الدراسة والتحليل.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك الأجنبية في الجزائر

لقد شهدت الساحة المصرفية الجزائرية انفتاحا كبيرا على الاستثمار الأجنبي المباشر والمؤسسات المالية غير المصرفية نتيجة تحرير القطاع المصرفي بعد إصلاحات سنة 1990. قبل استعراض البنوك الخاصة العاملة في السوق النقدية الجزائرية، وجب علينا المرور على أهم ممثلي الجهاز المصرفي الجزائري.

الفرع الأول: البنوك

أولاً- **بنك الجزائر**: طبقا لقانون النقد والقرض لـ 14 أبريل 1990، بنك الجزائر أو البنك المركزي الجزائر سابقا، مكلف بإصدار النقود، وتنظيم تداولها، مراقبة توزيع القروض للاقتصاد، تسيير احتياطات الصرف، منح المساعدات للدولة، بالإضافة لنشاطاته اليومية: إعادة الخصم، غرف المقاصة، تسيير السوق النقدية، تسيير سوق الصرف، وكذلك منح الاعتماد من اجل فتح مكاتب تمثيل أو إنشاء مؤسسات أجنبية.¹

ثانيا- **البنوك العمومية الوطنية**: وهي البنوك التي ظهرت في فترة التأميمات، والتي أشرنا إليها سلفا، والجديد هنا هو منحها الاعتماد من قبل مجلس النقد والقرض 10²/90 وقد شمل منح الاعتماد من طرف المجلس سبعة بنوك عمومية هي:

أ- **البنك الوطني الجزائري BNA**: تم اعتماده من قبل المجلس بموجب القرار رقم 04/95 المؤرخ في 1995/09/25، على شكل شركة ذات صفة البنك.

¹ammour ben halima, opcit, p :99.

² يلعبدي عابدة عبير، مرجع سابق، ص: 116.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

ب- البنك الوطني للتوفير والاحتياط *CNEP*: تم اعتماده بمقتضى القرار رقم 01/97 المؤرخ في 1997/04/06، ويستطيع القيام بجميع العمليات البنكية المنصوص عليها في قانون النقد والقرض.

ت- القرض الشعبي الجزائري *CPA*: لقد تم منح الاعتماد له بمقتضى القرار رقم 02/97 المؤرخ في 1997/04/06 كشركة ذات صفة البنك.

ث- بنك التنمية المحلية *BDL*: منح له الاعتماد بتاريخ 2002/02/17، كشركة مساهمة ذات صفة البنك.

ج- البنك الخارجي الجزائري *BEA*: منح له الاعتماد في 2002/02/17، كشركة مساهمة ذات صفة البنك.

ح- بنك الفلاحة والتنمية المحلية *BADR*: منح له الاعتماد هو الآخر في 2002/02/17، كشركة مساهمة ذات صفة البنك.

ثانيا- البنوك المختلطة: ونقصد بها تلك البنوك التي تمتلك الدولة جزءا من أسهمها والجزء الآخر يكون من طرف مستثمر أجنبي وهذه البنوك في الجزائر هي:

أ- بنك البركة الجزائري: *banque al-baraka d'Algérie* تأسس بنك البركة الإسلامي - البحرين (البركة البحرين) في عام 1984 في البحرين، ومنذ إنطلاقه ظل يتبوأ مركز الريادة في مجال تطوير العمل المصرفي المالي والإسلامي، وهو مسجل لدى وزارة الصناعة والتجارة بالبحرين بالسجل التجاري رقم 14400 ومرخص له من قبل مصرف البحرين المركزي لمزاولة الخدمات المصرفية للأفراد. ويبلغ رأسمال البنك المصرح به 600 مليون دولار أمريكي الصادر والمدفوع بالكامل منه 122 مليون دولار أمريكي. هذا بالنسبة لمجموعة البركة.¹

والجدير بالذكر أن بنك البركة الجزائر هو إحدى الوحدات المصرفية التابعة لمجموعة البركة المصرفية وهي بنك إسلامي عالمي رائد، تقدم خدمات التجزئة المصرفية، والتجارية والاستثمارية، وكذلك خدمات الخزنة وذلك وفقا لمبادئ الشريعة السمحاء. ويبلغ رأس المال المرخص به للمجموعة 1.5 مليار دولار أمريكي، كما يبلغ مجموع حقوق الملكية نحو مليار دولار عام 2006.²

وتملك المجموعة تواجد جغرافي واسع ممثل في وحدات مصرفية تابعة في عشر بلدان تمتلك بدورها نحو 215 فرع. وهذه الوحدات هي بنك البركة الجزائر وبنك الأمين - البحرين وبنك البركة الإسلامي -

¹ بنك البركة الجزائري، الموقع الإلكتروني:

<http://www.ansani2.com> <... > بنوك ومصارف 11/04/2010, 01:19.

² رواد المصارف الإسلامية، بيان صحفي، مكتب الرئيس التنفيذي، مجموعة البركة المصرفية، المنامة، 11 أبريل 2007، ص: 2.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

البحرين وبنك التمويل المصري السعودي - مصر والبنك الإسلامي الأردني - الأردن وبنك البركة لبنان - لبنان وبنك البركة المتحد - جنوب أفريقيا وبنك البركة السوداني - السودان، وبنك التمويل السعودي التونسي - تونس وبنك البركة التركي للمساهمات - تركيا، وبنك البركة - باكستان.

أما بنك البركة الجزائري فقد تأسس في ماي 1991 كمصرف إسلامي وذلك وفقا للترخيص الممنوح له من قبل بنك الجزائر. وتتمثل الأنشطة الرئيسية للبنك في تقديم خدمات الصيرفة بالتجزئة والصيرفة التجارية. ويمتلك البنك 11 فرع. وقد عرف بنك البركة عدة مراحل منذ تأسيسه نوجزها فيما يلي:

1991: تأسيس البنك.

1994: الاستقرار والتوازن المالي للبنك.

1999: المشاركة في تأسيس شركة التأمينات: البركة و الأمان.

2000: احتلال المنصب الأول في ترتيب المؤسسات البنكية ذات رؤوس الأموال الخاصة.

2006: زيادة في رأس مال البنك بـ: 2.500.000.000 DA

2009: زيادة ثانية في رأس مال البنك بـ: 10.000.000.000¹ DA

ويعتبر بنك البركة الجزائري البنك التجاري الوحيد في الجزائر الذي يعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية وقد واكب نمو البنك منذ تأسيسه عام 1991 تطور الاقتصاد الجزائري خلال هذه الفترة.

وجاء نجاح البنك كنتيجة لجهوده في التركيز على تطوير العديد من القطاعات والأنشطة الحيوية في الجزائر مثل تمويل قطاعات الهاتف المحمول والإنشاءات والأغذية والمواصلات والصناعات التحويلية النفطية.

ثالثا- البنوك الخاصة الأجنبية:

أ- سيتي بنك الجزائر: *Cité Bank Alegria* هو بنك تجاري أمريكي يقدم خدمات مالية مباشرة ماستر كارد، إيداعات مالية، وحسابات الشيكات المجانية بطريقة سهلة ومريحة، منح له الاعتماد بالجزائر في ماي 1998 بموجب القرار رقم 02/98، كصفة فرع للبنك الأجنبي سيتي بنك المتواجد بنيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية برأسمال قدره 500.000.000 دج، وتميز سيتي بنك بالمحافظة منذ ثلاثة عقود بارتباطات ضيقة مع المؤسسات الوطنية للبتترول والغاز (سونا طراك، سونلغاز)، ولقد تميزت العلاقات خصوصا مع الشركات الخاصة التي تعمل في القطاعات المتشابهة

¹Banque al-baraka d'algerie, le site électronique: <http://www.al-baraka-bank.com>, 11/04/2010, 01:45.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

(*secteurs-clé*) مثل الصيدلانية، كما أسندت للمدير العام كل الصلاحيات في التصرف في جميع الصفقات المقدمة من مؤسسته على غرار الفروع لسيتي بنك في العالم، ويستطيع اتخاذ أي قرار مهم في جميع القطاعات، وهذا ما لا يتمتع به مسيري البنوك الأخرى الأجنبية خاصة الفرنسية منها، حيث يتم اتخاذ القرارات المهمة من باريس.

ب- المؤسسة العربية المصرفية الجزائرية *Arab Banking Corporation-Algeria* : المؤسسة العربية المصرفية ومقرها البحرين، لها فروع في أكثر من 21 دولة في كل من دول الخليج و دول شمال إفريقيا والشرق الأوسط، أوروبا، وكذا أمريكا واسيا. أنشئت عام 1980، وهي مدرجة في بورصة البحرين.¹ أما المؤسسة العربية المصرفية - الجزائر المعروف باسم "بنك - ABC الجزائر ، ويعد أول مصرف دولي خاص مرخص بموجب القانون الجزائري في ضوء القرار الرسمي الصادر من قبل مجلس العملات والاعتمادات المالية التابع للبنك المركزي الجزائري في شهر سبتمبر 1998 .

بدأ البنك مزاوله أنشطته بشكل فعلي في 2 ديسمبر 1998، وذلك بافتتاح فرعه الرئيسي بمنطقة بير مراد رابيس في الجزائر العاصمة²، كشركة ذات أسهم بصفة البنك برأسمال قدره 1.183.200.000 دج، وهو ينقسم بين ثلاث مساهمين: 70% من رأس المال يعود للمؤسسة الأم بدولة البحرين، 10% يعود إلى الشركة المالية الدولية، 20% من رأس المال يعود إلى عدد صغير من المساهمين الخواص الجزائريين.³ حقق هذا البنك نسبة كفاية لرأس تصل إلى 22,98 % سنة 2000، لتتخفف إلى 9,84 % سنة 2001، ثم لترتفع إلى 15,62 % سنة 2002، وهذا يعني أن هذه النسبة مراقبة بشدة من طرف البنك ويحاول تحسينها باستمرار، ويبدو أن خبرته الدولية كانت وراء ذلك.⁴

ث- ناتكسيس الجزائر: *Natexis d'Algérie* منح الاعتماد له بموجب القرار 01/99 المؤرخ في 27/أكتوبر/1999، كشركة ذات أسهم ذات صفة البنك برأسمال اجتماعي قدره 500.000.000 دج، ولقد تأسست مجموعة ناتكسيس للبنوك الشعبية بالاتحاد الحديث العهد لكل من القرض الوطني والبنك الفرنسي للتجارة الخارجية، وينقسم رأسمالها إلى 80% للمؤسسة الأم في باريس و 20% للشركة المصرفية الفرنسية الدولية، ويعتبر نشاط البنك موجه خاصة

¹ المؤسسة العربية المصرفية الجزائرية ABC، الموقع الإلكتروني:

<http://www.arabbanking.com>, 06/04/2010, 22:32.

² المؤسسة العربية البنكية- الجزائر، الموقع الإلكتروني:

<http://www.arabbanking.com/AR/.../ALGERIA/Pages/default.aspx>, 26/03/2010, 16:12.

³ المؤسسة العربية البنكية- الجزائر، الموقع الإلكتروني:

<http://www.arabbanking.com/AR/.../ALGERIA/Pages/default.aspx>, 26/03/2010, 16:12.

⁴ سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات

الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص: 295.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

إلى المؤسسات الجزائرية حيث بلغ عملاء هذا البنك في سنة 2003، حوالي 30 عميل فرنسي و 220 شركة جزائرية في محفظتها، وتتدخل ناتكسيس الجزائر في تمويل الواردات والصادرات، استثمارات في التصدير والاستيراد، تنظيم وتسيير المؤسسات.

ج- **سوسيتي جنرال الجزائر: Société Générale d'Algérie** تعتبر سوسيتي جنرال واحدة من أكبر الشركات المالية في أوروبا والعالم من خلال النشاطات التي يمارسها في أنحاء مختلفة من العالم، مقره الرئيسي في غرب العاصمة الفرنسية باريس.¹ وسوف يتم التطرق أكثر لبنك في فصل دراسة الحالة.

ح- **البنك العربي PLC الجزائر Arab Bank PLC-Alegria**: وهو احد فروع البنك العربي PLC، منح له الاعتماد في أكتوبر 2001 كبنك عالمي، يمارس نشاطات البنوك المعروفة وهو يتكون من شبكة تحتوي على 04 وكالات بنكية على المستوى الوطني.

خ- **البنك الوطني الباريسي " باريبا " BNP PARIBAS**: تأسس هذا البنك في 31 جانفي 2002، برأسمال قدره 2.000.000.000 دج يعود هذا الأخير بنسبة 100% لمجموعة البنك الوطني الباريسي " باريبا ".

د- **ترست بنك الجزائر: TBA** منح له الاعتماد بموجب القرار 26/02 والمنشور في الجريدة الرسمية رقم 2 بتاريخ 08 جانفي 2003 كمؤسسة مالية ذات صفة البنك، برأسمال قدره 750.000.000 دج.

ذ- **هاوسينغ بنك: ALGERIA HOUSING BANK FOR TRADE AND FINANCE** يقدر رأس المال الاجتماعي لهاوسينغ الجزائر بـ 2.400.000.000 دج، أي ما يعادل 46.000.000 دولار كندي، كما يعود هذا الأخير إلى المؤسسة الأم هاوسينغ بنك للتجارة والمالية الأردن، بنسبة 52%، مؤسسة الاستثمارات الخارجية العربية بنسبة 10%، الصندوق الجزائري الكويتي للاستثمار بنسبة 10%، مؤسسة رأسمال الاستثمار للبحرين بنسبة 9%، بعض المستثمرين الجزائريين بنسبة 14%.

ر- **فرنس بنك الجزائر Fransabank El-djazair SPA**: أنشأ فرنس بنك الجزائر سنة 2006 وهو بنك لبناني، منح له الاعتماد لممارسة النشاط المصرفي في السوق المصرفية الجزائرية، وفي سنة 2010 فتح فرنس بنك الجزائر أول وكالة بنكية له بوهران، وهو الآن يحتوي حسب المعلومات الأخيرة لسنة 2012 على وكالتين على المستوى الوطني.

ز- **كاليون بنك الجزائر Calyon Algérie**: كاليون الجزائر هو بنك تابع 100% لكاليون احد البنوك الفرنسية التابعة لمجموعة القرض الفلاحي الفرنسي، منح له الاعتماد كبنك

¹ سوسيتي جنرال القدرة على الصمود، الموقع الالكتروني:

[http:// www.alraynews.com/Companies.aspx?id=45, 10/04/2010, 00:11](http://www.alraynews.com/Companies.aspx?id=45, 10/04/2010, 00:11).

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

عالمي سنة 2007 وذلك لمزاولة كل العمليات المتعلقة بالبنوك، وهو ينشط أساسا كبنك للاستثمار ويمثل بوكالة 01 واحدة فقط على المستوى الوطني. *HSBC*

س- **الجزائر *HSBC Algérie***: منح له الاعتماد سنة 2008 وهو يمارس كل عمليات البنوك المعروفة ويمتلك وكالتين 02 على المستوى الوطني.

ش- **بنك السلام الجزائر *Al salam Bank-Alegria***: منح له الاعتماد سنة 2008 وهو بنك يعرض منتجات وخدمات تتوافق والشريعة الإسلامية، بدأ لابنك نشاطه في الاستثمارات العقارية والسندات والأسهم وكذا رؤوس الأموال الاستثمارية، يحتوي بنك السلام حسب إحصاءات 2012 على وكالتين 02 دون احتساب المقر الرئيسي للبنك.

ص- **بنك الخليج الجزائر: *AGB*** منح له الاعتماد في سنة 2003 كشركة ذات أسهم تحمل صفة البنك، برأسمال قدره 1.000.000.000 دج. وسيتم التطرق بإيجاز لأهم مراحل نشأته وتطوره منذ تأسيسه إلى يومنا هذا في الفصل الثالث من المذكرة.¹

الفرع الثاني: المؤسسات المالية

وهذه الأخيرة تنفرع إلى مؤسسات مالية عامة وأخرى خاصة وسيتم التطرق لكلا النوعين من المؤسسات.

أ- **شركة إعادة تمويل الرهن: *"SRH"La Société de Refinancement Hypothécaire***: تم اعتمادها بموجب القرار رقم 01/98 المؤرخ في 6 افريل 1998، كشركة ذات صفة المؤسسة المالية برأسمال قدره 3.290.000.000 دج. تتكون أسهمها من مجموعة من المؤسسات الشركات العمومية هي الخزينة العمومية *TP* والبنك الوطني الجزائري *BNA* وكذا الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين *CAAR* وهي تهدف إلى إعادة تمويل قروض شركات الإسكان من طرف الوسطاء الماليين المعتمدين.

ب- **الشركة المالية للاستثمار، المساهمة والتوظيف *La Société Financière d'investissement "SOFINANCE SPA" de Participation et de Placement***

مؤسسة مالية عمومية تم اعتمادها بموجب القرار رقم 01/2001 المؤرخ في 09 جانفي 2001 كشركة ذات أسهم، ذات صفة المؤسسة المالية برأسمال قدره 5.000.000.000 دج. وهي تهدف لأجل تمويل المؤسسات بجميع أنواعها، حيث تعرض المؤسسة التمويل عن طريق الائتمان الإيجاري *Crédit-bail* "Leasig" او المشاركة في رؤوس أموال المؤسسات "الخلق، التطوير، إعادة الهيكلة"، وهي تتدخل في

¹ <http://www.ag-bank.com>

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

مجال القروض الكلاسيكية والالتزامات بالإمضاء وكذا مرافقة ومساعدة المؤسسات، القطاعات الحساسة الأشغال العمومية المواصلات وهي لا تتكون من شبكة وكالات.

ج- المؤسسة العربية للانتمان الإيجاري *شركة الإيجار*: " *Arab Leasing Corporation* « *ALC* أنشئت في أكتوبر 2001 وهي أول مؤسسة خاصة للانتمان الإيجاري اعتمدت في الجزائر، تتكون أسهمها من مساهمين مقيمين وغير مقيمين، تتكون من وكالتين دون احتساب المقر الرئيسي لها، منتجاتها في التمويل توجه لقطاع المؤسسات وبالأخص مؤسسات الأشغال العمومية والمواصلات ومهن قطاع الصحة، شركات قطاع الخدمات والتوزيع. يتكون رأسمالها من رؤوس أموال جزائرية: عامة وخاصة رؤوس أموال سعودية، وكذا مساهمه *SFI*، كشركة ذات أسهم، وتعتبر شركة للإيجار.

د- المغرب الجزائر للانتمان الإيجاري « *MLA Leasing* » *Maghreb Leasing Algérie*: هي شركة أسست في 2006 بشراكة بين تونس للانتمان الإيجاري و مجموعة عمان وكذا مجموعة من المساهمين المرجعيين، وهي توفر في إطار واسع المقاييس نفس خدمات المؤسسات الخاصة مثل: القروض العقارية الموجهة للخواص، القروض تحت الطلب الموجهة لوسائل الإنتاج للمؤسسات " تجهيزات الإعلام الآلي، التجهيزات المكتبية .. الخ"، تتكون *MLA* لانتمان الإيجاري من 5 وكالات.

و- سيتيلام الجزائر *Cetelem Algérie*: سيتيلام هي احد فروع المجموعة البنكية بي أن بي باريبا الفرنسية، المؤسسة منح لها الاعتماد في 2006 كمؤسسة مالية حيث تزاوّل أنشطتها بتطوير القروض الممنوحة للاستهلاك " خاصة القروض الموجهة للمركبات بشكل خاص"

ق- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي " مؤسسة مالية" *La caisse Nationale de Mutualité Agricole -CNMA-* وهي مؤسسة أنشئت في بداية الفترة الماضية، ولقد كانت تتكون بداية 1972 من ثلاث صناديق تمارس نشاطها، حيث كانت الأولى: الصندوق المركزي لإعادة التأمين للتعاونيات الفلاحية *CCRMA*، الثانية الصندوق المركزي للتعاونيات الفلاحية الاجتماعية *CCMSA* " أما الثالثة فهي : صندوق التعاون الفلاحي للمتقاعدين *CMAR* ".

وفي الإطار التشريعي تنظم *CNMA* صندوق وطني وصندوق جهوي ، وذلك بهدف حماية متاحات الأفراد أو الريفيين، وبعبارة أخرى حماية كل النشاطات المتعلقة بالنشاط الفلاحي " التأمين الفلاحي، التقاعد والأمن الاجتماعي الفلاحي.

سمح البنك المركزي سنة 1995 للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي *CNMA* بمزاولة جميع عمليات البنوك والقروض عن طريق صناديق الوساطة الجهوية المفتوحة.

ن- المؤسسة الوطنية لانتمان الإيجاري *La société Nationale de Leasing SPA SNL*: منح لها الاعتماد بداية سنة 2011 برأس مال اجتماعي قدر ب: 3.5 مليار دينار، يتكون من مساهمين عموميين

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

هما البنك الوطني الجزائري *BNA* وبنك التنمية المحلية *BDL*، المؤسسة تقوم بمختلف العمليات المعروفة للمؤسسات المالية مثل الائتمان الإيجاري وكذا عمليات التبادل الخاصة بالتجارة الخارجية، تمثلت أهداف *SNL* في تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أي كل ما يتعلق بالمهن الحرة في الجزائر، كما توفر المؤسسة قروض لتجديد التجهيزات الجديدة لصناعة المنتجات وكذا تحديث المركبات الخاصة بالنقل، التجهيزات الطبية وكذا السياحية. المنتجات المقدمة موجهة للعمليات الاقتصادية، كما استفادت الشركة الوطنية للائتمان الإيجاري *SPL* من شبكة وكالات البنك الوطني الجزائري *BNA* وكذا بنك التنمية المحلية *BDL*.

الفرع الثالث: مكاتب التمثيل *الارتباط*

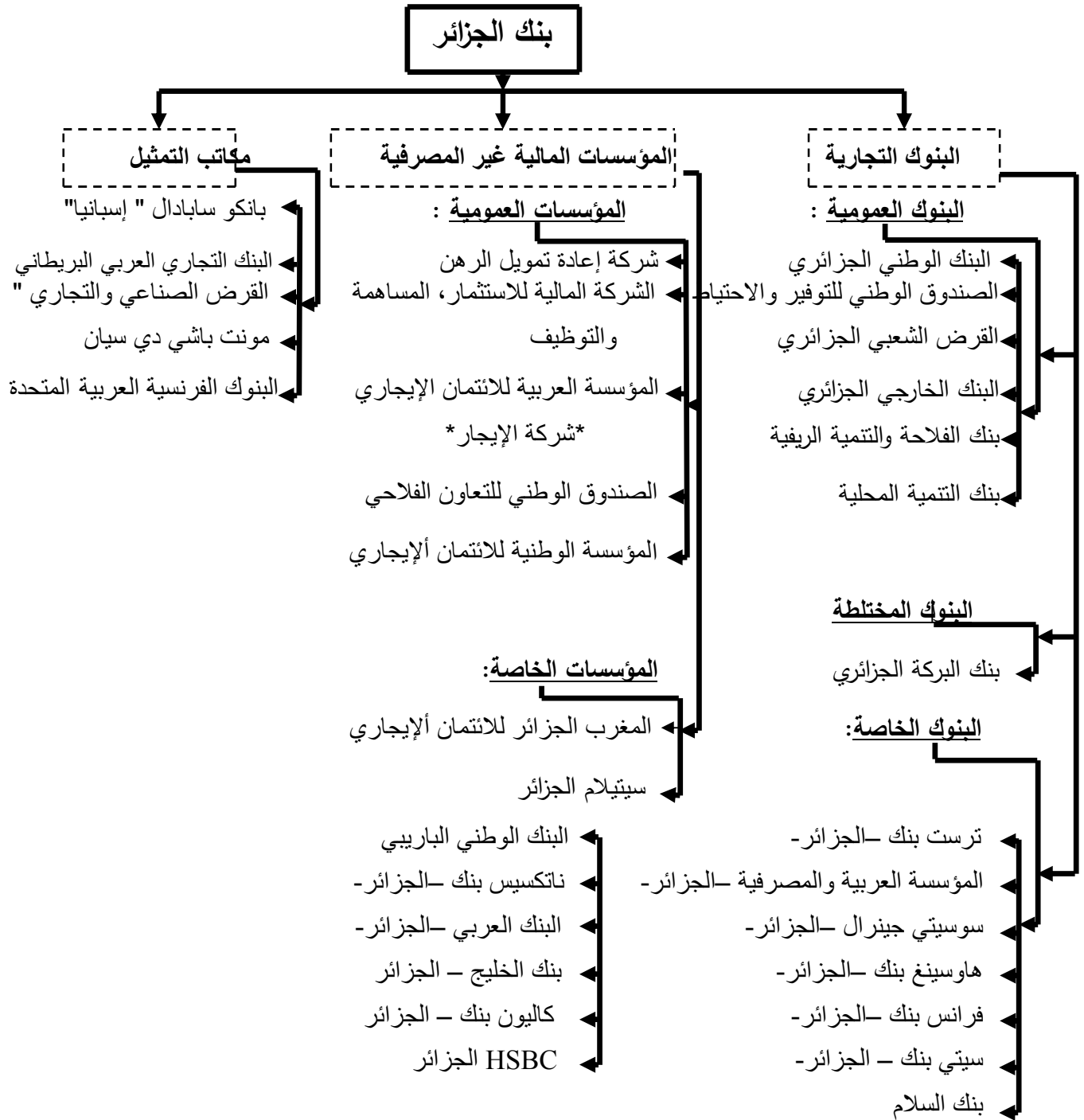
لقد حددت التنظيمية رقم 10/91 المؤرخة في 14/08/1991 والمتعلقة بفتح مكاتب التمثيل للبنوك والمؤسسات المالية الأجنبية، حيث تخضع هذه العملية إلى ترخيص من مجلس النقد والقرض لا يتجاوز الثلاث سنوات قابل للتجديد، وتتحصر هذه المكاتب في تدعيم النشاطات المتواجدة للمؤسسة الأم وكذا البحث عن علاقات الأعمال بين متعاملين اقتصاديين للبنك أو المؤسسة المالية الممثلة، كما يستثني أي عمل تجاري أو بنكي.

ومكاتب التمثيل في الجزائر هي:

- بانكو سابادال "إسبانيا" *Banco Sabadell "Espagne"*
 - البنك التجاري العربي البريطاني "بريطانيا" *British Arab Commercial Bank « Grande Bretagne »*
 - القرض الصناعي والتجاري "فرنسا" *Crédit Industriel et Commercial « France »*
 - مونت باشي دي سيان "إيطاليا" *Mont Pashi de Sienne « Italie »*
 - البنوك الفرنسية العربية المتحدة "فرنسا" *Union des Banques Arabes et Françaises « France »*
- وفي الأخير يمكن توضيح النظام المصرفي الجزائري حاليا، أي البنوك والمؤسسات العامة والخاصة المالية في نهاية سنة 2012.

الفصل الثالث: تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الشكل رقم (29): مخطط توضيحي لهيكل النظام المصرفي الجزائري نهاية سنة 2012.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

المطلب الثاني: خصائص البنوك الأجنبية وأهدافها

الفرع الأول: خصائص البنوك الأجنبية

تتميز البنوك الأجنبية بجملة من الخصائص والسمات يمكن إيجازها في:

1- حجم البنوك الأجنبية: تتميز البنوك الأجنبية عموماً بكونها أكبر حجماً، العائد إلى:

- كبر حجم رأس مالها حجم رأس المال.

- كبر حجم النشاط.

2- التكامل: تتمتع البنوك الأجنبية بشبكة فروع منتشرة عبر عدة مناطق في العالم، كما

يوجد نوع من التضامن فيما بينها حفاظاً على مصالحها المشتركة في مواجهة السلطات النقدية المحلية.

3- الاحتكار أو الطبيعة الاحتكارية لهذه البنوك: نتيجة لكون حجم البنوك الأجنبية

واتساع مجال نشاطها يحدث نوع من الاحتكار لبعض الخدمات خصوصاً في مجال: صرف العملة و تمويل التجارة الخارجية.

4- ميزة التنوع والتوسع (تنوع المنتجات توسع النشاط): أدى النمو والتطور الكبير

الذي تشهده الساحة المالية العالمية من حيث انتشار البنوك الأجنبية واتساع مجال نشاطها إلى تبني استراتيجيات فعالة للارتقاء بخدماتها إلى مستوى التحديات العالمية من خلال:

- تنويع وابتكار تقنيات وقنوات التمويل الحديثة.

- تأثيرها في اتساع شبكة المصارف.

- تعبئة الادخار وزيادة حجم القروض.

5- التركيز على التمويل قصير الأجل: في أغلب الأحيان تلجأ البنوك الأجنبية إلى

التمويل قصير الأجل وذلك لانخفاض نسبة المخاطرة في هذا النوع من التمويل وارتفاع عائده. ونتيجة لما يترتب على هذه الاستثمارات من فوائد أصبحت البنوك الأجنبية مهتمة أكثر بها عن غيرها من التمويلات الأخرى

6- قرارات التخطيط والاستثمار والإنتاج و التسويق و التسعير يتم اتخاذها من قبل

البنك الرئيسي:

حيث يرجع الفصل في القرارات ذات القيمة المالية الكبيرة إلى البنك الرئيسي أو البنك الأم، حيث

يوكل هذا البنك لوكالاته في مختلف الأقطار التصرف في إصدار القوانين والمصادقة على القرارات التي لا

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

تتعدى السلطة الممنوحة من ، وفي حالة تجاوز الصلاحيات يتدخل البنك الأم في المصادقة على القرارات المهمة.

7- القدرة الهائلة على التسويق والاعتماد الكبير على الإعلان الدائم في مختلف وسائل الإعلام المتاحة: وهذه الخاصية من أهم الخصائص التي تتفرد بها البنوك الأجنبية عن بقية البنوك الوطنية حيث تتميز بقوة كبيرة في الجانب التسويقي والإعلان للمنتجات التي تقدمها وبصفة مستمرة.

8- الانتشار الجغرافي: ونعني به الحيز المكاني الذي تشغله هذه البنوك حيث نجدها عبارة عن مجموعة كبيرة من البنوك منتشرة في أقطار مختلفة كلها تكون تابعة لشركة أم تعتبر المقر الرئيسي للبنك وصاحبة القرار الأخير.

9- تعبئة الكفاءات: حيث تراعي البنوك الأجنبية جانب الكفاءة المهنية لدى موظفيها، ولا يتم اعتماد الموظفين إلا بعد إجراء جملة من الاختبارات والتربصات لتصبح هذه العمالة أكثر جاهزية وأكثر خبرة.

الفرع الثاني: أهداف البنوك الأجنبية

من بين الأهداف التي تسعى البنوك الأجنبية لتحقيقها ما يلي:

1- تعظيم الربحية: وذلك من خلال زيادة الإيرادات وتخفيف تكلفة الخدمات إلى أدنى مستوى لها

2- ضمان استمرارية نشاط البنك: تسعى البنوك الأجنبية عموماً إلى ضمان استمرارية نشاطها وبقائها في السوق من خلال مواكبة المستجدات التي تطرأ على السوق المالي، والتكيف معها .

3- كسب ثقة العملاء: تسعى البنوك الأجنبية إلى كسب ثقة العميل من خلال توفير الخدمات الملائمة له والمنتجات المصرفية ذات الصلة الانفرادية.

4- الاستحواذ على أكبر حصة في السوق المصرفية: وهي من الأهداف التي يسطرها البنك. لأنه لتحقيق عوائد مالية كبيرة وجب على البنوك الأجنبية السيطرة على أكبر قدر ممكن من السوق.

5- مواكبة المعايير الدولية: ونقصد بالمعايير الدولية تلك المقاييس العالمية التي تعمل بها البنوك الحديثة في المجال البنكي وعلى البنوك الأجنبية دائماً أن تكون على دراية كاملة بالمستجدات التي قد تطرأ على هذه المعايير لمواكبة التطور في المجال البنكي.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

6- تنوع الخدمات المصرفية: أي عدم وضع سبل وطرق ثابتة للخدمة المصرفية، بل العمل دائما على خلق طرق جديدة من شأنها أن تجعل العميل يشعر بالرضا التام والدائم تجاه البنك.

7- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي: عدم السماح للتكنولوجيات الحديثة بالغياب عن خدمات البنك واكتسابها بغية تحسين الأداء للبنك.¹

8- شبائيك الخدمات الشاملة: ونقصد هنا عدم تخصص الشبائيك داخل البنوك الأجنبية بالقيام بأعمال معينة كما هو الحال في البنوك الوطنية، فالبنوك الأجنبية تقدم خدمات الدفع أو السحب أو التحويل في كل الشبائيك الموجودة داخل البنك، وهذا يسهل عملية التعامل للعميل مع البنك وتجنبه كل الانتظار وضياح الوقت.

¹ موسى سعيد مطر شقيري، نوري موسى، ياسر المومني، المالية الدولية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003، ص: 177.

الفصل الثالث: _____ تطور النظام المصرفي الجزائري وظهور البنوك الأجنبية

الخلاصة:

بعد تطرقنا لأهم المراحل التي مر بها النظام المصرفي الجزائري وكذا أهم الإصلاحات الاقتصادية التي تم تطبيقها خاصة في سياق التحول من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، مروراً بأهم الإصلاحات التي عرفها الاقتصاد من الاستقلال إلى ما بعد فترة التعديلات الهيكلية ودراسة مميزات كل مرحلة من مراحل هذه الإصلاحات وكذا العواقب التي واجهته للوصول إلى ما هو عليه اليوم من انفتاح اقتصادي وتغيير شبه جذري في طريقة التسيير والتمويل وذلك لتغيير النمط المتبع من طرف الدولة الجزائرية، من النظام الاشتراكي إلى المختلط، ثم الرأسمالي، الأمر الذي سمح بزيادة الاستثمارات الأجنبية داخل البلاد خاصة الاستثمارات في القطاع المالي والبنكي حيث نميز زيادة في عدد البنوك الأجنبية في الجزائر خاصة بعد قانون 10/90، حيث وصل عددها حسب التقارير السنوية للبنك المركزي لجوان 2012: 14 بنك خاص بما فيها واحد مختلط.

**الفصل الرابع: مساهمة البنوك
الأجنبية في تطوير سوق الائتمان
من خلال تفعيل الخدمات المصرفية
دراسة لعينة من البنوك في الجزائر"**

SG-AGB-ALBARAKA

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

تمهيد:

لمعرفة أهمية البنوك الأجنبية في الجزائر وتقييم دورها في تطوير سوق الائتمان ، الاقتصاد الوطني و التنمية الاقتصادية بصفة عامة، وجب علينا القيام بدراسة ميدانية لعينة من البنوك الأجنبية الموجودة بالبلاد ولقد وقع الاختيار على بنك الخليج الجزائر *AGB*، سوسيتي جنرال الجزائر *SGA* وبنك البركة الجزائري *ALBARAKA BANQUE* وذلك باعتبار أن هذه البنوك هي الأكبر والأكثر انتشارا في سوق البنوك الجزائرية، حيث تم زيارة هذه البنوك في جهات عدة عبر التراب الجزائري وكان الهدف من الزيارة الميدانية للبنوك عينة الدراسة هو إجراء مقابلة مباشرة مع مديري الوكالات البنكية لمعرفة آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة وطرق منح الائتمان ومقارنتها بإجابات زبائن البنوك .

وللإلمام بالموضوع والإجابة على فرضيات الدراسة وإتمام العمل النظري للفصول الثلاثة الأولى بعمل تطبيقي يكون فاصل في استخلاص النتائج تم صياغة هذا الفصل الذي قسم إلى:

المبحث الأول: تقديم البنوك الأجنبية عينة الدراسة AGB-SG-ALBARAKA ودراسة نشاطاتها ووظائفها المصرفية.

المبحث الثاني: تقديم الدراسة الميدانية لعينة الدراسة

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

المبحث الأول: تقديم البنوك الأجنبية عينة الدراسة AGB-SG-ALBARAKA ودراسة نشاطاتها ووظائفها المصرفية.

المطلب الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر ودراسة أهم نشاطاته ووظائفه المصرفية.

يعتبر بنك الخليج الجزائر من البنوك البارزة في الساحة النقدية بالجزائر وهذا لقيام البنك بديناميكية ونشاطا في جميع مجالات الحياة الاقتصادية. وترتبط قوة ونجاح البنك في الاستثمار على حد سواء في تدريب موظفيه في أكثر التكنولوجيات تقدما.

الفرع الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر.

أولا- نشأة وتطور بنك الخليج: بنك خليج الجزائر هو بنك تابع لمجموعة الأعمال الكويتية KIPCO والتي هي من ابرز مجموعات المال والأعمال في الشرق الأوسط يطلق عليها أسم * المجموعة الكويتية للأعمال*، أو *Project compagne-Kuwait* .-

أنشئت مجموعة الأعمال الكويتية في عام 1975 ، ومشروع شركة الكويت (القابضة) أو شركة مشاريع الكويت هي مجموعة كويتية خاصة و التي تعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة المتنوعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، تملك المجموعة حصص في أكثر من 50 شركة تعمل في 21 بلدا (خصوصا في العالم العربي) ، ويعمل فيها أكثر من 7000 شخص في أنحاء العالم .

تهتم المجموعة خاصة بالصناعات الرئيسية في الخدمات المالية والإعلام، كما تملك شركة مشاريع الكويت أيضا مصالح مباشرة وغير مباشرة في قطاعات الصحة والسياحة والصناعة، و العقار.

وبنك الخليج الجزائر هو بنك أجنبي مستثمر بالجزائر برأسمال قدره 6.500.000.000 دج، موزع على ثلاثة بنوك ذات سمعة عالية في المجال بنكي وهي:

- 60 % من طرف البركان بنك Burgan Bank

30% البنك التونسي الدولي. Tunis International Bank

- 10 % البنك الأردني الكويتي. Jordan Kuwait Bank

منذ تأسيسه في مارس 2004 وبنك الخليج الجزائر يلتزم بتقديم المساعدات المختلفة في مجالات التمويل البنكي والضمانات وغيرها، لمختلف الشركات والأفراد من خلال تقديم العديد من المنتجات والخدمات¹ . بالإضافة لتلبية توقعات كل زبون ويقدم البنك لعملائه منتجات مصرفية تقليدية وهي تلك المنتجات المتعارف عليها في البنوك الأخرى ولكن بطرق أكثر حداثة وعصرنه، هذا من جهة، ومن جهة

¹ <http://www.ag-bank.com/entreprise.php#tab1>, 21/04/2010, 12 :22.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

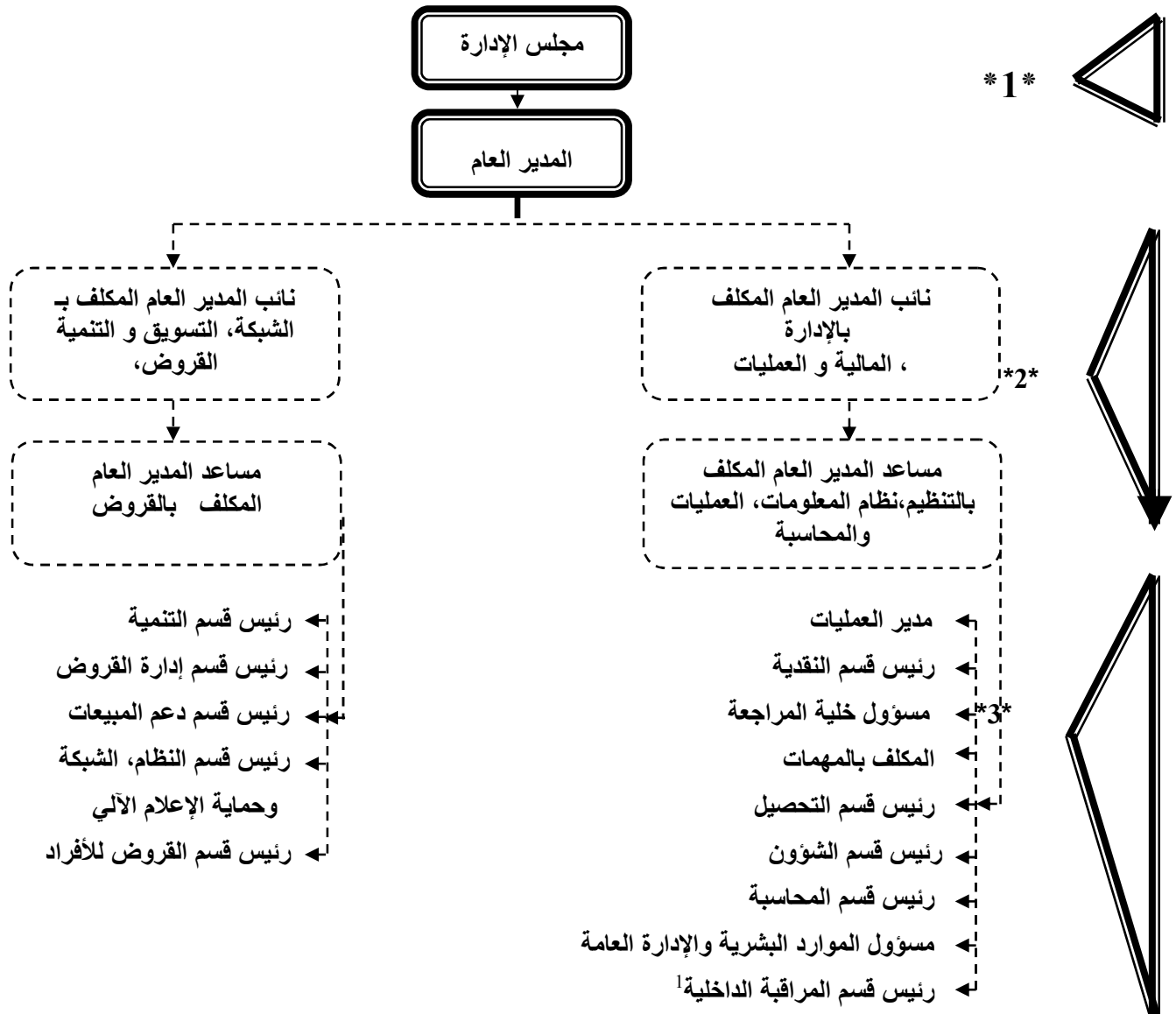
المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

أخرى يقدم البنك منتجات تتوافق مع مقتضيات الشريعة الإسلامية وهي ميزة للبنك جعلت منه يدخل السوق البنكية الجزائرية من بابها الواسع باعتبار عامل الدين في الدولة.

ثانيا- الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر¹

ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي للبنك في الشكل الموالي:

الشكل رقم (30): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الموقع الالكتروني للبنك.

¹ rapport annuel de l'AGB, 2008, p : 07.

¹ * 1 * مجلس الادارة، * 2 * اللجنة التنفيذية، * 3 * الإدارة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ثالثا- تطور شبكة وكالات بنك الخليج الجزائر: *Développement du Réseaux*

الشكل رقم(31): تطور شبكة الوكالات لـ: AGB

	2010	2011
Agences opérationnelles	21	29
Agences en attente de réception de l'agrément	9	1
Agences en cours de réalisation	6	6
TOTAL	36	36

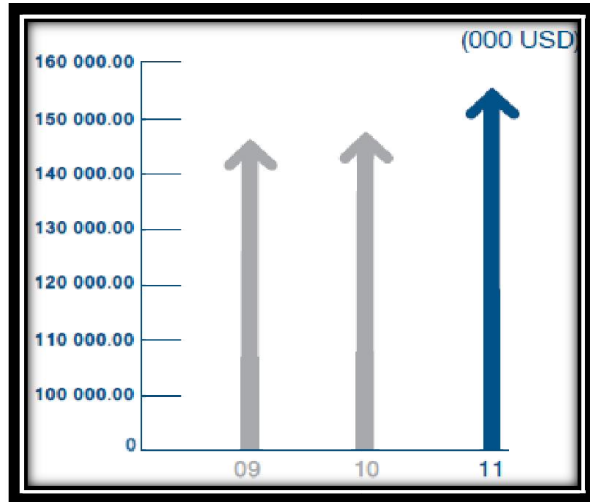
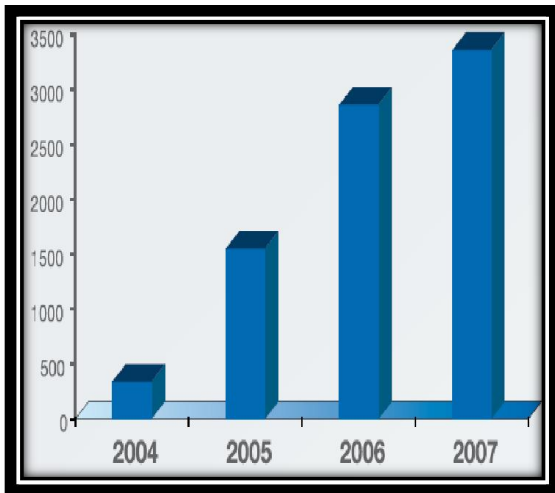
Source :le rapport annuel de AGB 2011 P : 33

من المخطط أعلاه نلاحظ أن بنك الخليج الجزائر هو بنك ذو شبكة بنكية جد واسعة ومنتشرة بقوة في التراب الجزائري وذلك لاحتوائه المناطق الرئيسية بالبلاد سواء الشرقية منها أو الغربية إضافة لمدن المركز أو الوسط الجزائري. حيث وصلت سنة 2011 إلى 29 وكالة تقوم بالنشاطات المصرفية، واحدة في انتظار منح الاعتماد و 6 وكالات في إطار الإنجاز.

الفرع الثاني: تطور الأموال الخاصة، مجموع الأصول و نتائج لبنك الخليج *Fonds Propres*

أولا- تطور الأموال الخاصة:

الشكل رقم(32): تطور الأموال الخاصة لـ: AGB



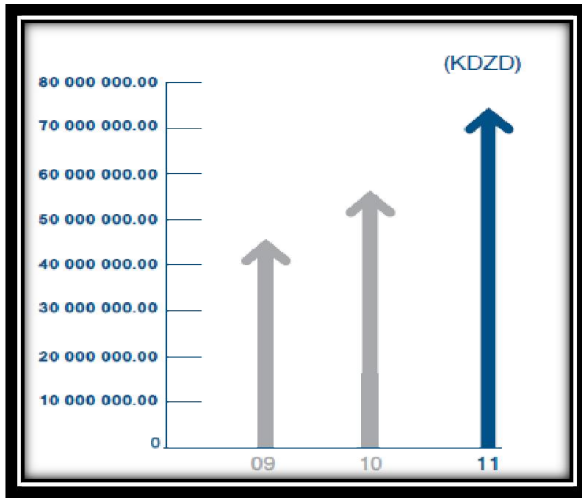
Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :02

من خلال الشكليين البيانين أعلاه لتطور حجم الأموال الخاصة لبنك الخليج الجزائر AGB، نجد أن تطورها مستمر منذ سنة 2004، حيث كانت 5 ملايين دج إلى أن وصلت إلى 15 مليار دج نهاية سنة 2011، وهذا يدل على تطور حجم نشاطاتها وعملياتها المصرفية.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

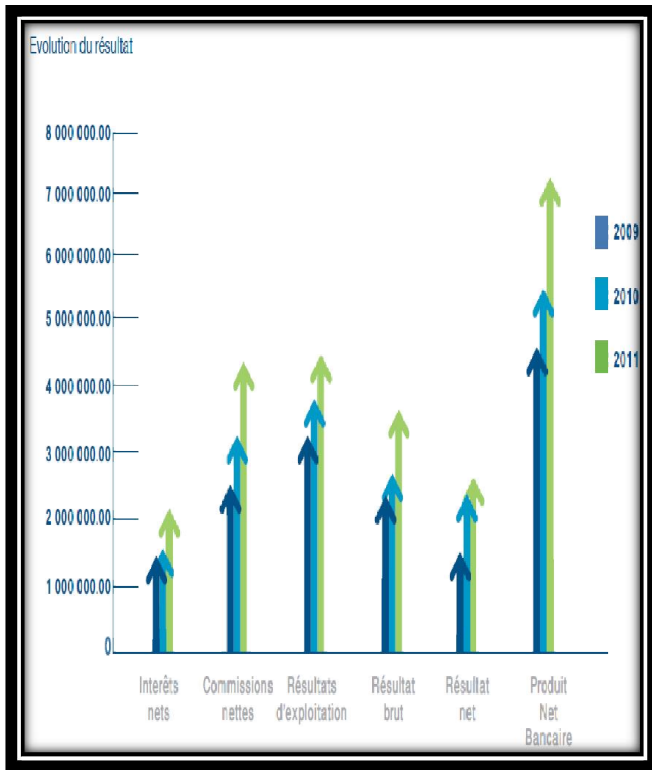
المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم(33): تطور مجموع الأصول لـ: AGB



Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :15.

الشكل رقم(34): تقييم نتائج AGB



Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :15.

- النتيجة الإجمالية، كانت النتائج الإجمالية لبنك الخليج الجزائر تعرف تطورا ولكن ليس كبيرا مقارنة بباقي النتائج المحققة وقد وصلت نهاية 2011 إلى حوالي 3.5 مليار دج.

النتيجة الصافية، تشهد تطور إيجابي ومستمر.

ثانيا- تطور مجموع الأصول Totale Actif

عرف مجموع الأصول هو الآخر تطورا مستمرا خاصة خلال السنوات الأخيرة حيث وصلت نهاية 2011 إلى أكثر من 70 مليار دج. وهذا نظرا لزيادة حجم النشاط وتوسع شبكاتها المصرفية في سوق البنوك في الجزائر.

ثالثا- تقييم نتائج AGB Evolution du

Résultat

يبدو أن بنك الخليج الجزائر يحقق نتائج إيجابية وبصفة مستمرة وتشمل هذه النتائج:

- الفوائد الصافية حيث بلغت نهاية 2011 ما يفوق 2 مليار دج.

- العمولات الصافية عرفت هي الأخيرة زيادة مستمرة وصلت نهاية 2011 إلى أكثر من 4 مليار دج.

- نتائج الاستغلال، حققت نتائج إيجابية وكانت لها تقريبا نفس حجم العمولات الصافية وقد وصلت نهاية 2011 إلى أكثر من مليار دج.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

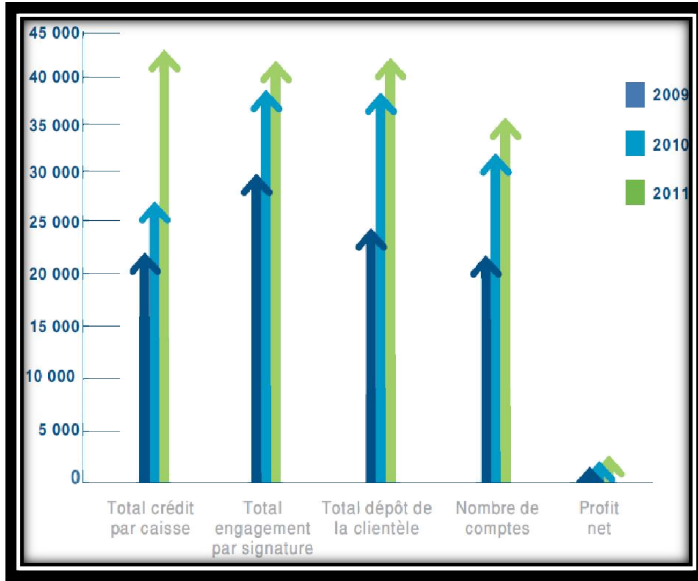
المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

- الناتج الصافي للبنك، عرف صافي الدخل لبنك الخليج الجزائر تطورا ملحوظا وخاصة سنة 2011 التي وصل فيها إلى أكثر من 7 مليار دج.

الفرع الثاني: تطور بعض الأرقام الخاصة بنشاطات AGB

أولا- إجمالي القروض و الودائع

الشكل رقم(35): تطور بعض الأرقام المحققة لـ: AGB



Quelques chiffres

(000 000 DZD)

	2009	2010	2011	% 2011/2010
Total Crédit par caisse	22 744	26 858	44 628	+66.16%
Total Engagement par signature	22 920	30 792	40 430	+31.3%
Total Dépôts de la Clientèle	24 830	38 186	49 990	+30.91%
Nombre de Comptes Clientèle	22 737	32 497	36 601	+12.6%
Profit net	1 478	2 031	2 591	+27.57%
Nombre d'Agences	13	21	29	+38%

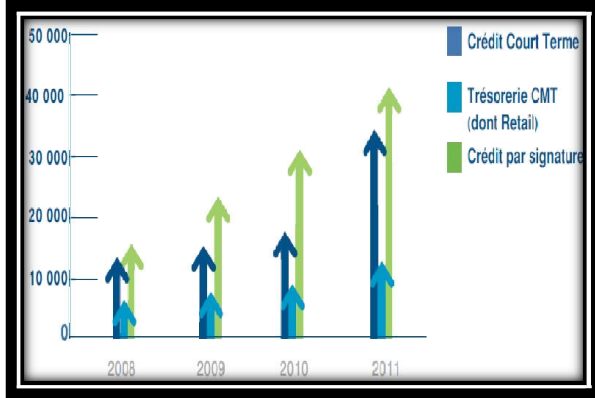
Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :17.

من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن هناك تطورا كبيرا في إجمالي القروض بالصندوق حيث قدرت نسبة الزيادة في الفترة الممتدة من 2009-2011 بـ: 66.16%، وهذا يدل على تمويل البنك لمشاريع عدة بصفة مستمرة ومتنامية، كذلك عرفت القروض بالالتزام زيادة حيث قدرت في الفترة الممتدة من 2009-2011 بـ: 31.3%، أما فيما يخص إجمالي الودائع و عدد حسابات الزبائن والدخل الصافي فقد عرف زيادة قدرت في الفترة الممتدة من 2009-2011 بـ: 30.91% - 12.6% - 27.57% على التوالي. ويرجع زيادة إجمالي الودائع إلى ميل العديد من الفئات في الجزائر للبنك لما سمعوا عنه من سرعة وكفاءة عالية في التنفيذ، كما نجد أيضا أن عدد وكالات البنك في زيادة مستمرة بنسبة 38% خلال فترة 2009-2011، وهذا نظرا لرغبة البنك في التوسع و التوغل أكثر في السوق المصرفية الجزائرية.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم(36): تطور محفظة القروض لـ: AGB



ثانيا: تطور محفظة القروض لـ: AGB
Globale du Portefeuille du Crédit

تميزت محفظة القروض لبنك الخليج الجزائر بارتفاع متتالي حيث وصل إجمالي القروض سنة 2011 إلى 85.056 مليار دينار منها 40.429 مليار دينار قروض بالإمضاء و 33.397 مليار دج قروض قصيرة الأجل، هذه

Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :25.

الزيادة كانت بسبب زيادة انتشار وكالات البنك وزيادة عد العملاء خلال السنوات الأخيرة.

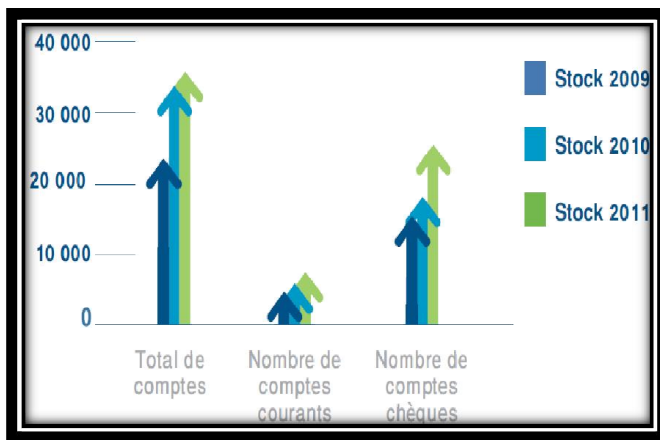
يجدر الإشارة إلى أن إجمالي القروض سنة 2008 لم يتعدى 35 مليار دج فقط منها 13.279 مليار قروض بالالتزام، و 11.127 مليار دج قروض قصيرة الأجل. والجدول التالي يبين تطور محفظة القروض بالأرقام حسب أنواعها:

الشكل رقم(37): تطور محفظة القروض لـ: AGB

Rubriques	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Crédit Court terme	11 127	14 367	17 525	33 397
Trésorerie CMT (dont Retail)	5 957	8 201	9 333	11 230
Crédit par signature	10 278	22 820	30 792	40 429
Total	30 363	45 488	57 650	85 056

Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :25.

الشكل رقم(38): تطور محفظة القروض لـ: AGB



Source :le rapport annuel de AGB 2011 P :22.

ثالثا- تطور حجم حسابات العملاء لـ: AGB
Comptes de Clientèle

من خلال البيانات المعروضة في التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر AGB نجد أن البنك مع مضي السنوات أصبح يمتلك عدد هائل من العملاء وذلك نتيجة لانتشار وكالاته في الساحة المصرفية الجزائرية من جهة و طبيعة الخدمات

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

والمنتجات المقدمة والمواكبة لاحتياجات العملاء العصرية والتي يوفرها بنك الخليج الجزائر من جهة أخرى، أما بالنسبة لإجمالي الحسابات فقد وصل إلى 36601 حساب سنة 2011 موزعة إلى: حسابات جارية وحسابات على الشيكات.

المطلب الثاني: تقديم سوسيتي جنرال الجزائر ودراسة أنشطتها ووظائفها.

تعتبر سوسيتي جنرال الجزائر من البنوك البارزة في الساحة المصرفية بالجزائر وهذا لقيام البنك بديناميكية ونشاطا في جميع مجالات الحياة الاقتصادية. وترتبط قوة ونجاح البنك في الاستثمار على حد سواء في تدريب موظفيه في أكثر التكنولوجيات تقدما.

الفرع الأول: تقديم سوسيتي جنرال

أولا- نشأة وتطور سوسيتي جنرال: تعتبر سوسيتي جنرال من أول البنوك التي أنشئت في فرنسا في 4 ماي 1984 من طرف مجموعة صناعية قصد تمويل التنمية والتجارة والصناعة في فرنسا، وهي بذلك تمارس نشاطات البنك العالمي، تمتلك مجموعة سوسيتي جنرال أول شبكة مصرفية من ناحية الخدمات المالية، باعتبارها تعمل بنموذج البنك العالمي متعدد الخدمات.

عرفت شبكة سوسيتي جنرال توسعا كبيرا سوء داخل فرنسا أو خارجها وقد تميزت بانتشار فروعها في جميع أنحاء العالم بدأ بأوروبا، الشرق الأوسط، دول حوض المتوسط و إفريقيا وكذا آسيا وروسيا، وهذا الانتشار نتيجة للخبرة الكبيرة التي تمتلكها المجموعة وخاصة في مجال التمويل والاستثمار. بلغ عدد عملاء المجموعة سنة 2012 33 مليون عميل عبر 77 دولة.

سوسيتي جنرال الجزائر هو بنك تابع 100% لمجموعة البنوك الفرنسية " سوسيتي جنرال " " Société Générale"، وهي تعتبر من أول البنوك الخاصة الناشطة في الجزائر بعد التعديل الذي ادخله قانون النقد والقرض 10/90 والذي سمح للبنوك الخاصة الأجنبية بمزاولة كل الأنشطة المصرفية في الجزائر في إطار ما يسمح به ويسيره بنك الجزائر.

تم فتح أول مكتب للتمثيل بالجزائر سنة 1987، أما منح الاعتماد الأول فكان سنة 1998، وسنة تم 1999 بدأ سوسيتي جنرال بمزاولة نشاطاته برأس مال قدره 500 مليون دينار، وباعتباره من أول البنوك الأجنبية الخاصة بالجزائر فهو يوفر جملة من الخدمات والابتكارات المصرفية، تم فتح أولى الوكالات بالأبيار سنة 2000.

ولقد شهدت سوسيتي جنرال تطورات عدة خلال الفترة 1999 إلى غاية 2011 نوجزها في النقاط

التالية:

- إنشاء مديرية المؤسسات الكبرى DGEI سنة 2007،

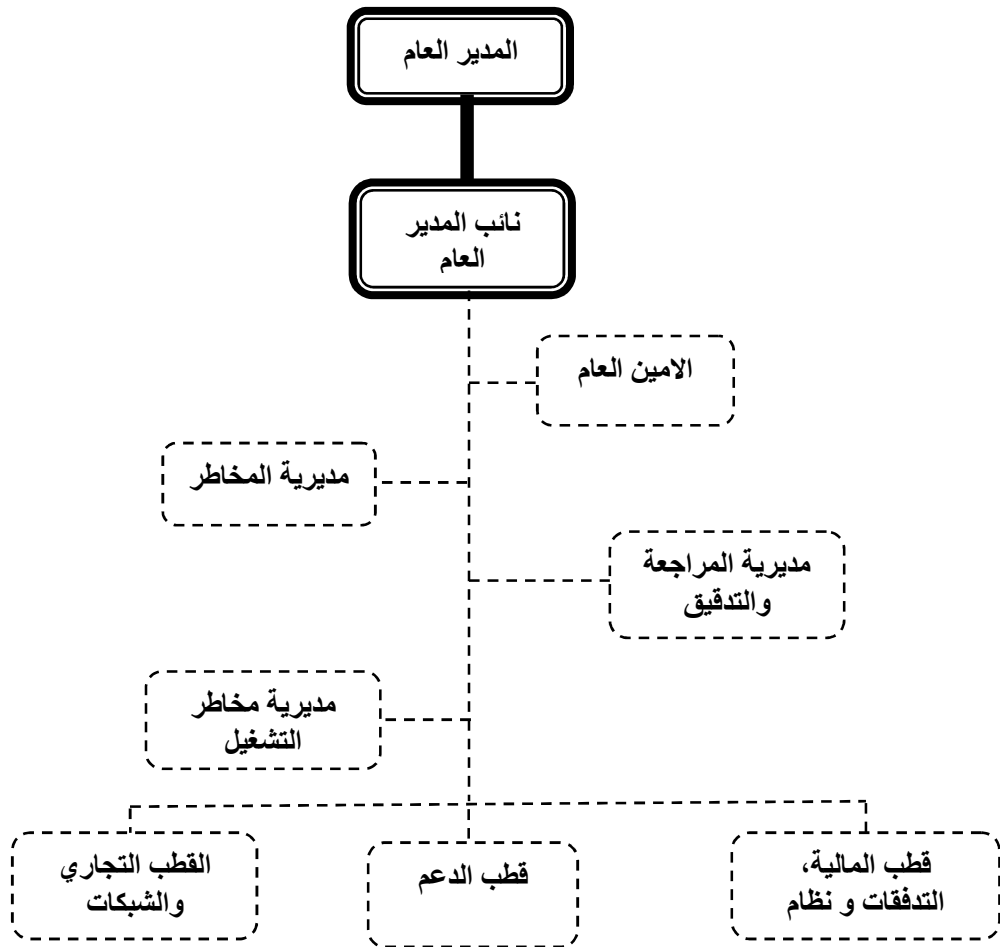
الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

- إنشاء مديريةية المؤسسات الكبرى الوطنية DGEN سنة 2008،
- إنشاء بنك تمويل الاستثمار BFI وكذا وكالة العملاء الأصليين ACP.
- إنشاء 4 مراكز للأعمال في الجزائر العاصمة " الشراقة، الدار البيضاء، الرويبة، حسيبة بن بوعلي" سنة 2010.¹

ثانيا - الهيكل التنظيمي لسوسيتي جنرال الجزائر:

الشكل رقم(39): الهيكل التنظيمي لسوسيتي جنرال الجزائر



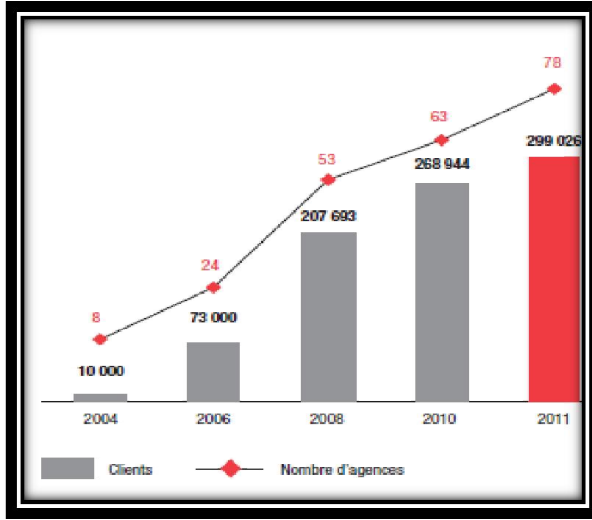
Source : les rapports annuels de société générale Algérie .

¹ أنظر الملحق رقم التقارير السنوية لبنك سوسيتي جنرال لسنة 2011 ص: 10

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم : (40): تطور عدد وكالات وعملاء سوسيتي جنرال



ثالثا- تطور شبكة وكالات سوسيتي جنرال

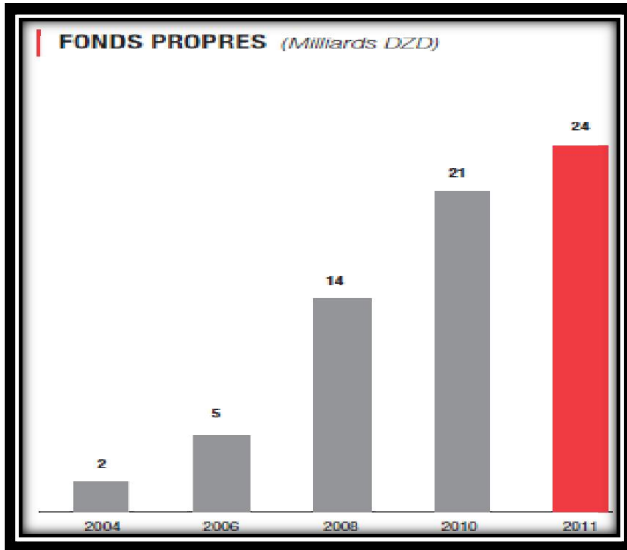
Réseaux de SG

تتكون سوسيتي جنرال من شبكة كبيرة من الوكالات حيث وصل عدد وكالاتها نهاية سنة 2011 الى 78 وكالة بنكية، تشمل 299026 عميل منهم 293349 أفراد و 5683 مؤسسات وهذا حسب الشكل التالي الموضح لتطور عدد وكالات سوسيتي جنرال خلال الخمس سنوات الاخيرة:

Source :le rapport annuel de SG 2011, P :20.

الفرع الثاني: بعض الأرقام لنشاطات SG

الشكل رقم : (41): تطور الأموال الخاصة



أولاً- تطور الأموال الخاصة *Fonds Propres*: من خلال المعطيات المستخرجة من تقارير سوسيتي جنرال السنوية نجد أن الأموال الخاصة بالبنك تعرف تطورا مستمرا حيث كانت سنة 2004 لا تتعدى 2 مليار دينار وبعدها أصبحت تتزايد إلى أن وصلت سنة 2011 إلى 21 مليار دينار أي بمعدل زيادة قدر بـ: 22 مليار دينار أي تضاعفت بـ: 12 مرة، وهذا يدل على تطور أنشطة سوسيتي جنرال وتوغلها في السوق المصرفية الجزائرية.

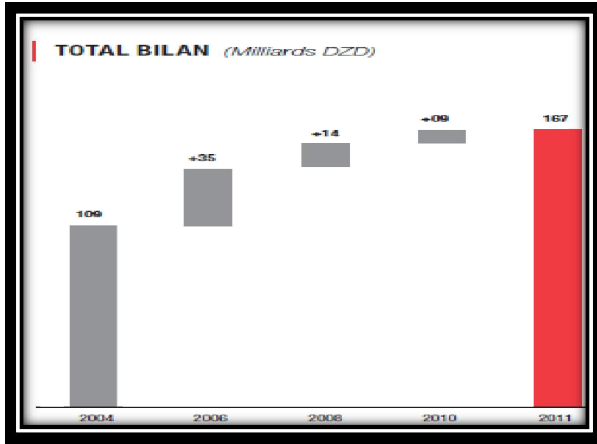
Source :le rapport annuel de SG 2011, P :21 .

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم : (42): تطور مجموع الميزانيات

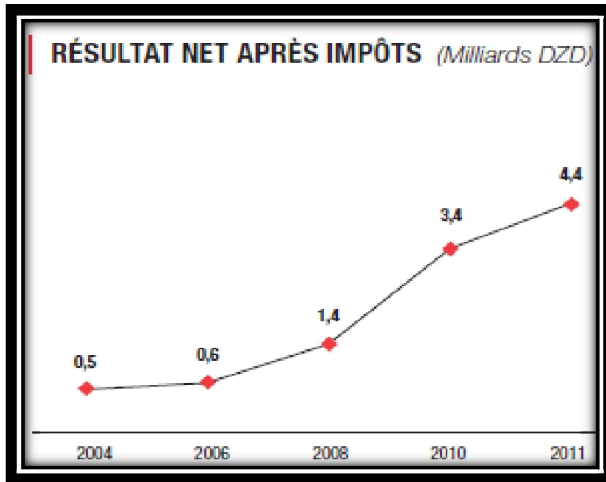
ثانيا- تطور مجموع الميزانية *Totale Bilan*



Source :le rapport annuel de SG 2011, P :21.

من خلال الشكل البياني نلاحظ تطور مجموع ميزانيات سوسيتي جنرال الجزائر منذ سنة 2004، حيث حققت نتائج إيجابية متتالية خاصة سنة 2011 حيث وصلت إلى 167 مليار دينار. وهذا يدل على مواصلة سوسيتي جنرال لكسب أكبر حصة ممكنة في سوق البنوك في الجزائر.

الشكل رقم : (43): تطور مجموع الميزانيات الصافية



Source :le rapport annuel de SG 2011, P :21

ثالثا- تطور النتائج السنوية الصافية

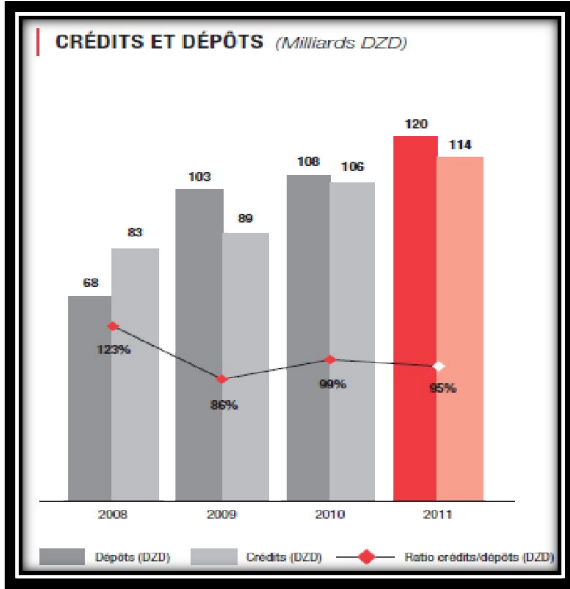
Résultat Net Après Impôts

عرفت النتائج السنوية الصافية لسوسيتي جنرال هي الأخرى زيادة وارتفاع مستمرة خلال السنوات الأخيرة والشكل البياني هنا يبين أن النتيجة السنوية لسنة 2004 كانت 0.5 مليار دينار، في حين بلغت سنة 2011 4.4 مليار دينار وهي زيادة معتبرة تدل على قوة وفعالية نشاطات سوسيتي جنرال المصرفية في الجزائر.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

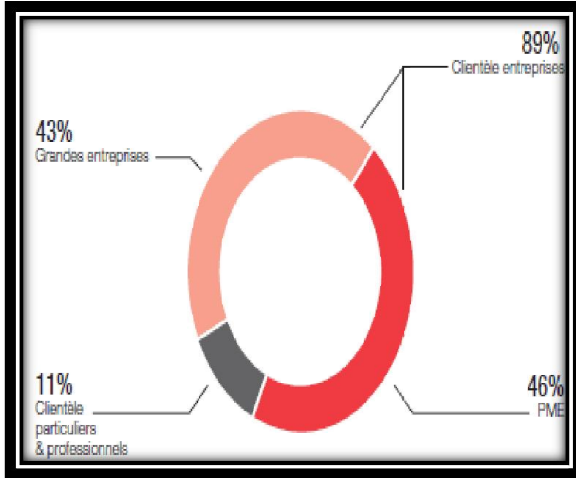
المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم : (44): تطور الودائع والقروض



Source : le rapport annuel de SG 2011, P : 21 .

الشكل رقم : (45): تقسيم محفظة العملاء



Source : le rapport annuel de SG 2011 P : 22

رابعاً - تطور الودائع والقروض

Dépôts

يبدو أن الموارد والمتاحات لسوسيتي جنرال تعرف تزايد مستمر حسب الشكل الذي يبين تطور حجم الودائع المجمعة لسوسيتي جنرال خاصة خلال الأربع سنوات الأخيرة.

كما نلاحظ أيضا أن حجم القروض الممنوحة لعملاء هي الأخرى في تزايد وهذا يدل على استمرار تمويل سوسيتي للاقتصاد خاصة القطاع الخاص.

خامساً - محفظة العملاء

تساهم سوسيتي جنرال في تمويل مشاريع المؤسسات سواء الكبيرة أو الصغيرة بنسبة 89% من إجمالي محفظة العملاء ولكن نجد أن القسم الأكبر منها موجه لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة *PME* حيث وصلت محفظة هذه المؤسسات حسب التقارير السنوية لسنة 2011،

46% أما النسبة الباقية والتي قدرت بـ:

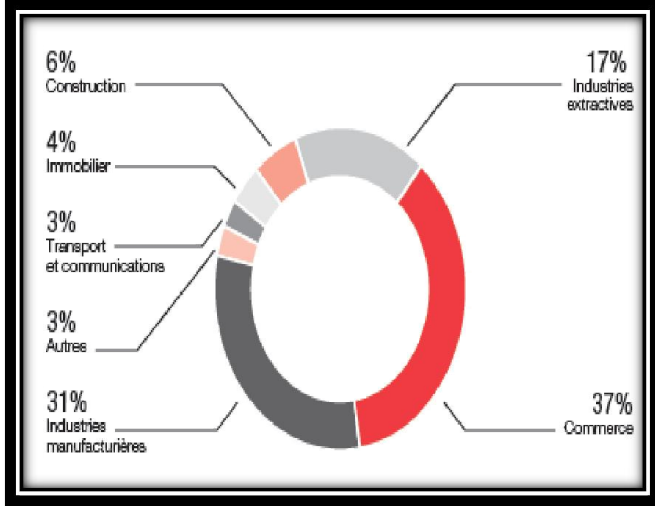
11% فهي للأفراد.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم : (46): توزيع المستحقات على العملاء

حسب القطاعات



سادسا- توزيع المستحقات على العملاء حسب

القطاعات Créances sur la Clientèle par Secteur Economique

تتوزع المستحقات على العملاء لسوسيتي جنرال بالشكل الآتي حسب الشكل البياني المستخرج من التقارير السنوية لـ: SG لسنة 2011:

Source le rapport annuel 2011 , p : 30.

- 37% للتجارة،
- 31% للصناعات التحويلية،
- 17% الصناعات الإستراتيجية،
- 6% للبناء،
- 4% للعقارات،
- 3% للنقل و الاتصالات،
- 3% أخرى.

سابعا- تطور عدد الموظفين لسوسيتي جنرال

الشكل رقم : (47): تطور عدد الموظفين

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Effectif Société Générale Algérie	1 444	1 323	1 276	1 148	1 015	720	416

Source :le rapport annuel de SG, P: 46.

عرف عدد موظفي سوسيتي جنرال الجزائر تطور مستمرا وذلك نظرا لزيادة عدد الوكالات المعتمدة، والتي فحت تقريبا في أجزاء عدة مت التراب الوطني، الأمر الذي احتاج إلى موارد بشرية إضافية لتسيير العمليات المصرفية بكفاءة وتلبية حاجات العملاء على أكمل وجه، ومن الشكل البياني المستخرج من التقرير السنوي لـ: SG لسنة 2011 نجد أن عدد الموظفين بها بلغ 1444 عبر كل الوكالات.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

المطلب الثالث: تقديم بنك البركة الجزائري ودراسة أنشطتها ووظائفها.

الفرع الأول: نشأة وتطور بنك البركة الجزائري

تأسس بنك البركة الإسلامي - البحرين (البركة البحرين) في عام 1984 م في البحرين، ومنذ إطلاقه ظل يتبوأ مركز الريادة في مجال تطوير العمل المصرفي المالي والإسلامي، وهو مسجل لدى وزارة الصناعة والتجارة بالبحرين بالسجل التجاري رقم 14400 ومرخص له من قبل مصرف البحرين المركزي لمزاولة الخدمات المصرفية للأفراد. ويبلغ رأسمال البنك المصرح به 600 مليون دولار أمريكي الصادر والمدفوع بالكامل منه 122 مليون دولار أمريكي.

وقد حقق البنك نتائج ممتازة للغاية في هذا المجال مستفيدا من موارده الكبيرة وخبرته في مجال فقه المعاملات المالية الإسلامية، علاوة على الخبرات المتنوعة في مختلف مجالات الصيرفة الإسلامية لفريق الإدارة العليا، والعمق الكبير الذي توفره له الشركة الأم من خلال المركز المالي القوي الذي تتمتع به.

وتجدر الإشارة إلى أن بنك البركة الإسلامي قد قام حتى تاريخه بإدارة أكثر من 6 مليار دولار أمريكي من الأموال نيابة عن العديد من المؤسسات المالية الكبيرة والعملاء من ذوي الملاءة المالية العالية الباحثين عن عائدات مالية مجزية على المدى البعيد، من خلال الأدوات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

يعتبر بنك البركة الجزائري من البنوك البارزة في الساحة المصرفية بالجزائر وهذا لقيام البنك بديناميكية ونشاطا في جميع مجالات الحياة الاقتصادية. كذلك يعتبر أول البنوك المستخدمة للصيغ الإسلامية، وهذا ما أدى إلى انتشار البنك بصفة كبيرة وسريعة نظرا لطبيعة المجتمع الجزائري والانتهاج الديني له " الدين الإسلامي "

الفرع الثاني: خدمات بنك البركة الجزائري

يقدم بنك البركة الجزائري لزيائنه من أفراد و مؤسسات جملة من الخدمات نلخصها فيما يلي:

أولا- الخدمات للأفراد:

- * خدمات الودائع،
- * فتح الحسابات البنكية الجارية بالدينار،
- * فتح الحسابات البنكية الجارية بالعملة الصعبة، و إصدار الشيكات،
- * خدمات الإيداع، السحب، الدفع و التحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة،
- * سحب الأموال عن طريق الصراف الآلي وفي كل وقت،

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

* يقوم بنك البركة الجزائري بتقديم النصح و الاستشارة لزيائنه ،عن طريق: (Assistance) المرافقة و خدمات المساعدة يقوم بها موظفين مؤهلين مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعها، و ذلك بتقديم حلول مكيمة حسب حاجة كل زبون.

* يضع بنك البركة الجزائري أيضا تحت تصرف: زبائنه- (Epargne et Placement) خدمات الادخار و التوظيف، و ذلك لتسهيل عمليات سحب و إيداع النقود.

* كما يقوم بتوظيف زبائن بنك البركة الجزائري أموالهم في (Livret Epargne) دفتر للادخار، واستثمارها في مشاريع و تميمتها و ذلك وفقا لمبادئ الشريعة الإسلامية.

ثانيا- الخدمات المقدمة للمؤسسات : و تشمل ما يلي :

* خدمات الودائع: فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، و إصدار الشيكات.

* خدمات الإيداع: السحب ، الدفع ، و التحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.

* خدمات المساعدة : و تتمثل أساسا في تقديم المساعدة و الاستشارة فيما يخص إنشاء ، تطوير و توسيع المؤسسات.

* خدمات الادخار و التوظيف.

الفرع الثالث: أهم تمويلات بنك البركة الجزائري

*قروض الاستغلال: عن طريق الصندوق بتمويل المواد الأولية ، المنتجات النصف مصنعة ، السلع الموجهة لإعادة البيع ، تمويل المستحقات ، تمويل مسبق للتصدير.

* قروض الاستثمار: التمويل من خلال منح القروض بالالتزام، رهن المناقصة، كفالات ضمان الأداء ، ضمان الدفعة المقدمة... الخ.

* خدمات تمويل التجارة الخارجية: تنظيم تدفقات التجارة الخارجية و المتمثلة أساسا في الاعتماد المستندي للاستيراد ، الاعتماد المستندي للتصدير، منح ضمانات الدولية سواء للتصدير أو الاستيراد ... الخ.

و تجدر الإشارة إلى أن صيغ التمويل التي ينتهجها بنك البركة الجزائري هي صيغ بديلة للإقراض بفائدة ، و تشمل هذه الصيغ : المرابحة ، المضاربة ، المشاركة ، الإجارة و الإجارة المنتهية بالتمليك ، الاستصناع و الاستصناع الموازي و السلم.

و من أجل عصرنه خدماته فقد قام بنك البركة الجزائري بتركيب أجهزة الصراف الآلي ، بالإضافة إلى تحديث أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

المبحث الثاني: تقديم الدراسة الميدانية لعينة الدراسة

من أجل معرفة مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، والبحث في العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية و سوق الائتمان تم استخدام أسلوب الاستبيان، المقابلة و الملاحظة بغرض جمع المعلومات من العملاء، وذلك من خلال عدة أدوات سوف يتم التطرق إليها في أدوات جمع البيانات.

المطلب الأول: إشكالية الدراسة الميدانية و فرضياتها

الفرع الأول: الأول: إشكالية الدراسة

لعل أهم عامل يدفع إلى تطوير الاقتصاد وتحسين مؤشراتته هي التمويلات المقدمة من طرف البنوك والمؤسسات المالية والتي يطلق عليها الائتمان أو القروض بمختلف أنواعها فكلما زادت نسب منح الائتمان للاقتصاد كلما زاد تطور هذا الأخير ولا يمكن تحقيق هذا التميز إلا بتفعيل وتحسين سوق الخدمات المصرفية، خصوصا وأن القطاع المصرفي الجزائري يشهد منافسة حادة فيما بين البنوك ، خاصة بعد صدور قانون 10/90 الذي سمح للبنوك الخاصة والأجنبية مزاوله نشاطاتها المصرفية والمالية داخل السوق الجزائرية، الأمر الذي دفع بالبنوك إلى العمل على تقديم خدمات ذات جودة تلبى حاجات و رغبات عملائها و ذلك من أجل تحقيق رضاهم وكسب ولائهم من جهة و تحقيق أهدافها والمتمثلة أساسا في زيادة حصتها السوقية والسيطرة من جهة أخرى ، لذلك فان دراستنا تحاول تسليط الضوء على مساهمة تفعيل وتحسين الخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* ، في تطوير سوق الائتمان بالجزائر، وذلك من خلال معرفة تقييم زبائن هذه البنوك لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم ومدى توافق عمل هذه البنوك وشروط منح الائتمان المتعارف عليها.

وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة الميدانية كالآتي:

ما هو تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم؟ وما هو تقييم *AGB-SG-ALBARAKA* لشروط منح الائتمان؟ وهل توجد علاقة ارتباط بين تفعيل جودة الخدمة المصرفية *AGB-SG-ALBARAKA* وتطوير سوق الائتمان؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة الميدانية تم تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الجزئية التالية:

- ما هو تقييم زبائن لـ *AGB-SG-ALBARAKA* لجودة الخدمة المصرفية المقدمة

لهم؟

- ما هو تقييم زبائن لـ *AGB-SG-ALBARAKA* لمنح الائتمان؟

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفعيل جودة الخدمة المصرفية ل-AGB-SG-ALBARAKA وتطوير سوق الائتمان؟

الفرع الثاني: فرضيات الدراسة الميدانية

للإجابة على إشكالية الدراسة الميدانية تم صياغة الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية الأولى:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المقدمة لهم سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المقدمة لهم إيجابي.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لمنح الائتمان المقدم لهم سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لمنح الائتمان المقدم لهم إيجابي.

وتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر الشخصية في منح الائتمان سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر الشخصية في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر القدرة في منح الائتمان سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر القدرة في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر رأس المال في منح الائتمان سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر رأس المال في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر الضمان في منح الائتمان سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر الضمان في منح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H₀: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر الجوانب المحيطة في منح الائتمان سلبي.

H₁: تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لعنصر الجوانب المحيطة في منح الائتمان إيجابي.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

• الفرضية الرئيسية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المهنة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المهنة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

/ الفرضية الجزئية السادسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية السابعة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

• الفرضية الرئيسية الرابعة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المهنة.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المهنة.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى الدخل الشهري.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى الدخل الشهري.

/ الفرضية الجزئية السادسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية السابعة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

• الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ:

AGB-SG-ALBARAKA وتطوير سوق الائتمان.

H₀: لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA وتطوير سوق الائتمان.

H₁: توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA وتطوير سوق الائتمان.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الأسئلة الفرعية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H₀: لا توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعادها.

H₁: توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعادها.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H₀: لا توجد علاقة لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA وعناصره.

H₁: توجد علاقة لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA وعناصره.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H₀: لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA و أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

H₁: توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA و أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و أبعاد منح الائتمان.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و عناصر منح الائتمان.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

الفرع الثالث: حدود الدراسة

نقصد بحدود الدراسة المجالين المكاني والزمني لها، وهي كالتالي:

المجال المكاني: شملت الدراسة عملاء ثلاثة من البنوك تم اختيارهم على حسب الانتشار في السوق

المصرفية الجزائرية وكذا كبر حجم النشاط، ولقد وقع الاختيار بعد التناقش مع المشرف على البنوك التالية: " بنك الخليج الجزائر *AGB*، سوسيتي جنرال الجزائر *SG*، بنك البركة الجزائري *AL BARAKA* "، وذلك من خلال تحديد مجموعة من الولايات عبر أغلب جهات التراب الجزائري وهذه الولايات هي: " عنابة، قسنطينة، وهران، سيدي بلعباس، تلمسان، بسكرة، ".

ومن الملاحظ من العينة أنها تشمل تقريبا كل المناطق سواء الشرقية، الوسطى، الغربية وكذا الجنوبية، والهدف من ذلك هو أخذ وجهة نظر العملاء للجزائر ككل كعينة وعدم الاقتصار على منطقة محددة.

المجال الزمني: بعد عملية التحكيم التي تمت من قبل أساتذة ذوي اختصاص في المجال المنهجي

والأكاديمي، بدأت عملية توزيع الاستمارة على العملاء في 2013/10/10 إلى غاية 2013/12/15، والسبب في عدم استغراق وقت كبير في استرجاع الاستمارات هو توزيعنا الذاتي لها على العملاء في شتى الولايات حيث تم تخصيص 3 أيام لكل ولاية بمعدل يوم لكل بنك، ويجدر الإشارة إلى أنه لم نقتصر على وكالة واحدة لكل بنك خاصة في الولايات الكبرى.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

المطلب الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء بنك الخليج الجزائر، سوسيتي جنرال الجزائر، بنك البركة الجزائري الموزعين على المستوى الوطني، و نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد حصرنا دراستنا على عملاء بنك البركة الجزائري، بنك الخليج الجزائر، سوسيتي جنرال الجزائر لمجموعة من الولايات هي " بسكرة، عنابة، قسنطينة، تلمسان، وهران، سيدي بلعباس" وبعد التأكد من توفر العدد الكافي من الزبائن لدى البنوك الثلاثة المختارة سواء- أفراد أو مؤسسات-، قمنا بزيارة هذه البنوك وتوزيع إستمارة الدراسة وتعزيز هذه الاستمارة بمقابلة أجريت مع مديري الوكالات لكل ولاية ولكل بنك.

و نظرا لقيود الوقت و التكلفة، و أخذاً بعين الاعتبار ما تحتويه استمارة الاستبيان من أسئلة كثيرة تتطلب وقتاً طويلاً نسبياً للإجابة عليها، فقد تم استخدام أسلوب العينة التحكيمية القصدية و ذلك بتوزيع 20 استمارة على كل وكالة بنك أي بمعدل 120 استمارة لكل بنك وبمجموع 360 استمارة، ولتفادي ضياع الوقت واسترداد أكبر عدد ممكن من الاستمارات الموزعة بطريقة سليمة تصلح للتفريغ تم توزيع الاستمارة على الزبائن بصفة شخصية حيث يتم إعطاء الزبون الاستمارة وانتظاره حتى ينتهي من ملئها بعدها نقوم بمراجعة الاستمارة تقاديا لنسيان الزبون عنصر من عناصر الاستمارة والانتقال للزبون الموالي، ونحيطكم علماً هنا أننا لا نقوم بمنح الاستمارة إلا للزبون الذي لا يكون على عجلة من أمره تقاديا للوقوع في المأل العشوائي الذي قد يؤدي الى انحراف نتائج الدراسة عن المسار المقدر لها.

وبإتباع هذه الطريقة استغرقنا وقتاً كبيراً إلا أن العملية كانت ناجحة حيث تم استرداد 320 استمارة و بعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد 31 استمارة لتناقض البيانات المدونة فيها وذلك لاحتواء الاستبيان على أسئلة معاكسة لتجنب الزبون المستعجل أو الذي يقوم بالمأل العشوائي للاستمارة، و تم اعتماد 279 استمارة لغرض التحليل الإحصائي أي بنسبة 77.5 % من إجمالي الاستبيانات الموزعة. وهي نسبة جيدة للاختبار.

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات

للإلمام بالموضوع و الإجابة على فرضيات الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان والمقابلة وكذا الملاحظة وذلك فيما يلي:

أولاً- المقابلة: من خلال إجراء مقابلة مفتوحة مع مديري عينة الدراسة، والتي كان الهدف الأساسي من ورائها هو مقارنة نتائج الاستمارة بأراء مديري وكالات البنوك عينة الدراسة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ثانياً- الاستبيان: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية نظراً لانتشار استعماله في أبحاث الخدمة المصرفية وقياسها وعليه تم إعداده مكون من محورين المحور الأول لقياس متغير جودة الخدمة المصرفية والذي اعتمدنا على مقياس جودة الخدمة المصرفية *SERVQUAL* بأبعاده الخمسة (الملموسية، الثقة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف): *Parasuraman et Berry* والذي تم التطرق إليه في الجزء النظري من الدراسة. أما بالنسبة للمحور الثاني الخاص بسوق الائتمان فقد تم صياغة الاستبيان بالاعتماد على العناصر الخمسة لمنح الائتمان 5Cs، والتي حددت من طرف أبرز منظومة ائتمانية لدى محلي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، والتي طبقاً لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى عميله المقترح كمقترض أو كعميل ائتمان أما فيما يتعلق بتصميم الاستمارة فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء أساسية:

الجزء الأول: حيث يمثل هذا الجزء من الاستمارة البيانات الشخصية - العامة - لزبائن

البنوك عينة الدراسة والتي تشمل كل من:

- العبارة 1: مجال التعامل مع البنك،
- العبارة 2: نوع العميل،
- العبارة 3: المستوى التعليمي،
- العبارة 4: المهنة،
- العبارة 5: الدخل الشهري،
- العبارة 6: عدد سنوات التعامل مع البنك،
- العبارة 7: عدد مرات الزيارة للبنك.

الجزء الثاني: والذي يمثل محور متغير سوق الائتمان حيث:

- العبارات من 08-12 تشير إلى بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية.
- العبارات من 13-17 تشير إلى بعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية.
- العبارات من 18-22 تشير إلى بعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية.
- العبارات من 23-27 تشير إلى بعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية.
- العبارات من 28-32 تشير إلى بعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية.

الجزء الثالث: والذي يمثل محور متغير منح الائتمان حيث:

- العبارات من 33-36 تشير إلى عنصر الشخصية لمنح الائتمان.
- العبارات من 37-40 تشير إلى عنصر القدرة لمنح الائتمان.
- العبارات من 41-43 تشير إلى عنصر رأس المال لمنح الائتمان.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

- العبارات من 44-47 تشير إلى عنصر الضمان لمنح الائتمان.
 - العبارات من 48-51 تشير إلى عنصر الظروف المحيطة لمنح الائتمان.
- وعليه يمكن إبراز التصور العام للدراسة في النموذج التالي:

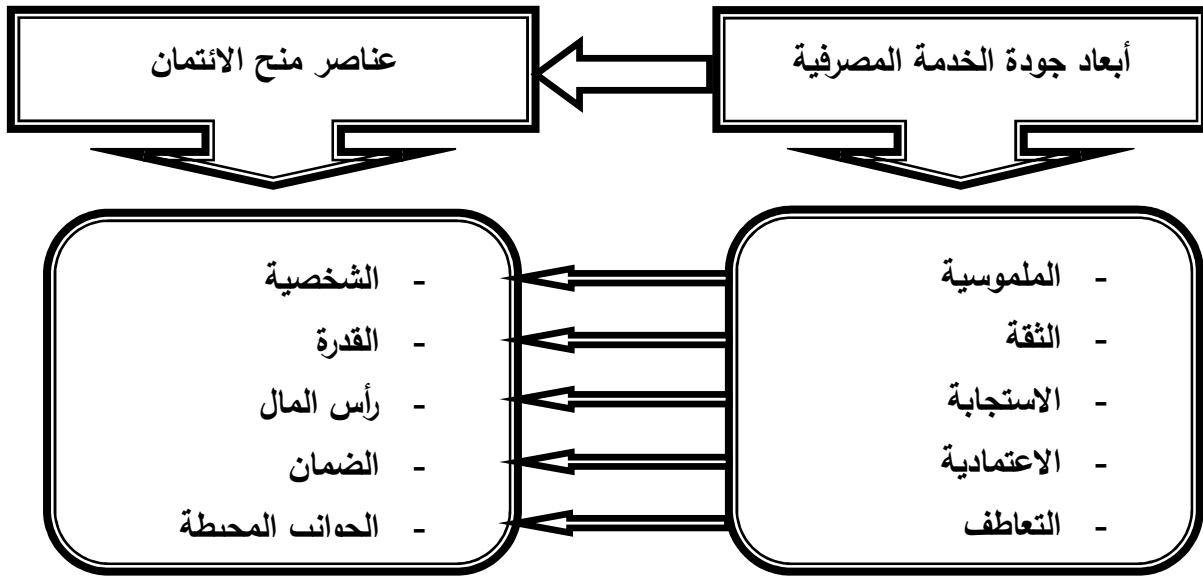
الشكل رقم: (48): التصور العام للدراسة " نموذج الدراسة الأولي"

المتغير التابع

سوق الائتمان

المتغير المستقل:

الخدمة المصرفية



المصدر: من إعداد الطالب.

وبعد صياغة الاستبيان تم عرضه على خبراء في مجال البحث " التسويق وجودة الخدمة وكذا أساتذة متخصصين في منهجية البحث العلمي"، وذلك للتأكد من شمولية الاستمارة و التأكد من وضوح عباراتها وعليه تم الحصول على بعض التعديلات التي أخذت بعين الاعتبار، وتم على ضوءها تعديل الاستبيان.

الفرع الثالث: أدوات التحليل الإحصائية المستخدمة و التحقق من ثبات أداة الدراسة

أولاً- أدوات التحليل الإحصائي: من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم

الاستبيان، تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث تم الاعتماد على

مجموعة من الأساليب الإحصائية من أهمها:

- التكرارات و النسب المئوية: لوصف الخصائص الشخصية للبنوك لعينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والوسط الحسابي: و ذلك من أجل معرفة درجة موافقة زبائن

AGB-SG-ALBARAKA عن كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة سواء جودة الخدمة المصرفية

أو منح الائتمان وتقييم مستوى الجودة وكذا مستوى منح الائتمان.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

• الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت إجابات زبائن العينة عن المتوسط الحسابي المحقق.

• تحليل التباين لمعيار واحد *One way ANOVA*: والهدف من استخدام هذا الأسلوب هو قياس فيما إذا كانت إجابات العينة تختلف حسب الخصائص العامة للعينة أم لا.

• تحليل الارتباط: للتعرف على درجة الارتباط بين المتغير التابع - سوق الائتمان - والمتغير المستقل - الخدمات المصرفية-.

• معامل الثبات معيار كرونباخ ألفا- (*Cronbach Alpha*): لمعرفة درجة ثبات الاستمارة ومدى الاعتماد عليها في الدراسة.

ثانيا- ثبات أداة الدراسة: أما فيما يخص ثبات أداة الدراسة و الذي يقصد به درجة الاتساق الداخلي بين مفردات الأداة، و إمكانية الحصول على نفس النتائج أو نتائج قريبة منها فيما لو كررت الدراسة على عينة أخرى غير عينة الدراسة و في أوقات مختلفة ، فقد تم التأكد منه باستخدام معامل كرونباخ ألفا، و الجدول الموالي يوضح نتائج هذا المعامل.

معامل ألفا كرونباخ (*Cronbach Alpha*) للاستمارة " محور جودة الخدمة المصرفية و سوق الائتمان "

الجدول رقم:(37): معامل ألفا كرونباخ للاستمارة

Statistiques de fiabilité	
عدد العبارات	ألفا كرونباخ
44	,907

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل كرونباخ ألفا للاستمارة يقدر ب: 0.907 لعدد العبارات المقدر ب: 44 عبارة وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية جدا تؤكد الاتساق الداخلي لكل عبارات الاستبيان و هذا يؤكد إمكانية استخدامها في الدراسة، للإشارة فإن النسبة المعتمدة والدالة على وجود اتساق داخلي تقدر ب: 0.60.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول :

الجدول رقم:(38): معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول

Statistiques de fiabilité	
عدد العبارات	ألفا كرونباخ
25	,913

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل كرونباخ ألفا للمحور الأول يقدر بـ: 0.913 بالنسبة لعبارات متغير جودة الخدمة المصرفية والمقدرة بـ: 25 عبارة وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية جدا تؤكد الاتساق الداخلي لعبارات المتغير الأول من الدراسة والذي يمثل المتغير المستقل.

معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني :

الجدول رقم:(39): معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني

Statistiques de fiabilité	
عدد العبارات	ألفا كرونباخ
19	,767

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل كرونباخ ألفا للمحور الثاني يقدر بـ: 0.767 بالنسبة لعبارات متغير سوق الائتمان والمقدرة بـ: 19 عبارة وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية جدا تؤكد الاتساق الداخلي لعبارات المتغير الثاني من الدراسة والذي يمثل المتغير التابع.

ولتوضح أهم الأبعاد اتساقا وتناسقا نظهر الجدول التالي المفسر لدرجة ثبات كل بعد من أبعاد

الدراسة على حدا:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (40): معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
جودة الخدمة المصرفية			91.3%
4	الملموسية	5	77.3%
2	الثقة	5	79.2%
9	الاستجابة	5	64.1%
3	الاعتمادية	5	78.9%
1	التعاطف	5	80.2%
سوق الائتمان			76.7%
6	الشخصية	4	71.8%
7	القدرة	4	71.1%
5	رأس المال	3	73.9%
8	الضمان	4	68.8%
10	الجوانب المحيطة	4	64%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

بعد حساب معامل كرونباخ ألفا الإجمالي لعينة الدراسة وكذلك معامل كل محور من محاور الدراسة، حاولنا من خلال الجدول أعلاه ترتيب معامل الثبات لكل متغير من متغيرات الدراسة، والذي يشير إلى أن كل أبعاد الدراسة سواء المحور الأول الخاص بجودة الخدمة المصرفية أو المحور الثاني الخاص بسوق الائتمان تفوق 60% النسبة المقبولة إحصائيا و هذا يعني ثبات الأداة المستخدمة و بالتالي إمكانية الاعتماد عليها في معرفة مساهمة البنوك الأجنبية عينة الدراسة في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات المصرفية.

ومن الملاحظ أيضا أن معامل التعاطف يقابل أعلى مستوى من الثبات سواء بالنسبة للمحور الأول أو الثاني بنسبة: 80.2% وهذا يدل على أن موظفي البنوك الأجنبية يتعاملون معاملة خاصة مع الزبائن وكذا يحاولون تقديم كل الخدمات الممكنة وفي أحسن الظروف، أما بالنسبة لأقل معدل مسجل لمعامل الثبات كرونباخ ألف فقد سجل للجوانب المحيطة وهي أحد أبعاد المحور الثاني وذلك نظرا لتباين آراء الزبائن في العبارات الأربعة لهذا العنصر.

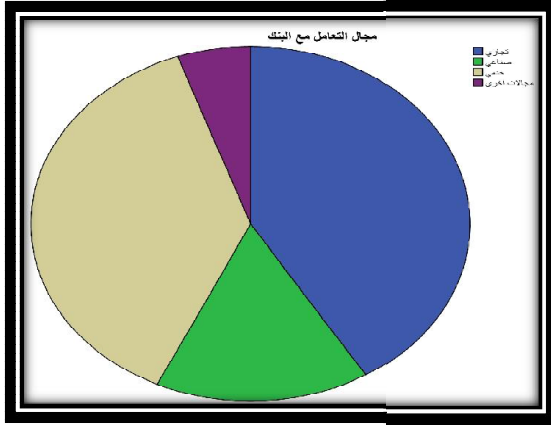
الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ثالثا- دراسة ووصف خصائص عينة الدراسة: لتلخيص خصائص عينة الدراسة ومعرفة أهم توزيعاتها حسب العناصر المبينة للبيانات العامة في الاستمارة تم الاستعانة بالتحليل الإحصائي و الوصفي لكل عنصر على حدا.

أ- مجال التعامل مع البنك:

الشكل رقم: (49): توزيع عينة الدراسة حسب مجال التعامل مع البنك



الجدول رقم: (41): توزيع عينة الدراسة حسب مجال التعامل مع البنك

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
تجاري	115	41,2
صناعي	44	15,8
خدمي	105	37,6
مجالات أخرى	15	5,4
المجموع	279	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة ب:SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه الموضح لتوزيع عينة الدراسة للبنوك الأجنبية نجد أن توزيعها متفاوت بين مختلف المجالات، حيث يتصدر المجال التجاري قائمة زبائن البنوك بنسبة قدرت ب: 41.2%، وهي في الأغلب زبائن من فئة المؤسسات *Entreprise* وهذا يدل على أن البنك مقصود من قبل الزبائن الذين يتعاملون بالتجارة بصفة عامة، يليها مجال الخدمات والذي كان على الأغلب يمثل أصحاب الحسابات الجارية أي الزبائن من نوع الأفراد *Particulier* وذلك بنسبة 37.6% أما بالنسبة للمجال الصناعي والمجالات الأخرى فقد كانت نسبتها لا تتعدى 20% .

وعليه ومن خلال المعطيات المستخرجة حول مجال التعامل مع البنك نستنتج أن أغلب زبائن عينة الدراسة هم زبائن من نوع مؤسسات " صناعي، تجاري، مجالات أخرى"

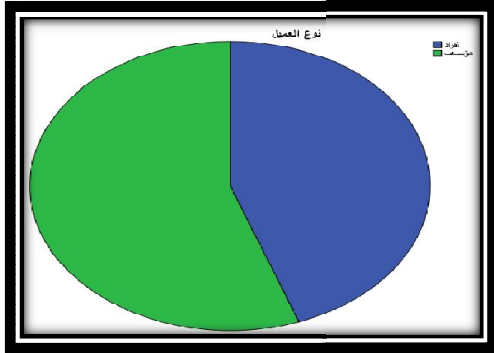
الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ب- نوع العميل:

الشكل رقم: (50): توزيع عينة الدراسة

حسب نوع العميل



الجدول رقم: (42): توزيع عينة الدراسة

حسب نوع العميل

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أفراد	124	44.4
مؤسسات	155	55.6
المجموع	279	100,0

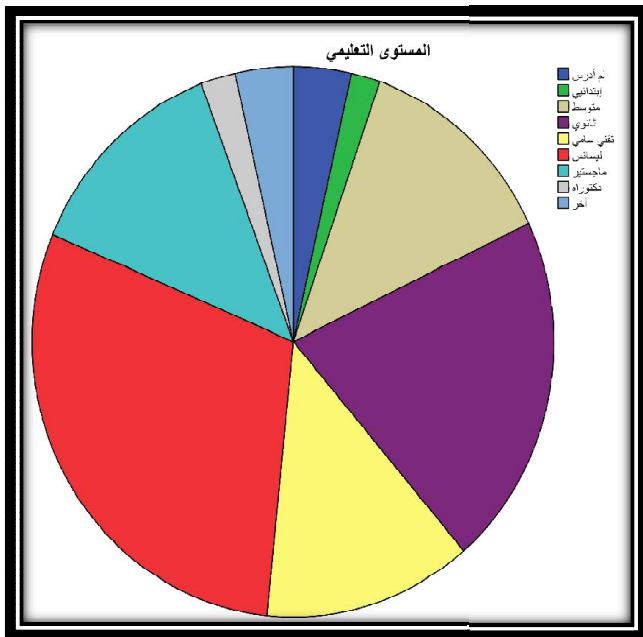
المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من الملاحظ أن الحصة الأكبر من زبائن عينة الدراسة تمثل فئة المؤسسات وذلك نظرا لما تجده هذه الأخيرة من سهولة في التعامل مع البنوك الأجنبية " السرعة، الدقة"، حيث بلغت نسبة الزبائن من فئة المؤسسات 55.6%، أما بالنسبة للزبائن الأفراد فقد مثلت 44.4%.

ج- المستوى التعليمي:

الشكل رقم: (51): توزيع عينة الدراسة

حسب المستوى التعليمي



الجدول رقم: (43): توزيع عينة الدراسة

حسب المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
لم أدرس	10	3,6
إبتدائي	5	1,8
متوسط	35	12,5
ثانوي	58	20,8
تقني سامي	36	12,9
ليسانس	83	29,7
ماجستير	36	12,9
دكتوراه	6	2,2
أخر	10	3,6
المجموع	279	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

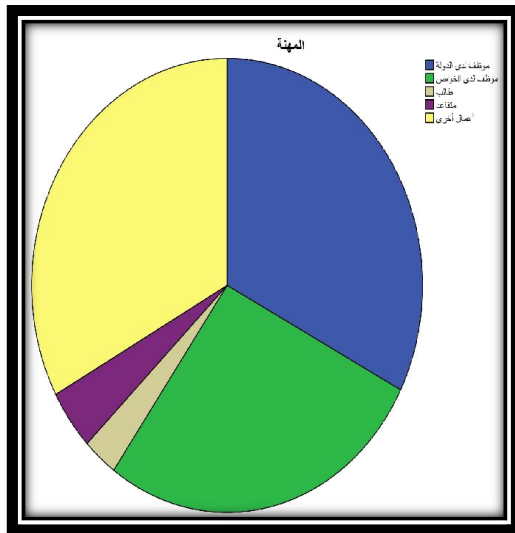
المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه بأن 44.8% من أفراد العينة هم من الجامعيين (ونقصد هنا مجموع نسب أفراد العينة الحاصلين على "الليسانس 29.7%+الماجستير 12.9%+الدكتوراه 2.2%", بينما نجد الثانويين 20.7% وتقني سامي 12.9% بمعدل 33.7%، فيما لا تتعدى مستويات الزبائن دون الثانوي 20% والتي أغلبها في المستوى المتوسط 12.5%.

د- المهنة:

الشكل رقم: (52): توزيع عينة الدراسة

حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

الجدول رقم: (44): توزيع عينة الدراسة

حسب المهنة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
موظف لدى الدولة	91	32,6
موظف لدى الخواص	76	27,2
طالب	8	2,9
متقاعد	12	4,3
أعمال أخرى	92	33
المجموع	279	100,0

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر فئة من زبائن البنوك عينة الدراسة هي من موظفي القطاع العام بنسبة 32.6%، يليها الموظفون بالمجالات الأخرى والتي على الأغلب أنها تمثل زبائن البنوك المؤسسات "رجال الأعمال وأصحاب المهن الحرة"، في الترتيب الثالث فنجد موظفوا القطاع الخاص بنسبة 27.2% أما في الترتيب الأخير فنجد المتقاعدون بنسبة 4.2% و الطلاب بنسبة 2.9%.

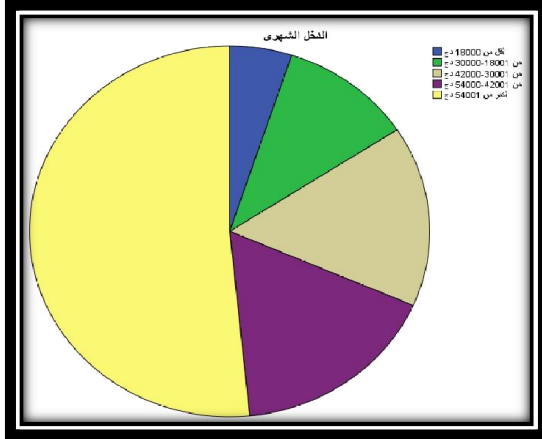
الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

هـ- الدخل الشهري:

الشكل رقم: (53): توزيع عينة الدراسة

حسب الدخل الشهري



الجدول رقم: (45): توزيع عينة الدراسة

حسب الدخل الشهري

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
5,0	14	أقل من 18000 دج
10,8	30	من 18001 إلى 30000 دج
15,8	44	من 30001 إلى 42000 دج
16,8	47	من 42001 إلى 54000 دج
51,6	144	أكثر من 54001 دج
100,0	279	المجموع

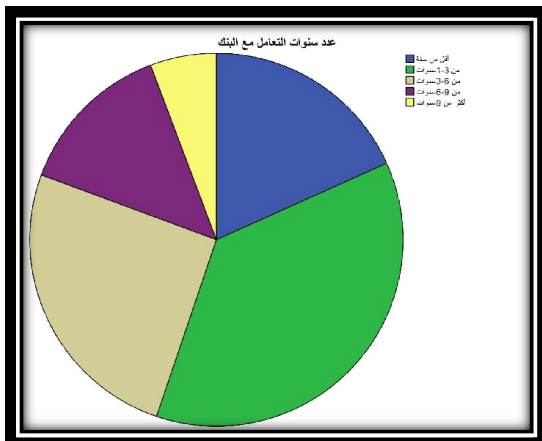
المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن 51.6% من عينة الدراسة يفوق دخلهم 54001 دج وهي تمثل أعلى نسبة مسجلة لعينة الدراسة و 16.8% يتراوح دخلهم ما بين 42001 و 54000 دج ، في حين 15.8% يتراوح دخلهم ما بين 30001 و 42000 دج ، أما بالنسبة للزبائن الذين لا يزيد دخلهم عن 30000 دج فهي فلا تتعدى 16.6%، بين 18001 و 30000 دج بنسبة 10.8% وبين 5% لأقل من 18000 دج.

و- عدد سنوات التعامل مع البنك:

الشكل رقم: (54): توزيع عينة الدراسة

حسب عدد سنوات التعامل مع البنك



الجدول رقم: (46): توزيع عينة الدراسة

حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
18,3	51	أقل من سنة
36,9	103	من 1-3 سنوات
25,4	71	من 3-6 سنوات
13,6	38	من 6-9 سنوات
5,7	16	أكثر من 9 سنوات
100,0	279	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

فيما يخص مدة التعامل مع البنك نجد أن أغلب أفراد العينة يتعاملون مع البنوك الأجنبية منذ أقل من 6 سنوات حيث مثلت نسبة الزبائن بين 3 و6 نسبة 25.4%، بين 1 و3 نسبة 36.9% وأقل من سنة نسبة 18.3%، أي بمجموع يقدر بـ: 80.6%، أما بالنسبة للزبائن الذين تتعدى مدة تعاملهم مع البنوك الأجنبية 6 سنوات فقد كانت بنسبة 13.6% بين 6 و9، و5.7% للمتعاملين لأكثر من 9 سنوات، ويرجع سبب انحصار مدة التعامل بين 1 و6 سنوات لعدم تواجد هذه البنوك في المناطق الشرقية والغربية والجنوبية مثل بسكرة سيدي بلعباس إلا منذ 5 سنوات تقريبا مما أدى إلى انحراف نسب العينة نوعا ما.

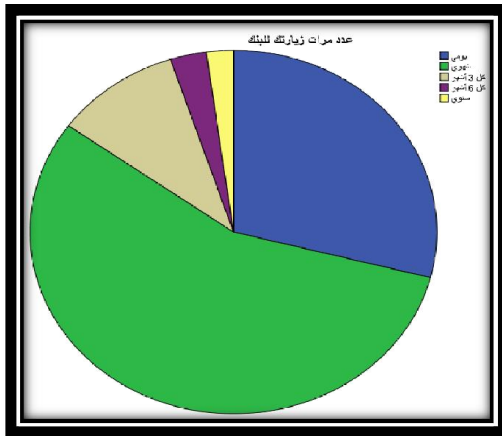
ي- عدد مرات زيارتك للبنك:

الشكل رقم: (55): توزيع عينة الدراسة

الجدول رقم: (47): توزيع عينة الدراسة

حسب عدد مرات زيارتك للبنك

حسب عدد مرات زيارتك للبنك



الفترة	التكرار	النسبة المئوية
يومي	81	29,0
شهري	156	55,9
كل 3 أشهر	28	10,0
كل 6 أشهر	8	2,9
سنوي	6	2,2
المجموع	279	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن فترات زيارة الزبائن للبنوك الأجنبية عينة الدراسة تتراوح ما بين يومي بنسبة 29% وما بين شهري بنسبة 55.9%، أما الزيارات كل 3 أشهر فنمثلة بنسبة 10%، كل 6 أشهر 2.9% و كل سنة 2.2%، ويرجع سبب انحراف زيارات زبائن العينة نحو يومي وشهري إلى نوع الزبائن حيث كما سبق و وجدنا أن أعلى نسبة تكون للزبائن المؤسسات وبالتالي الزيارة الدورية لازمة لهذا النوع من الزبائن لمتابعة أعمالهم والحرص على استمرارها بكل دقة وسرعة في التنفيذ، أيضا يعود انحصار عدد الزيارات بين اليومي والشهري لحجم الحسابات الخدمية والتي تخص الزبائن الذين يتقاضون رواتبهم كل شهر.

المبحث الثالث: اختبار على الفرضيات واستخلاص النتائج و تحليلها

لتسهيل الإجابة على الفرضيات تم تلخيص إجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* في الجداول التالية، والتي تبرز تباين إجابات عينة الدراسة حول سلم ليكرت الخماسي أي ما بين موافق تماما إلى غاية غير موافق تماما وهذا يظهر جليا من خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة.

المطلب الأول: تحليل الإجابات واختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: تحليل إجابات عملاء *AGB-SG-ALBARAKA*

بعد توزيع الاستمارات على الزبائن عينة الدراسة تم تفرغها من أجل معالجتها بالاستعانة ببرنامج SPSS، ولقد تم تقسيم إجابات زبائن البنوك الأجنبية عينة الدراسة إلى قسمين وذلك للقيام بعملية التحليل لكل إجابة على كل محور، للتمكن من استخلاص النتائج المتعلقة بجودة الخدمة وأبعادها من جهة، منح الائتمان وعناصره من جهة أخرى.

أولاً- تحليل إجابات عملاء *AGB-SG-ALBARAKA* حول جودة الخدمة المصرفية

كما سبق وذكرنا فإن المحور الأول من الاستمارة يتكون من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية " الملموسية، الثقة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف"، وعليه فقد تم تجميع إجابات *AGB-SG-ALBARAKA* مجال الدراسة في الجدول الآتي و الذي يبين تكرار كل عبارة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية حول مقياس ليكرت الخماسي، إضافة إلى نسبة التكرار من إجمالي التكرارات حيث: كلما مالت العبارة إلى 1 كلما كان التكرار يميل إلى غير موافق تماما وبالتالي التقييم السلبي لجودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف *AGB-SG-ALBARAKA* ، وكلما مالت العبارة إلى 5 كلما مال التكرار إلى الموافقة بشدة، أي التقييم الإيجابي لجودة الخدمة المصرفية للبنوك عينة الدراسة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم: (48): تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA حول جودة الخدمة المصرفية

رقم العبارة	موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماما	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
01	40.5	113	46.2	129	5	14	3.2	9	4.7	13
02	43.4	121	45.5	127	6.5	18	1.4	4	3.2	9
03	41.9	117	46.2	129	6.1	17	3.6	10	2.2	6
04	46.2	129	42.7	119	5.4	15	3.9	11	1.8	5
05	39.4	110	51.6	144	6.8	19	1.1	3	1.1	3
06	35.8	100	46.6	130	10.4	29	5	14	2.2	6
07	34.4	96	54.9	128	14.3	40	2.5	7	2.9	8
08	29.7	83	46.2	129	19.7	55	2.5	7	1.8	5
09	36.9	103	48	134	11.5	32	2.9	8	0.7	2
10	36.9	103	47.3	132	11.5	32	2.5	7	1.8	5
11	8.2	23	13.3	37	24.7	69	32.6	91	21.1	59
12	28.3	79	47.7	133	12.9	36	6.8	19	4.3	12
13	28	78	45.9	128	11.1	31	9.3	26	5.7	16
14	28	78	46.6	130	17.6	49	4.7	13	3.2	9
15	33	92	47.3	132	9.7	27	6.8	19	3.2	9
16	35.8	100	47	131	10.4	29	4.7	13	2.2	6
17	34.4	96	46.6	130	13.6	38	2.5	7	2.9	7
18	29.7	83	47.7	133	18.3	51	2.5	7	1.8	7
19	36.9	103	48	134	11.5	32	2.9	8	0.7	2
20	36.9	103	47.3	132	11.5	32	2.5	7	1.8	5
16	35.8	100	47	131	10.4	29	4.7	13	2.2	6
17	34.4	96	46.6	130	13.6	38	2.5	7	2.9	7
18	29.7	83	47.7	133	18.3	51	2.5	7	1.8	7
19	36.9	103	48	134	11.5	32	2.9	8	0.7	2
20	36.9	103	47.3	132	11.5	32	2.5	7	1.8	5
21	36.2	101	40.1	112	16.8	47	5.4	15	1.4	4
22	26.5	74	52.3	146	17.2	48	2.5	7	1.4	4
23	34.1	95	47.3	132	15.8	44	2.2	6	0.7	2
24	36.9	103	44.8	125	13.3	37	2.5	7	2.5	7
25	34.1	95	47.3	132	15.8	44	2.2	6	0.7	2

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

بعد وضع الجدول المبين للتكرارات و النسب المئوية لتقييم زبائن البنوك الأجنبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية سوف يتم توضيح هذا التوزيع لأراء الزبائن وربطه بمؤشر الجودة في الجدول التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم: (49): تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA فيما يخص عبارات جودة الخدمة

المصرفية

رقم العبارة	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة جودة الخدمة %
01	موقع البنك جذاب وملئم لكم لطلب الخدمة	4.16	4	0.998	83.2
02	البنك منظم ومصمم بشكل جيد ولائق من الداخل	4.24	4	0.888	84.8
03	يحتوي البنك على تجهيزات حديثة تمنحك الراحة	4.22	4	0.878	84.4
04	يستخدم البنك بطاقات ائتمانية ودفاتر شيكات جذابة ويهتم بنوعيتها	4.28	4	0.873	85.6
05	يستخدم البنك موظفين ذوي مظهر وشكل لائق	4.27	4	0.728	85.4
06	يقدم البنك خدمات عالية الدقة خالية من الأخطاء	4.09	4	0.923	81.8
07	يمنح البنك وعود لعملائه ويحرص على تأبيتها	4.06	4	0.919	81.2
08	يقوم البنك بضمان الودائع وتسيير المخاطر بطرق عصرية	4	4	0.871	80
09	لديكم ثقة تامة في عمليات البنك	4.18	4	0.797	83.6
10	يحتفظ البنك بمعلومات ومعطيات دقيقة عن كل المتعاملين معه	4.15	4	0.852	83
11	يحدد البنك مواقيت محددة لأداء الخدمة المصرفية	2.95	2	1.198	59
12	يراعي الموظفون أولوية دخول العميل إلى البنك دون تجاوز الأدوار	3.89	4	1.031	77.8
13	يملك البنك العدد الكافي من الموظفين لتلبية احتياجاتكم	3.81	4	1.117	76.2
14	يأخذ البنك بعين الاعتبار اقتراحات وشكاوي العملاء في الوقت المناسب	3.91	4	0.963	78.2
15	يقوم البنك بجميع الخدمات المصرفية في كل وقت	4	4	0.996	80
16	يمكنكم الإعتماد على موظفي البنك في مختلف التعاملات	4.10	4	0.914	82
17	يتمتع موظفوا البنك بمهارة عالية وسرعة فائقة في تقديم الخدمة	4.07	4	0.915	81.4
18	تشعر بالراحة والأمان عند التعامل مع الموظفين بالبنك	4.01	4	0.863	80.2
19	فترات العمل تتناسب مع برنامجكم اليومي	4.18	4	0.797	83.6
20	يمنح البنك خدمات تقلص الجهد والوقت عبر الانترنت والهاتف	4.15	4	0.852	83
21	موظفي البنك يتعاملون معكم معاملة خاصة	4.04	4	0.936	80.8
22	يعرف موظفي البنك احتياجات الزبائن جيدا	4	4	0.818	80
23	يعمل موظفي البنك على مراعاة مصالح الزبائن بكل صدق	4.12	4	0.798	82.4
24	يخلق موظفي البنك جو المحادثة والفكاهة العملية لديكم	4.03	4	0.911	80.6
25	تشعر بالإرتياح عند التعامل مع طاقم البنك	4.11	4	0.905	82.2

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ثانياً - تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA حول منح الائتمان:

كما سبق وذكرنا فإن المحور الثاني من الاستمارة يتكون من العناصر الخمسة لمنح الائتمان " الشخصية، القدرة، رأس المال، الضمان، الجوانب المحيطة"، وعليه فقد تم تجميع إجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA في الجدول التالي و الذي يبين تكرار كل عبارة لكل بعد من أبعاد منح الائتمان حول مقياس ليكرت الخماسي، إضافة إلى نسبة التكرار من إجمالي التكرارات حيث:

أنه كلما مالت العبارة إلى 1 كلما كان التكرار يميل إلى غير موافق تماماً وبالتالي التقييم السلبي لمنح الائتمان المقدم من طرف AGB-SG-ALBARAKA ، وكلما مالت العبارة إلى 5 كلما مال التكرار إلى الموافقة بشدة، أي التقييم الإيجابي لمنح الائتمان بـ: AGB-SG-ALBARAKA.

الجدول رقم: (50): تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA حول منح الائتمان

رقم العبارة	موافق تماماً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماماً	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
26	33.3	93	47.3	132	14	39	2.5	7	2.9	8
27	30.5	85	47.3	132	18.3	51	2.2	6	1.8	5
28	38.4	107	47	131	11.1	31	2.9	8	0.7	2
29	38.4	107	47	131	11.5	32	2.5	7	0.7	2
30	34.8	97	45.2	126	14.3	40	3.2	9	2.2	6
31	36.6	102	42.3	118	17.6	49	2.5	7	1.1	3
32	36.9	103	41.2	115	15.8	44	4.3	12	1.8	5
33	26.2	73	21.1	59	22.9	64	19	53	10.8	30
34	24.7	69	36.6	102	28.7	80	6.1	17	3.9	11
35	21.1	59	40.1	112	32.3	90	3.9	11	2.5	7
36	23.3	65	35.5	99	29	81	7.9	22	4.3	12
37	22.9	64	40.1	112	28.7	80	5.4	15	2.9	8
38	15.4	43	41.2	115	32.3	90	6.5	18	4.7	13
39	19.7	55	41.2	115	31.5	88	4.7	13	2.9	8
40	13.6	38	36.9	103	34.8	97	11.5	32	3.2	9
41	21.1	59	36.6	102	34.8	97	6.1	17	1.4	4
42	16.8	47	35.1	98	35.5	99	10	28	2.5	7
43	17.9	50	35.1	98	35.5	99	9.7	27	1.8	5
44	16.1	45	30.1	84	33	92	14.7	41	6.1	17

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

بعد وضع الجدول المبين للتكرارات و النسب المئوية لزبائن البنوك حول أبعاد الجودة المصرفية سوف يتم توضيح هذا التوزيع لأراء الزبائن وربطه بمؤشر الجودة في الجدول التالي:

الجدول رقم: (51): تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA فيما يخص عبارات

الائتمان المصرفي

رقم العبارة	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التقييم %
26	يجب أن يتوفر العميل على شخصية نزيهة وأمانة لطلب الائتمان من البنك	4.06	4	0.912	81.2
27	يراعي البنك سمعة العميل في عملية منح الائتمان	4.03	4	0.858	80.6
28	الالتزام بالتعهدات والحرص على الوفاء بها من أهم متطلبات منح الائتمان	4.19	4	0.799	83.8
29	يأخذ البنك بعين الاعتبار المعلومات المالية للعميل	4.20	4	0.791	84
30	يجب أن يكون العميل قادر على سداد القرض والفوائد المترتبة عليه	4.08	4	0.909	81.6
31	تعتبر القدرة على التسديد من أهم المعايير التي تؤثر على مستوى المخاطر في البنك	4.11	4	0.854	82.2
32	يقوم البنك بمراجعة مدى وقاء العميل في تعاملاته السابقة	4.07	4	0.926	81.4
33	لا يأخذ البنك بعين الاعتبار المؤشرات المالية للعميل	3.33	3	1.333	66.6
34	يعتبر رأس المال للعميل أهم عنصر في منح القروض	3.72	4	1.029	74.4
35	كل مازاد رأس المال انخفضت نسبة مخاطر التسديد	3.73	4	0.922	74.6
36	يمنح البنك الائتمان لأصحاب رؤوس الأموال الكبرى	3.66	4	1.054	73.2
37	يجب توفر ضمانات للحصول على القروض	3.75	4	0.964	75
38	لا يشترط البنك ضمانات مملوكة للعميل بل يقبل كفالات من جهات أخرى	3.56	4	0.983	71.2
39	يعتبر الضمان أهم عناصر منح الائتمان	3.70	4	0.934	74
40	يمنح البنك القروض للعملاء الذين تتوفر بهم الصفات المطلوبة دون ضمانات	3.46	4	0.973	69.2
41	يقوم البنك بمراجعة محيط عمل العميل ونشاطاته	3.70	4	0.919	74
42	مجال العمل " قطاع حكومي أو خاص " له تأثير في منح الائتمان	3.54	4	0.97	70.8
43	يأخذ البنك بعين الاعتبار البيئة الخاصة بالعميل من الحصة السوقية له ونوعية النشاط	3.58	4	0.952	71.6
44	يراعي البنك شكل المنافسة المحيطة بالعميل	3.35	3	1.102	67

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية لعبارات الجودة المصرفية لعينة الدراسة والتي تمثل العناصر الخمسة المقترحة لمنح الائتمان، والملاحظ أنها تراوحت بين 3.33 و 4.20، ويجدر الإشارة إلى أن العبارة رقم 33 والتي تقابل متوسط يقدر بـ: 3.33 ومستوى تقييم 66.6% هي عبارة عكسية للعبارة رقم 29، والهدف من وضعها هو التأكد والحرص من أن زبائن البنوك عينة الدراسة قاموا بتعبئة الاستمارة بكل

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

دقة وشفافية، وعليه فإن مستوى التقييم محصور بين 3.35 و 4.20، حيث أن العبارة المقابلة لأدنى متوسط حسابي مسجل "3.35" وكذا أدنى مستوى تقييم "67%" هي العبارة رقم 44 * يراعي البنك شكل المنافسة المحيطة بالعميل*، وهنا نجد أن زبائن عينة الدراسة والذين كانت النسبة الأكبر فيهم مؤسسات يرون في تقييمهم لمنح الائتمان بأن مراقبة البنك للمنافسة والمقابلة لطالب الائتمان ليست واجبة كثيرا ولذلك نجد أن أغلب إجابات عينة الدراسة كانت محايدة.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

• الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم إيجابي.

يمكن الإجابة على هذه الفرضية من خلال وضع الجدول التالي والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية، إضافة إلى نسبة الجودة والتي يعبر عنها من خلال وضع النسبة المقابلة للمتوسط الحسابي لكل عبارة من مقياس ليكرت¹.

¹ 5 — 100%

المتوسط الحسابي — x

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (52): تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA فيما يخص الأبعاد الخمسة

للجودة المصرفية

رقم العبارة	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم جودة الخدمة %
1	الملموسية	4.234	4.2	5	84.68
5	الثقة	4.095	4	5	81.9
4	الاستجابة	3.632	3.8	4	72.64
2	الاعتمادية	4.121	4	5	82.42
3	التعاطف	4.058	4	5	81.16
	المجموع	4.143	4.16	5	83.66

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية للبنوك عينة الدراسة تراوحت قيمتها ما بين (3.632-4.234)، حيث أن بعد العناصر الملموسة يحظى بأكبر نسبة من الجودة في تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA بينما مثل بعد الاستجابة بنسبة 72.64% أقل مستوى مسجل في للجودة المصرفية حسب تقييم الزبائن.

قبل الإجابة على الفرضيات ارتأينا تحليل إجابات كل بنك من بنوك عينة الدراسة وتقييم كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية حسب رأي زبائن كل بنك على حدا وذلك من خلال الجداول التالية المبينة للمتوسط الحسابي، الوسط الحسابي وكذا نسبة الجودة المحققة:

¹ الإتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-1=4، 5/4=0.8، ومنه مجالات التي تحدد الإتجاه العام لعبارة أبعاد متغير جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولاً إلى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (53): تحليل إجابات عملاء AGB فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية

رقم العبارة	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم جودة الخدمة %
1	الملموسية	4.233	4.2	5	84.66
5	الثقة	4.040	4	5	80.8
4	الإستجابة	3.394	3.6	4	67.88
2	الإعتمادية	3.996	4	4	79.92
3	التعاطف	4.009	4	5	80.18
	المجموع	3.934	3.96	4	78.68

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: *SPSS*

من خلال الجدول أعلاه نجد ان المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية لبنك الخليج الجزائر تراوحت قيمتها ما بين (3.996-4.233)، حيث أن بعد العناصر الملموسة يحظى بأكبر نسبة من الجودة في تقييم زبائن AGB بـ: 84.66%، بينما مثل بعد الاستجابة بنسبة 67.884% أقل مستوى مسجل لجودة الخدمة المصرفية حسب تقييم زبائن بنك الخليج الجزائر.

¹ الإتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-1=4، 5/4=0.8، ومنه مجالات التي تحدد الإتجاه العام لعبارة أبعاد متغير جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولاً الى 5 الموافقة بشدة..

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (54): تحليل إجابات عملاء SG فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية

رقم العبارة	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم جودة الخدمة %
1	الملموسية	4.336	4.6	5	86.72
5	الثقة	4.219	4.2	5	84.38
4	الاستجابة	3.795	3.8	4	75.9
2	الاعتمادية	4.256	4.4	5	85.12
3	التعاطف	4.167	4.2	5	83.34
	المجموع	4.154	4.24	5	83.092

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية لسوسيتي جنرال الجزائر تراوحت قيمتها ما بين (3.795-4.336)، حيث أن بعد العناصر الملموسة يحظى بأكبر نسبة من الجودة في تقييم زبائن SG بنسبة: 4.336، بينما مثل بعد الاستجابة بنسبة 75.9% أقل مستوى مسجل لجودة الخدمة المصرفية حسب تقييم زبائن سوسيتي جنرال.

¹ الاتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-1=4، 5/4=0.8، ومنه مجالات التي تحدد الاتجاه العام لعبارة أبعاد متغير جودة الخدمة المصرفية لـ: SG هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولاً إلى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (55): تحليل إجابات عملاء ALBARAKA فيما يخص أبعاد جودة الخدمة

المصرفية

رقم العبارة	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم جودة الخدمة %
1	الملموسية	4.127	4.2	5	82.54
5	الثقة	4.028	4	5	80.56
4	الاستجابة	3.745	3.8	4	74.9
2	الاعتمادية	4.127	4	5	82.54
3	التعاطف	4	4	5	80
	المجموع	4.005	4	5	80.108

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية للبنوك عينة الدراسة تراوحت قيمتها ما بين (3.745-4.127)، حيث أن بعد العناصر الملموسة والاعتمادية سجلتا أكبر نسبة من الجودة في تقييم زبائن ALBARAKA بنسبة: 82.54% بينما مثل بعد الاستجابة بنسبة 74.9% أقل مستوى مسجل لجودة الخدمة المصرفية حسب تقييم زبائن بنك البركة الجزائري.

قبل الإجابة على فرضيات الدراسة نشير إلى أن مقياس تقييم الزبائن على جودة الخدمة المصرفية للبنوك عينة الدراسة هو أن تكون قيمة المتوسط الحسابي لتكرارات الزبائن أكبر أو تساوي مقياس الحياد 3 فكلما كانت القيمة تتجه نحو 3 كانت جودة الخدمة متوسطة موجبة وكلما كانت تتجه نحو 5 كلما كانت جودة الخدمة موجبة مرتفعة جدا. وفي حالة انخفاض نسب التقييم عن 3 فهنا نسجل مستوى تقييم سلبي.

¹ الاتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-4=1، 4-3=1، 3-2=1، 2-1=1، ومنه مجالات التي تحدد الإتجاه العام لعبارة أبعاد متغير جودة الخدمة المصرفية لـ: ALBARAKA هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولا إلى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

للإجابة على الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم إيجابي.

وجب الإجابة على الفرضيات الفرعية المنبثقة منها وهي:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية يساوي 4.09، بمستوى جودة 81.9%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 4-5، فهذا يعني أن تقييم مستوى الجودة المقدمة لزبائن AGB-SG-ALBARAKA مرتفع. وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي مرتفع الجودة.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد الثقة يساوي 4.23، بمستوى جودة 84.68%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 4-5، فهذا يعني أن تقييم مستوى الجودة المقدمة لزبائن AGB-SG-ALBARAKA مرتفع، وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أن تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي مرتفع الجودة.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة يساوي 3.63، بمستوى جودة 72.64%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 3-4، فهذا يعني أن تقييم مستوى الجودة المقدمة لزبائن AGB-SG-ALBARAKA متوسط.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية إيجابي متوسط الجودة.
/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية يساوي 4.12، بمستوى جودة 82.42%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 4-5، فهذا يعني أن تقييم مستوى الجودة المقدمة لزبائن AGB-SG-ALBARAKA مرتفع.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية إيجابي مرتفع الجودة.
/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد التعاطف يساوي 4.05، بمستوى جودة 81.16%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 4-5، فهذا يعني أن تقييم مستوى الجودة المقدمة لزبائن AGB-SG-ALBARAKA مرتفع.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لبعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية إيجابي مرتفع الجودة.

من خلال الإجابة على الفرضيات الجزئية نستطيع الإجابة على الفرضية الرئيسية للدراسة الميدانية وهي برفض فرضية العدم H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 أي أن تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لجودة الخدمة المصرفية المقدم لهم إيجابي مرتفع الجودة.
● الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لمنح الائتمان المقدم لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لمنح الائتمان المقدم لهم إيجابي.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

يمكن الإجابة على هذه الفرضية من خلال وضع الجدول التالي والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد منح الائتمان، إضافة إلى نسبة الجودة والتي يعبر عنها من خلال وضع النسبة المقابلة للمتوسط الحسابي لكل عبارة من مقياس ليكرت¹.

الجدول رقم (56): تحليل إجابات عملاء AGB-SG-ALBARAKA فيما يخص

العناصر الخمسة لمنح الائتمان

رقم العبارة	أبعاد منح الائتمان	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ²	نسبة تقييم منح الائتمان %
1	الشخصية	3.860	4	4	77.2
5	القدرة	3.447	3.5	4	68.94
4	رأس المال	3.703	3.666	4	74.06
2	الضمان	3.619	3.5	4	72.38
3	الجوانب المحيطة	3.542	3.5	4	70.84
	المجموع	3.634	3.6332	4	72.68

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية للبنوك عينة الدراسة تراوحت قيمتها ما بين (3.447-3.860)، حيث أن بعد الشخصية يحظى بأكبر نسبة من تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA بمتوسط حسابي 3.860 وبمستوى 77.2% بينما مثل بعد القدرة نسبة 68.94% بمتوسط حسابي قدر بـ: 3.447 وهو يعبر عن أقل مستوى مسجل لتقييم زبائن البنوك AGB-SG-ALBARAKA لعناصر منح الائتمان.

¹ 5 _____ %100

المتوسط الحسابي x _____

² الاتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-1=4، 0.8=5/4، ومنه مجالات التي تحدد الاتجاه العام لعبارة أبعاد متغير منح الائتمان لـ:

AGB-SG-ALBARAKA هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم

موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولاً إلى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

قبل الإجابة على الفرضيات ارتأينا تحليل إجابات كل بنك من بنوك عينة الدراسة وتقييم كل بعد من أبعاد منح الائتمان حسب رأي زبائن كل بنك على حدا وذلك من خلال الجداول التالية المبينة للمتوسط الحسابي، الوسط الحسابي وكذا نسبة التقييم لكل عنصر:

الجدول رقم.(57): تحليل إجابات عملاء AGB فيما يخص عناصر منح الائتمان

رقم العبارة	أبعاد منح الائتمان	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم منح الائتمان %
1	الشخصية	3.932	4	4	78.64
5	القدرة	3.502	3.5	4	70.04
4	رأس المال	3.650	3.666	4	73
2	الضمان	3.589	3.5	4	71.78
3	الجوانب المحيطة	3.485	3.5	4	69.7
	المجموع	3.631	3.633	4	72.632

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لعناصر منح الائتمان لبنك الخليج الجزائر تراوحت قيمتها ما بين (3.932 - 3.485)، حيث أن بعد الشخصية يحظى بأكبر نسبة من تقييم زبائن AGB بمتوسط حسابي 3.93 وبمستوى تقييم قدر بـ: 78.64%، بينما مثل بعد الجوانب المحيطة نسبة تقييم قدرت بـ: 69.7% بمتوسط حسابي قدر بـ: 3.48 وهو يعبر عن أقل مستوى مسجل لتقييم زبائن بنك الخليج الجزائر لعناصر منح الائتمان.

¹ الاتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-1=4، 5/4=0.8، ومنه مجالات التي تحدد الاتجاه العام لعبارة أبعاد متغير منح الائتمان لـ:

AGB هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم

موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولا الى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (58): تحليل إجابات عملاء SG فيما يخص عناصر منح الائتمان

رقم العبارة	أبعاد منح الائتمان	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم منح الائتمان %
1	الشخصية	3.769	3.750	4	75.38
5	القدرة	3.423	3.250	4	68.46
4	رأس المال	3.630	3.666	4	72.6
2	الضمان	3.534	3.5	4	70.68
3	الجوانب المحيطة	3.464	3.5	4	69.28
	المجموع	3.564	3.533	4	71.28

المصدر: من إعداد الطالب بالإستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لعناصر منح الائتمان لسوسيتي جنرال تراوحت قيمتها ما بين (3.423 - 3.769)، حيث أن بعد الشخصية يحظى بأكبر نسبة من تقييم زائن SG بمتوسط حسابي 3.86 وبمستوى 77.2% بينما مثل بعد القدرة نسبة 68.94% بمتوسط حسابي قدر بـ: 3.464 وهو يعبر عن أقل مستوى مسجل لتقييم زائن سوسيتي جنرال لعناصر منح الائتمان.

¹ الاتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: 5-1=4، 5/4=0.8، ومنه مجالات التي تحدد الإتجاه العام لعبارة أبعاد متغير منح الائتمان لـ:

SG هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم

موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولا الى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (59): تحليل إجابات عملاء ALBARAKA فيما يخص عناصر منح

الائتمان

رقم العبارة	عناصر منح الائتمان	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الاتجاه العام للأبعاد ¹	نسبة تقييم منح الائتمان %
1	الشخصية	3.870	4	4	77.4
5	القدرة	3.405	3.5	4	68.1
4	رأس المال	3.847	4	4	76.94
2	الضمان	3.682	3.75	4	73.64
3	الجوانب المحيطة	3.694	3.75	4	73.88
	المجموع	3.699	3.8	4	73.992

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لعناصر منح الائتمان لبنك البركة الجزائري تراوحت قيمتها ما بين (3.405 - 3.870)، حيث أن بعد الشخصية يحظى بأكبر نسبة من تقييم زبائن ALBARAKA بمتوسط حسابي 3.87 وبمستوى تقييم 77.4% بينما مثل بعد القدرة نسبة 68.1% بمتوسط حسابي قدر بـ: 3.405 وهو يعبر عن أقل مستوى مسجل لتقييم زبائن بنك البركة الجزائري لعناصر منح الائتمان.

قبل الإجابة على فرضيات الدراسة نشير إلى أن مقياس تقييم الزبائن لمنح الائتمان للبنوك عينة الدراسة هو أن تكون قيمة المتوسط الحسابي لتكرارات الزبائن أكبر أو تساوي مقياس الحياد 3 فكلما كانت القيمة تتجه نحو 3 كان مستوى تقييم الائتمان متوسط موجب وكلما كان يتجه نحو 5 كلما كان تقييم الائتمان موجب مرتفع جدا. وفي حالة انخفاض نسب التقييم عن 3 فهنا نسجل مستوى تقييم سلبي.

للإجابة على الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لمنح الائتمان المقدم لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن AGB-SG-ALBARAKA لمنح الائتمان المقدم لهم إيجابي.

¹ الاتجاه العام للعبارة: نقوم بحساب المدى، أي: $5-4=1$ ، $4-3=1$ ، $4-3=1$ ، ومنه مجالات التي تحدد الإتجاه العام لعبارات أبعاد متغير منح الائتمان لـ:

ALBARAKA هي:

0.8-1.6، 1.6-2.4، 2.4-3.2، 3.2-4، 4-4.8، حيث أن ترتيب المجالات يكون 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي. وكل رقم

موافق لسلم ليكرت حيث تمثل 1 عدم الموافقة بشدة وصولا إلى 5 الموافقة بشدة.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وجب الإجابة على الفرضيات الفرعية المنبثقة منها وهي:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الشخصية في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الشخصية في منح الائتمان إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لعنصر الشخصية يساوي 3.860، بمستوى جودة 77.2%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 3-4، فهذا يعني أن تقييم مستوى منح الائتمان لزبائن *AGB-SG-ALBARAKA* متوسط نوعا ما.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الشخصية لمنح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر القدرة في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر القدرة في منح الائتمان إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد القدرة يساوي 3.447، بمستوى جودة 64.94%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 3-4، فهذا يعني أن تقييم مستوى منح الائتمان لزبائن *AGB-SG-ALBARAKA* متوسط نوعا ما.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر القدرة لمنح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر رأس المال في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر رأس المال في منح الائتمان إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعد رأس المال يساوي 3.703، بمستوى تقييم 74.06%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 3-4، فهذا يعني أن تقييم مستوى منح الائتمان لزبائن *AGB-SG-ALBARAKA* متوسط نوعا ما.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر رأس المال لمنح الائتمان إيجابي.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الضمان في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الضمان في منح الائتمان إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعده الضمان يساوي 3.619، بمستوى تقييم 72.38%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 3-4، فهذا يعني أن تقييم مستوى منح الائتمان لزبائن *AGB-SG-ALBARAKA* متوسط نوعا ما.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-*

ALBARAKA لعنصر الضمان لمنح الائتمان إيجابي.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الجوانب المحيطة في منح الائتمان سلبي.

H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الجوانب المحيطة في منح الائتمان إيجابي.

من خلال تحليل نتائج تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة وجدنا أن المتوسط الحسابي لبعده الظروف المحيطة يساوي 3.634، بمستوى تقييم 72.68%، و بما أن المتوسط الحسابي محصور في المجال 3-4، فهذا يعني أن تقييم مستوى منح الائتمان لزبائن *AGB-SG-ALBARAKA* متوسط نوعا ما.

وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : تقييم زبائن *AGB-SG-*

ALBARAKA لبعده الظروف المحيطة لمنح الائتمان إيجابي.

وعليه ومن خلال الإجابة على الفرضيات الجزئية نستطيع الإجابة على الفرضية

الرئيسية للدراسة الميدانية وهي برفض فرضية العدم H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 أي أن

تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لمنح الائتمان إيجابي.

• الفرضية الرئيسية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم

لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم

لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

للإجابة على هذه الفرضية وجب علينا دراسة العلاقة بين إجابات زبائن عينة الدراسة حول محور

جودة الخدمة المصرفية وعليه تدرج لدينا الفرضيات الفرعية التالية:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

لاختبار هذه الفرضية سوف يتم الاستعانة بتحليل التباين لمعيار واحد *One Way Anova*

الجدول الموالي يبين لنا نتائج اختبار التباين لمعيار واحد:

الجدول رقم(60): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / مجال التعامل مع البنك

ANOVA

	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
<i>Inter-groupes</i> الجودة	,650	3	,217	,785	,503
<i>Intra-groupes</i>	75,865	275	,276		
<i>Total</i>	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.503 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير جودة الخدمة المصرفية ومجال التعامل مع البنك.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم(61): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / نوع العميل

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الجودة <i>Inter-groupes</i>	,000	1	,000	,001	,976
<i>Intra-groupes</i>	76,515	277	,276		
<i>Total</i>	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.976 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير الجودة المصرفية نوع العميل.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى نوع العميل.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم(62): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / المستوى التعليمي

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الجودة <i>Inter-groupes</i>	3,745	8	,468	1,737	,090
<i>Intra-groupes</i>	72,770	270	,270		
<i>Total</i>	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.90 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير جودة الخدمة المصرفية و المستوى التعليمي.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى التعليمي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المهنة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المستوى المهنة
يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم(63): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / المهنة

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
Inter-groupes الجودة	2,164	4	,541	1,994	,096
Intra-groupes	74,351	274	,271		
Total	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.96 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير الجودة المصرفية و المهنة.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى المهنة.

/الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم(64): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / الدخل الشهري

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
Inter-groupes	,701	4	,175	,634	,639
Intra-groupes	75,814	274	,277		
Total	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.639 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير الجودة المصرفية و الدخل الشهري.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H₀ ونرفض الفرضية البديلة H₁، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى الدخل الشهري.

/الفرضية الجزئية السادسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم(65): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / عدد سنوات التعامل مع البنك

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الجودة <i>Inter-groupes</i>	1,110	4	,278	1,009	,403
<i>Intra-groupes</i>	75,405	274	,275		
<i>Total</i>	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.403 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير الجودة المصرفية و عدد سنوات التعامل مع البنك.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

/ الفرضية الفرعية السابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك
يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم(66): نتائج تحليل التباين الأحادي لجودة الخدمة المصرفية / عدد مرات زيارة الزبائن للبنك

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الجودة <i>Inter-groupes</i>	1,863	4	,466	1,710	,148
<i>Intra-groupes</i>	74,652	274	,272		
<i>Total</i>	76,515	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير جودة الخدمة تساوي 0.148، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير جودة الخدمة المصرفية و عدد مرات زيارة الزبائن للبنك.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى عدد مرات زيارة الزبائن للبنك.

بعد الإجابة على الفرضيات الفرعية نستطيع الإجابة على الفرضية الرئيسية للدراسة الميدانية وهي بقبول فرضية العدم H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

• الفرضية الرئيسية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

للإجابة على هذه الفرضية وجب علينا دراسة العلاقة بين إجابات زبائن عينة الدراسة حول محور منح الائتمان وعليه تدرج لدينا الفرضيات الجزئية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك.

سوف يتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على تحليل التباين لمعيار واحد (One way

Anova) والجدول الموالي يبين لنا نتائج الاختبار لمعيار واحد:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم(67):نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / مجال التعامل مع البنك

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	1,457	3	,486	2,153	,094
<i>Intra-groupes</i>	62,041	275	,226		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.094 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان ومجال التعامل مع البنك.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى مجال التعامل مع البنك ونرفض.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

الجدول رقم(68):نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / نوع العميل

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	,637	1	,637	2,807	,095
<i>Intra-groupes</i>	62,862	277	,227		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.095 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان و نوع العميل.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى نوع العميل.

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم(69):نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / المستوى التعليمي

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	5,146	8	,643	2,977	,003
<i>Intra-groupes</i>	58,352	270	,216		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان و المستوى التعليمي.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى التعليمي.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المهنة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المستوى المهنة

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم(70):نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان / المهنة

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	,221	4	,055	,240	,916
<i>Intra-groupes</i>	63,277	274	,231		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.916 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان و المهنة.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى المهنة.

/ الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى الدخل الشهري.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود الى الدخل الشهري.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم(71): نتائج تحليل التباين الأحادي لمنح الائتمان/ الدخل الشهري

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	,474	4	,119	,515	,724
<i>Intra-groupes</i>	63,025	274	,230		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.724 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان و الدخل الشهري.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى الدخل الشهري.

/ الفرضية الجزئية السادسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الجدول رقم (72): نتائج تحليل التباين لمنح الائتمان/ عدد سنوات التعامل مع البنك

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	,552	4	,138	,601	,662
<i>Intra-groupes</i>	62,947	274	,230		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالإست عانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.662 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان وعدد سنوات التعامل مع البنك.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد سنوات التعامل مع البنك ونرفض الفرضية البديلة.

/ الفرضية الجزئية السابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات الزيارة إلى البنك.

يمكن عرض نتائج التحليل الأحادي في الجدول التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (73): نتائج تحليل التباين لمنح الائتمان / عدد مرات زيارة الزبائن للبنك

ANOVA					
	مجموع المربعات	درجة الحرية F	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الائتمان <i>Inter-groupes</i>	1,787	4	,447	1,984	,097
<i>Intra-groupes</i>	61,712	274	,225		
<i>Total</i>	63,499	278			

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لمتغير منح الائتمان تساوي 0.097 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهو المستوى المعتمد للدراسة، وهذا يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات زبائن عينة الدراسة لمتغير منح الائتمان وعدد مرات زيارة الزبائن للبنك.

وعليه فإننا نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى عدد مرات زيارة الزبائن للبنك ونرفض الفرضية البديلة.

بعد الإجابة على الفرضيات الجزئية نستطيع الإجابة على الفرضية الرئيسية للدراسة الميدانية وهي بقبول فرضية العدم H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن AGB-SG-ALBARAKA عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

لإشارة فإن التقييم كانت نتيجته عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى العوامل الشخصية لكل العوامل باستثناء المستوى التعليمي وهذا يؤكد انه توجد فوارق واختلاف في تقييم الزبائن عينة الدراسة لعملية منح الائتمان حسب مستوياتهم الدراسية.

• الفرضية الرئيسية الخامسة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

وتطوير سوق الائتمان.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

وتطوير سوق الائتمان.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

للإجابة على الفرضية الثالثة التي تبحث عن احتمال وجود علاقة ارتباط بين تفعيل

جودة الخدمة المصرفية وتطوير سوق الائتمان سوف نبحت عن نوع الارتباط بين:

- الجودة الكلية للخدمة المصرفية والعناصر المكونة لها ،
- الائتمان والعناصر المكونة له،
- الجودة الكلية والعناصر المكونة لمنح الائتمان،
- الائتمان و أبعاد جودة الخدمة المصرفية،
- منح الائتمان وجودة الخدمة المصرفية،

ولذلك سوف يتم أولاً الإجابة على الفرضيات الفرعية التالية:

/ الفرضية الجزئية الأولى:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* وأبعادها.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* وأبعادها.

للإجابة على هذه الفرضية تم حساب درجة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية

وأبعادها الخمسة بالنسبة لعينة الدراسة ككل وكذا علاقة الارتباط لكل بنك من بنوك دراسة الحالية وذلك من خلال مايلي:

الجدول رقم (74) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-*

ALBARAKA وأبعادها

Corrélations

	الجودة	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الجودة	1	,725**	,806**	,759**	,789**	,743**
<i>Corrélation de Pearson</i>						
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,000	,000	,000	,000	,000
<i>N</i>	279	279	279	279	279	279

*. *La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: *SPSS*

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05

المستوى المعتمد وعليه فإن علاقة الارتباط بين أبعاد الجودة الخمسة والجودة الكلية للخدمة المصرفية هي

علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والثقة والذي قدر بـ:

0.806، وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والملموسية والذي قدر بـ: 0.725،

وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والأبعاد الخمسة المكونة لها.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (75) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB وأبعادها

Corrélations

	الجودة	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الاعتمادية	التعاطف
Corrélation de Pearson	1	,713**	,839**	,755**	,868**	,736**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	103	103	103	103	103	103

** La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن علاقة الارتباط بين أبعاد الجودة الخمسة والجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والاعتمادية والذي قدر بـ: 0.868، وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والملموسية والذي قدر بـ: 0.713، وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والأبعاد الخمسة المكونة لها.

الجدول رقم (76) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: SG وأبعادها

Corrélations

	الجودة	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الاعتمادية	التعاطف
Corrélation de Pearson	1	,853**	,832**	,774**	,885**	,772**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	91	91	91	91	91	91

** La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن علاقة الارتباط بين أبعاد الجودة الخمسة والجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: SG هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والاعتمادية والذي قدر بـ: 0.885، وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والتعاطف والذي قدر بـ: 0.772، وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والأبعاد الخمسة المكونة لها.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (77) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ:

ALBARAKKA وأبعادها

Corrélations

	الجودة	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الاعتمادية	التعاطف
Corrélation de Pearson	1	,600**	,728**	,748**	,741**	,708**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	85	85	85	85	85	85

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن علاقة الارتباط بين أبعاد الجودة الخمسة والجودة الكلية للخدمة المصرفية هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والاستجابة والذي قدر بـ: 0.748، وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والملموسية والذي قدر بـ: 0.60، وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية والأبعاد الخمسة المكونة لها.

وعليه وانطلاقاً من علاقة الارتباط لعينة الدراسة ككل وعلاقة الارتباط لكل بنك على حدا فإننا نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي: توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعادها الخمسة.

/ الفرضية الجزئية الثانية:

H_0 : لا توجد علاقة لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعادها.

H_1 : توجد علاقة لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعادها. للإجابة على هذه الفرضية تم حساب درجة الارتباط بين منح الائتمان والعناصر الخمسة المكونة له بالنسبة لعينة الدراسة ككل وكذا علاقة الارتباط لكل بنك من بنوك دراسة الحالية وذلك من خلال مايلي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (78) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA وعناصره

Corrélations							
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	<i>Corrélation de Pearson</i>	1	,608**	,742**	,775**	,727**	,646**
	<i>Sig. (bilatérale)</i>		,000	,000	,000	,000	,000
	<i>N</i>	279	279	279	279	279	279

*. *La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين أبعاد منح الائتمان ومنح الائتمان هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين منح الائتمان و القدرة على السداد والذي قدر بـ: 0.79، وأدناها الارتباط الموجب بين منح الائتمان والجوانب المحيطة والذي قدر بـ: 0.728. وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA والأبعاد الخمسة المكونة له.

الجدول رقم (79) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB وعناصره

Corrélations							
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	<i>Corrélation de Pearson</i>	1	,574**	,782**	,757**	,712**	,628**
	<i>Sig. (bilatérale)</i>		,000	,000	,000	,000	,000
	<i>N</i>	103	103	103	103	103	103

*. *La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB وعناصره هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين منح الائتمان و القدرة على السداد والذي قدر بـ: 0.782، وأدناها الارتباط الموجب بين منح الائتمان والشخصية والذي قدر بـ: 0.574. وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين منح الائتمان في لـ: AGB والعناصر الخمسة المكونة له.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (80) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: SG وعناصره

		Corrélations					
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	<i>Corrélation de Pearson</i>	1	,629**	,719**	,792**	,780**	,657**
	<i>Sig. (bilatérale)</i>		,000	,000	,000	,000	,000
	<i>N</i>	91	91	91	91	91	91

***. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان لـ: SG وعناصره هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين منح الائتمان و رأس المال والذي قدر بـ: 0.792، وأدناها الارتباط الموجب بين منح الائتمان والشخصية والذي قدر بـ: 0.629. وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين منح الائتمان في لـ: SG والعناصر الخمسة المكونة له.

الجدول رقم (81) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: ALBARAKA وعناصره

		Corrélations					
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	<i>Corrélation de Pearson</i>	1	,627**	,749**	,775**	,688**	,648**
	<i>Sig. (bilatérale)</i>		,000	,000	,000	,000	,000
	<i>N</i>	85	85	85	85	85	85

**. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان لـ: ALBARAKA وعناصره هي علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين منح الائتمان و رأس المال والذي قدر بـ: 0.775، وأدناها الارتباط الموجب بين منح الائتمان والشخصية والذي قدر بـ: 0.627، وعليه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين منح الائتمان في لـ: ALBARAKA والعناصر الخمسة المكونة له.

وعليه وانطلاقاً من علاقة الارتباط لعينة الدراسة ككل وعلاقة الارتباط لكل بنك على حدا فإننا نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي: توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-ALBARAKA والعناصر المكونة له.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

/ الفرضية الجزئية الثالثة:

H₀: لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA و أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

H₁: توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA و أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

للإجابة على هذه الفرضية تم حساب درجة الارتباط بين منح الائتمان وأبعاد جودة الخدمة المصرفية بالنسبة لعينة الدراسة ككل وكذا علاقة الارتباط لكل بنك من بنوك دراسة الحالة وذلك من خلال مايلي:

الجدول رقم (82) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

Corrélations						
	الائتمان	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الاعتمادية	التعاطف
الائتمان	1	,235**	,186**	,325**	,225**	,325**
<i>Corrélacion de Pearson</i>						
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,000	,002	,000	,000	,000
<i>N</i>	279	279	279	279	279	279

** La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى معنوية المعنوية المسجل هو: 0.000 لكل من: الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية والتعاطف، أما بالنسبة للثقة فسجلت مستوى معنوية قدر بـ: 0.002 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد، وعليه فإن الارتباط بين منح الائتمان وأبعاد جودة الخدمة المصرفية هي علاقة ارتباط موجبة ولكنها منخفضة نوعا ما حيث يتصدر الارتباط الموجب بين منح الائتمان، الاعتمادية والتعاطف بنسبة 0.325 وأدناها الارتباط الموجب بين منح الائتمان و الثقة والذي قدر بـ: 0.186، ومنه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط موجبة قريبة من المتوسطة بين منح الائتمان والأبعاد المكونة لجودة الخدمة المصرفية للبنوك عينة الدراسة.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة أبعاد جودة الخدمة المصرفية

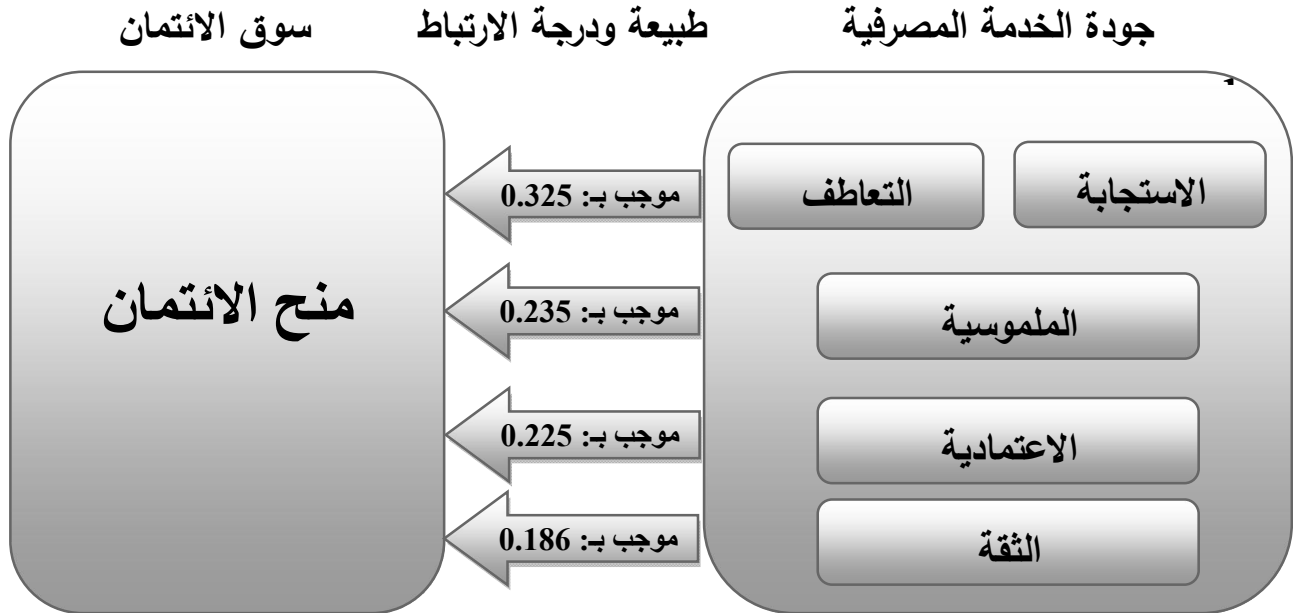
لـ: AGB-SG-ALBARAKA بمنح الائتمان في الشكل التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم: (56): نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA

وأبعاد جودة الخدمة المصرفية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

إنطاقا من النتائج المتوصل إليها من البنوك عينة الدراسة والتي وضحنا فيها نموذج مستويات الجودة من وجهة نظر الزبائن، نلاحظ توفر البنوك الأجنبية على كل أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

الجدول رقم (83) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

Corrélations

	الائتمان	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الاعتمادية	التعاطف
الائتمان	1	,287**	,186	,374**	,471**	,318**
<i>Corrélacion de Pearson</i>						
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,003	,060	,000	,000	,001
<i>N</i>	103	103	103	103	103	103

** : La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد في الدراسة، وذلك بالنسبة لعلاقة الارتباط الموجبة بين كل من الاستجابة والاعتمادية، أما بالنسبة للتعاطف و الملموسية فقد سجلت مستوى معنوية 0.01 و 0.003 وهي أيضا قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، أما بالنسبة للثقة فقد سجلت مستوى معنوية 0.06 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد وعليه فإن علاقة الارتباط بين منح الائتمان وأبعاد جودة الخدمة المصرفية هي علاقة ارتباط موجبة باستثناء بعد الثقة ولكنها منخفضة نوعا ما حيث أولها الارتباط الموجب

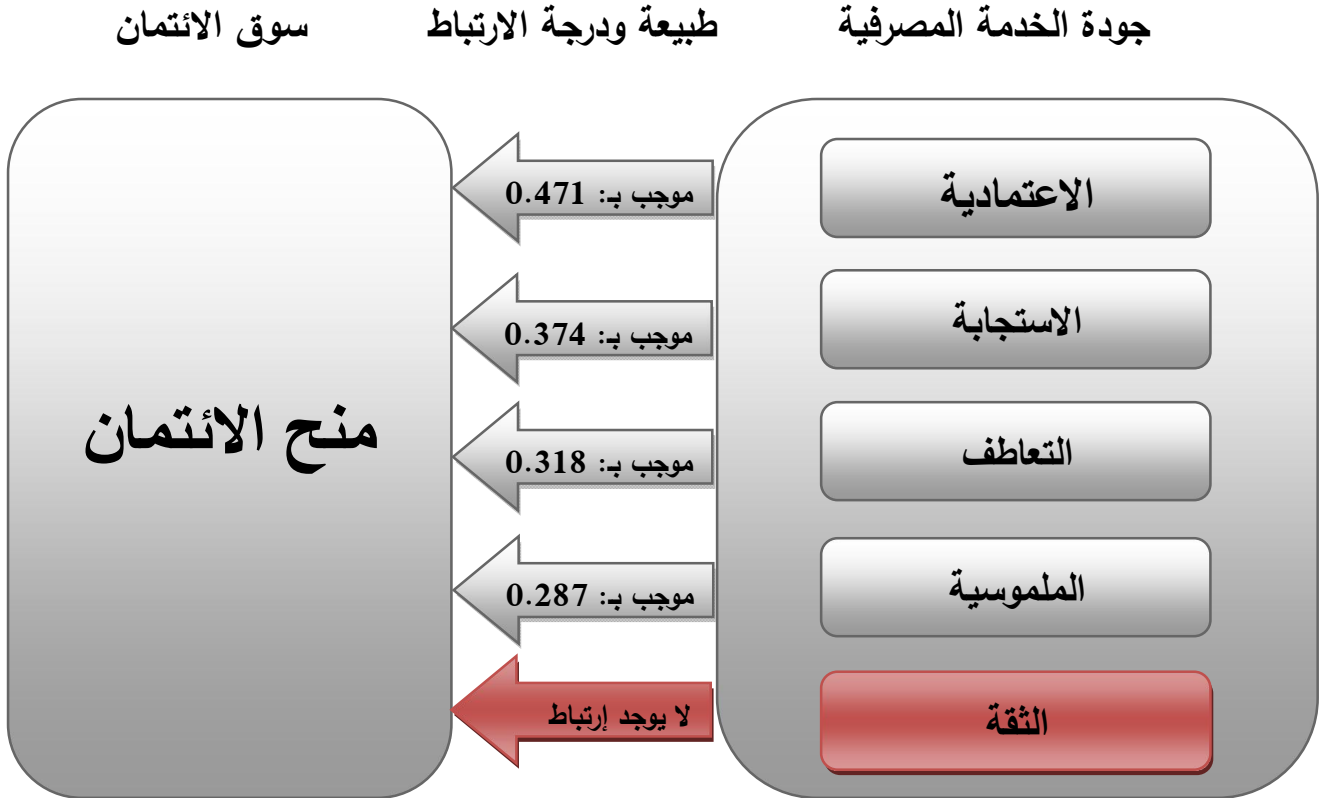
الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

بين منح الائتمان و الاعتمادية بنسبة 0.471 وأدناها الارتباط الموجب بين منح الائتمان و الملموسية والذي قدر ب: 0.287.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة أبعاد جودة الخدمة المصرفية ل: AGB بمنح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (57): نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان ل: AGB وأبعاد جودة الخدمة المصرفية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

من خلال النموذج أعلاه نستنتج أن بنك الخليج الجزائر يوفر جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية باستثناء بعد الثقة وهذا راجع لتخوف الزبائن دائما من تعاملاتهم مع البنك نظرا لانتشار فكرة سيئة عن البنوك الأجنبية في السوق المصرفية الجزائرية.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الجدول رقم (84) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: SG وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

Corrélations

	الائتمان	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الائتمان	1	,285**	,172	,341**	,267*	,384**
<i>Corrélation de Pearson</i>						
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,006	,103	,001	,011	,000
<i>N</i>	91	91	91	91	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

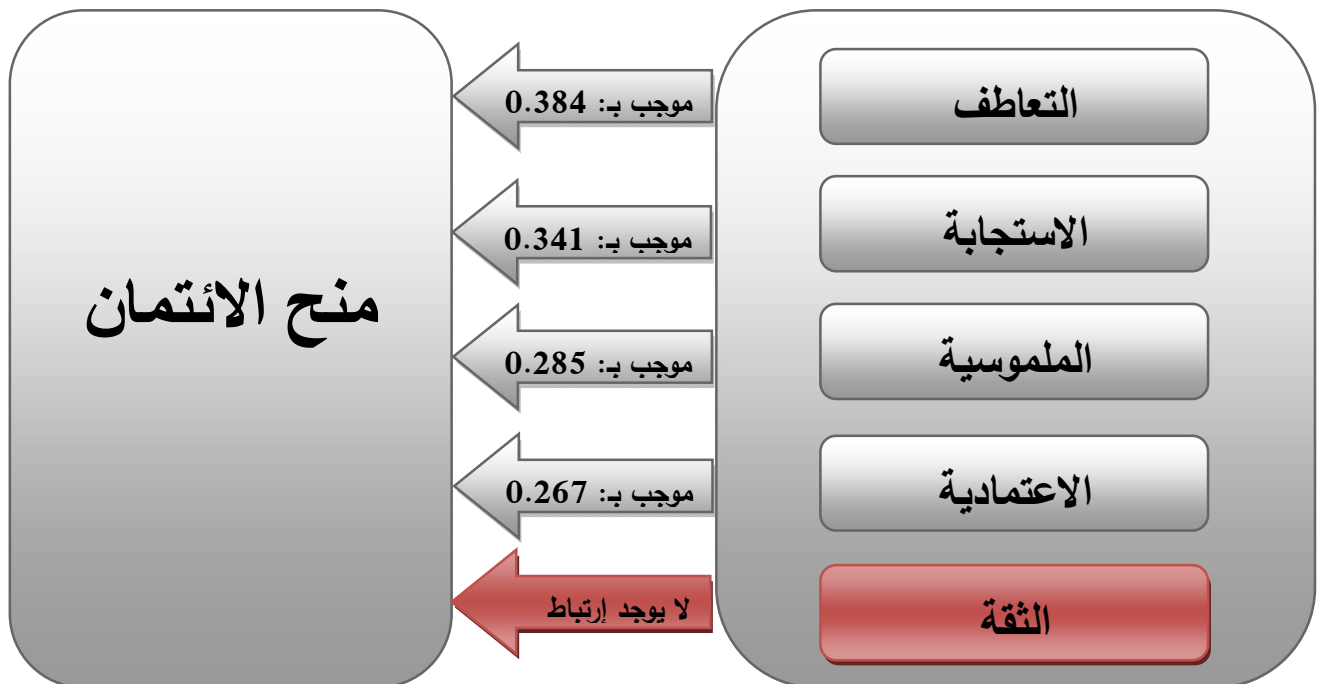
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل يتراوح ما بين 0.000-0.103 وذلك بالنسبة لعلاقة الارتباط الموجبة بين كل من التعاطف، الاستجابة، الملموسية و الإعتمادية، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، أما بالنسبة لبعد الثقة فقد سجل 0.103 وهو يفوق المستوى المعتمد 0.05 ومنه نستنتج أنه توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان والأبعاد المكونة لجودة الخدمة المصرفية لسوسيتي جنرال باستثناء بعد الثقة.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة أبعاد جودة الخدمة المصرفية

لـ: SG بمنح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (58): نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: SG وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية طبيعة ودرجة الارتباط سوق الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

من خلال النموذج أعلاه نستنتج أن سوسيتي جنرال توفر جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية باستثناء بعد الثقة وهذا راجع لتخوف الزبائن دائما من تعاملاتهم مع البنك نظرا لانتشار فكرة سيئة عن البنوك الأجنبية في السوق المصرفية الجزائرية.

الجدول رقم (85) علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: *ALBARAKA* وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

Corrélations

	الائتمان	الملموسية	الثقة	الاستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الائتمان	1	,185	,259*	,304**	,075	,314**
<i>Corrélation de Pearson</i>						
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,090	,017	,005	,496	,003
<i>N</i>	85	85	85	85	85	85

*. *La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: *SPSS*

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل يتراوح ما بين 0.496-0.003 وذلك بالنسبة لعلاقة الارتباط الموجبة بين كل من الاستجابة والتعاطف، وهي قيمة أقل أو مساوية لمستوى المعنوية المعتمد 0.05، أما بالنسبة للأبعاد الثلاثة الأخرى فقد سجلت مستويات معنوية فاقت 0.05 ومنه نستنتج أنه لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان والأبعاد المكونة لجودة الخدمة المصرفية لبنك البركة الجزائري باستثناء الارتباط الموجب المتوسط بين منح الائتمان وبعدي الاستجابة والتعاطف.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة أبعاد جودة الخدمة المصرفية

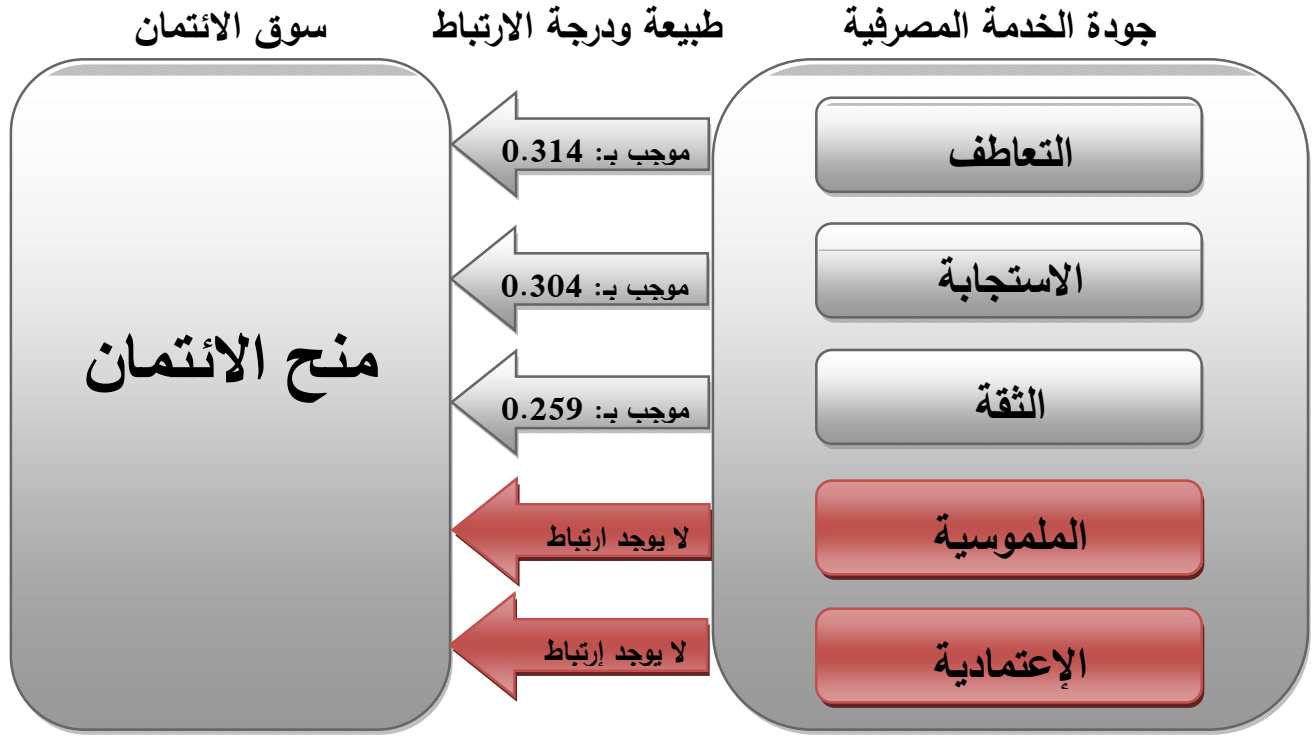
لـ: *ALBARAKA* بمنح الائتمان في الشكل التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم: (59): نموذج علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: ALBARAKA وأبعاد جودة

الخدمة المصرفية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

من خلال النموذج أعلاه نستنتج أن بنك البركة الجزائري توفر ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية باستثناء بعدي الملموسية والاعتمادية، وهذا راجع لعدم امتلاك بنك البركة لوكالات حديثة كذلك الأمر بالنسبة للمعدات ونوع الموظفين حيث لاحظنا ذلك لدى زيارتنا للبنك، والملاحظ أيضا هو توفر بعد الثقة لدى البنك وهذا باعتبار بنك البركة الجزائري بنك يقوم بنشاطاته وفق الشريعة الإسلامية، الأمر الذي منح الثقة للزبون الجزائري ودفعه للتعامل معه.

وعليه وانطلاقا من علاقة الارتباط لعينة الدراسة ككل وعلاقة الارتباط لكل بنك على حدا فإننا نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي: توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: AGB-ALBARAKA وأبعاد جودة الخدمة المصرفية.

/ الفرضية الجزئية الرابعة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA و عناصر منح الائتمان.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA و عناصر منح الائتمان.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

للإجابة على هذه الفرضية تم حساب درجة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية بالنسبة لعينة الدراسة ككل وكذا علاقة الارتباط لكل بنك من بنوك دراسة الحالة وذلك من خلال مايلي:

الجدول رقم (86) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

وعناصر منح الائتمان

Corrélations

	الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الجودة	1	,150*	,276**	,270**	,303**	,181**
<i>Corrélacion de Pearson</i>						
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,012	,000	,000	,000	,002
<i>N</i>	279	279	279	279	279	279

*. *La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 لكل من الضمان، رأس المال والقدرة، كما سجلت الجوانب المحيطة مستوى معنوية قدر بـ: 0.002 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد في الدراسة، بينما سجلت الشخصية مستوى معنوية قدر بـ: 0.012 وعليه فإن درجة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB وعناصر منح الائتمان هي علاقة ارتباط موجبة ولكنها منخفضة نوعا ما، حيث يتصدر الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية و الضمان بنسبة 0.303 وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية و الشخصية والذي قدر بـ: 0.15.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة جودة الخدمة المصرفية لـ:

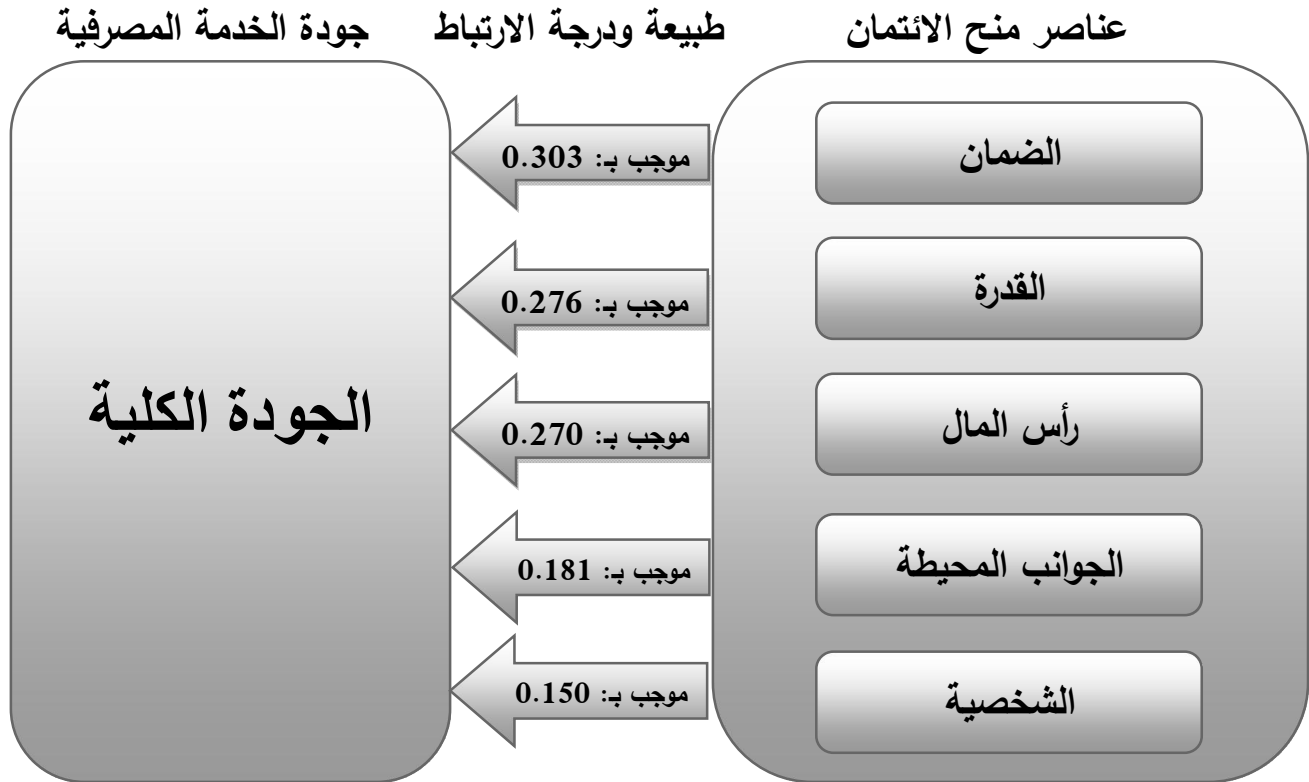
AGB-SG-ALBARAKA بعناصر منح الائتمان في الشكل التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم: (60): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-

ALBARAKA وعناصر منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

الجدول رقم: (87): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB وعناصر

منح الائتمان

Corrélations

	الجودة	الشخصية	القدرة	رأس المال	الضمان	الجوانب المحيطة
Corrélacion de Pearson	1	,130	,388**	,324**	,398**	,196*
Sig. (bilatérale)		,191	,000	,001	,000	,047
N	103	103	103	103	103	103

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية: 0.000 مسجل لكل من الضمان، رأس المال و القدرة ، كما سجلت الجوانب المحيطة و رأس المال مستوى معنوية قدر ب: 0.047 و 0.001 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد في الدراسة، بينما سجلت الشخصية مستوى معنوية قدر ب: 0.191 وعليه فإن درجة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB وعناصر منح الائتمان هي علاقة ارتباط موجبة باستثناء عنصر الشخصية الذي لا توجد بينه وبين الجودة الكلية لخدمة المصرفية علاقة ارتباط ، حيث يتصدر الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB و

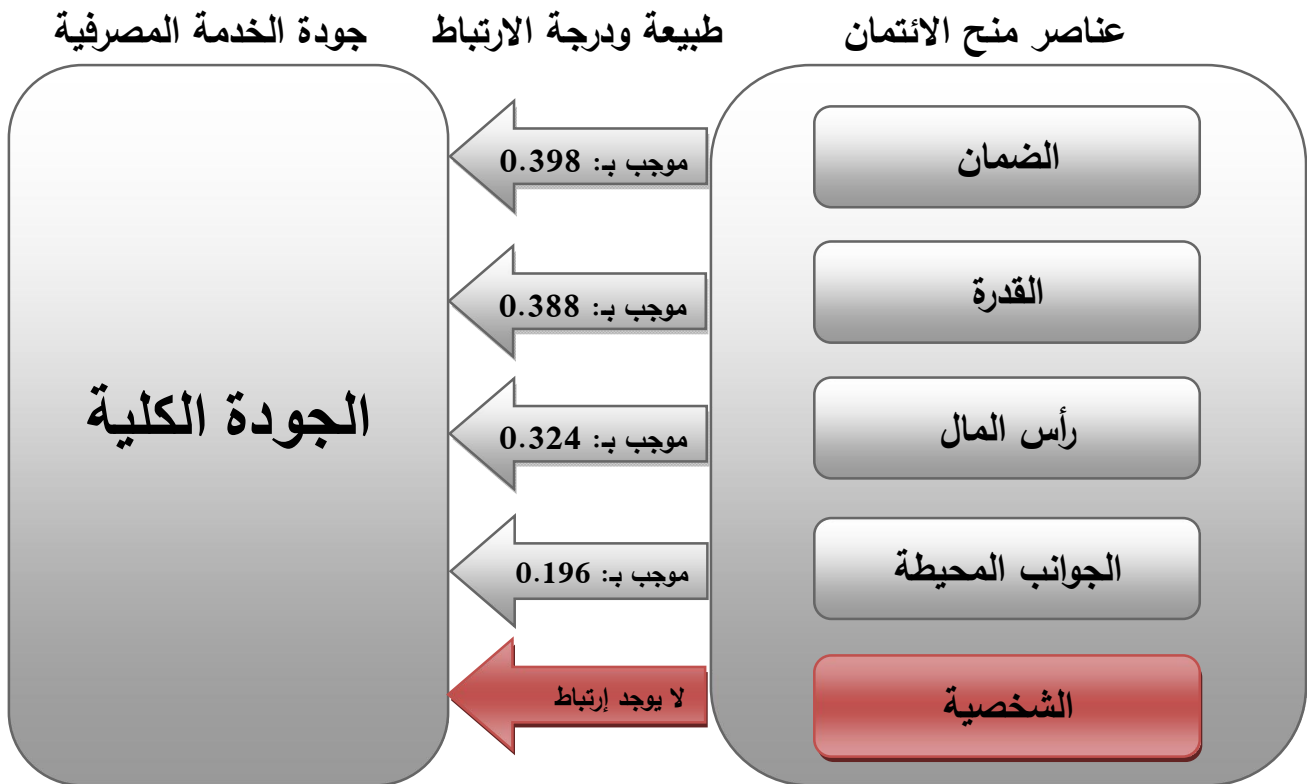
الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الضمان بنسبة 0.398 وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية و الجوانب المحيطة والذي قدر ب: 0.196.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة جودة الخدمة المصرفية ل: AGB بعناصر منح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (61): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: AGB وعناصر منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

الجدول رقم (88) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: SG وعناصر منح الائتمان

Corrélations

	الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
Corrélation de Pearson	1	,227*	,222*	,195	,326**	,309**
Sig. (bilatérale)		,030	,035	,063	,002	,003
N	91	91	91	91	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة ب: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستويات المعنوية المسجلة لكل من الضمان 0.002، الجوانب المحيطة 0.003، و القدرة 0.035، وكذا الشخصية 0.030 على التوالي وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد في الدراسة، وعليه فإن درجة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: SG

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

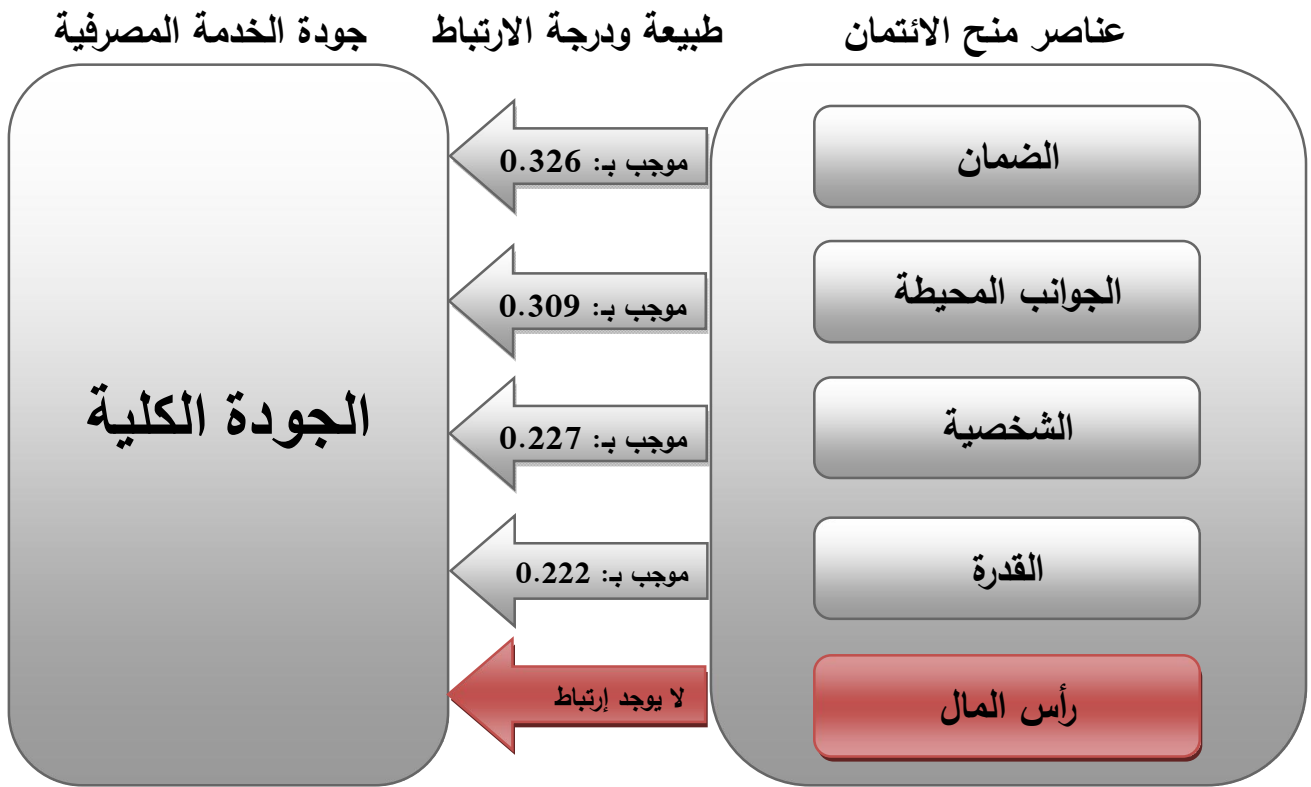
المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وعناصر منح الائتمان الأربعة السالفة الذكر و هي علاقة ارتباط موجبة، حيث يتصدر الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: SG و الضمان بنسبة 0.309 وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية و القدرة 0.222 ، في حين أنه لا يوجد ارتباط بين عنصر رأس المال و الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: SG بعناصر منح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (62): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: SG وعناصر منح

الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

الجدول رقم (89) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ل: ALBARAKA وعناصر منح

الائتمان

Corrélations

		الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الجودة	<i>Corrélacion de Pearson</i>	1	,158	,266*	,337**	,183	,070
	<i>Sig. (bilatérale)</i>		,148	,014	,002	,093	,527
	<i>N</i>	85	85	85	85	85	85

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة ب: SPSS

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

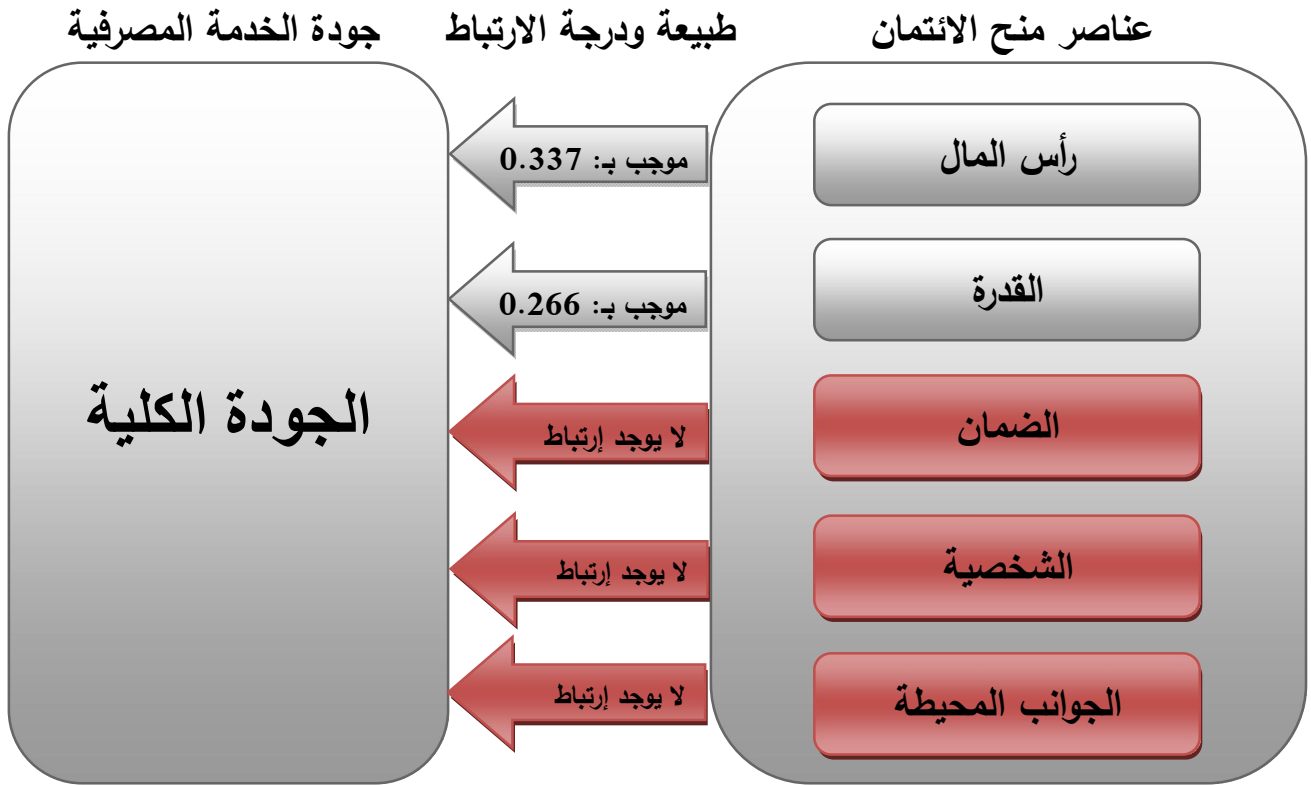
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان مستويات المعنوية المسجلة لكل من رأس المال 0.002، القدرة 0.014، وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد في الدراسة، في حين سجلت الجوانب المحيطة 0.527، الشخصية 0.148، الضمان 0.093 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وعليه فإنه لا يوجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية وعناصر منح الائتمان.

وانطلاقاً من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة الجودة الكلية للخدمة

المصرفية لـ: ALBARAKA بعناصر منح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (63): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: ALBARAKA

وعناصر منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفاً.

وعليه وانطلاقاً من علاقة الارتباط لعينة الدراسة ككل وعلاقة الارتباط لكل بنك على حدا فإننا

نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي: توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية

للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA وأبعاد منح الائتمان.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الفرضية الجزئية الخامسة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

للإجابة على هذه الفرضية تم حساب علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية ومنح الائتمان بالنسبة لعينة الدراسة ككل وكذا علاقة الارتباط لكل بنك من بنوك دراسة الحالة وذلك من خلال مايلي:

الجدول رقم (90) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* و

منح الائتمان

Corrélations

	الجودة	الائتمان
الجودة	1	,338**
<i>Corrélation de Pearson</i>		,000
<i>Sig. (bilatérale)</i>		
<i>N</i>	279	279
الائتمان	,338**	1
<i>Corrélation de Pearson</i>	,000	
<i>Sig. (bilatérale)</i>		
<i>N</i>	279	279

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: *SPSS*

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان و الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ:

AGB-SG-ALBARAKA هي علاقة ارتباط موجبة ولكنها تعتبر منخفضة نوعا ما.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة الجودة الكلية للخدمة

المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* ومنح الائتمان في الشكل التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

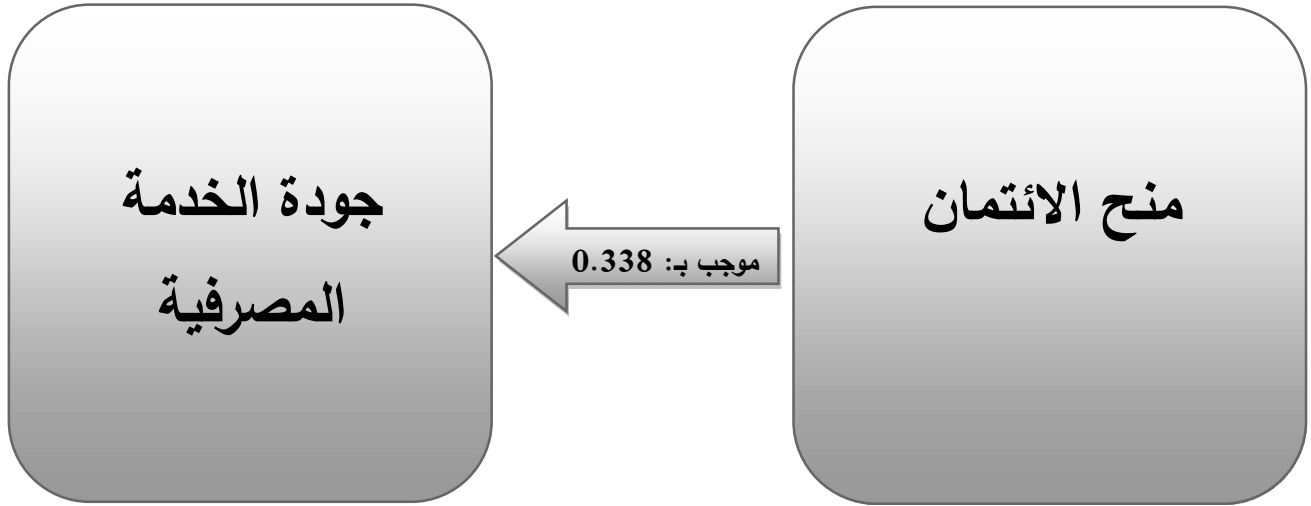
الشكل رقم: (64): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-

ALBARAKA و منح الائتمان

جودة الخدمة المصرفية

طبيعة ودرجة الارتباط

عناصر منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

الجدول رقم (91) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB و منح الائتمان

Corrélations

	الإئتمان	الجودة
الإئتمان	1	,417**
<i>Corrélacion de Pearson</i>		,000
<i>Sig. (bilatérale)</i>		
<i>N</i>	103	103
الجودة	,417**	1
<i>Corrélacion de Pearson</i>		,000
<i>Sig. (bilatérale)</i>		
<i>N</i>	103	103

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من

0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان و الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ:

AGB هي علاقة ارتباط موجبة ولكنها تعتبر منخفضة نوعا ما.

وانطلاقا من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة الجودة الكلية للخدمة

المصرفية لـ: AGB و منح الائتمان في الشكل التالي:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

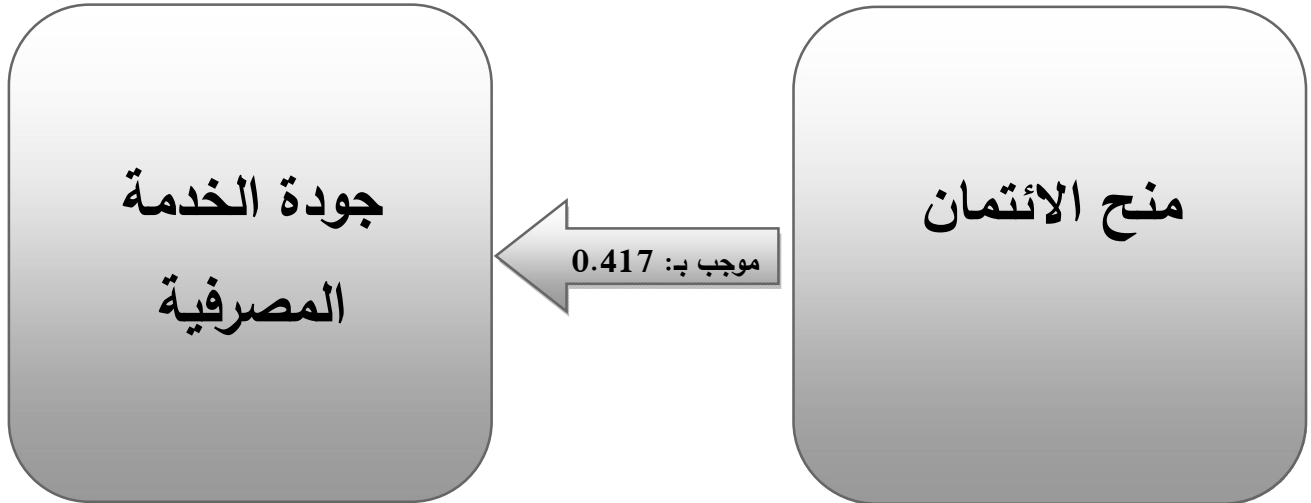
الشكل رقم: (65): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB و منح

الائتمان

جودة الخدمة المصرفية

طبيعة ودرجة الارتباط

عناصر منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفاً.

الجدول رقم (92) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: SG و منح الائتمان

Corrélations

	الائتمان	الجودة
الائتمان	1	,353**
<i>Corrélation de Pearson</i>		
<i>Sig. (bilatérale)</i>		,001
<i>N</i>	91	91
الجودة	,353**	1
<i>Corrélation de Pearson</i>		
<i>Sig. (bilatérale)</i>	,001	
<i>N</i>	91	91

*La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.000 وهي قيمة أقل من

0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان و الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ:

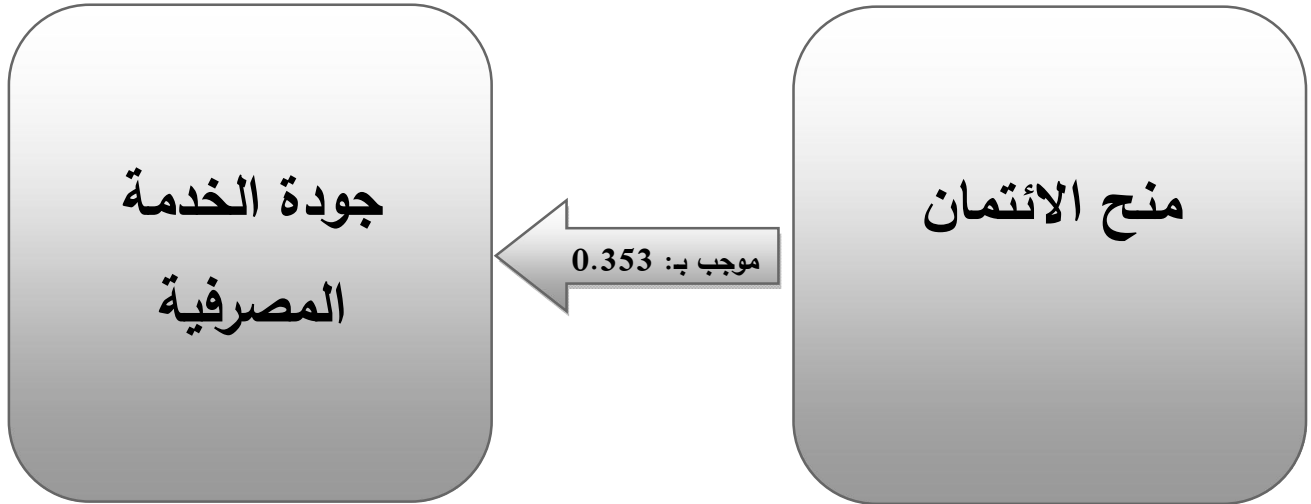
SG هي علاقة ارتباط موجبة ولكنها تعتبر منخفضة نوعاً ما.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وانطلاقاً من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: SG و منح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (66): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: SG و منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفاً.

الجدول رقم (93) علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: ALBARAKA و منح الائتمان

Corrélations

	الائتمان	الجودة
الائتمان	1	,293**
<i>Corrélation de Pearson</i>		,006
<i>Sig. (bilatérale)</i>		
<i>N</i>	85	85
الجودة	,293**	1
<i>Corrélation de Pearson</i>	,006	
<i>Sig. (bilatérale)</i>		
<i>N</i>	85	85

* La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

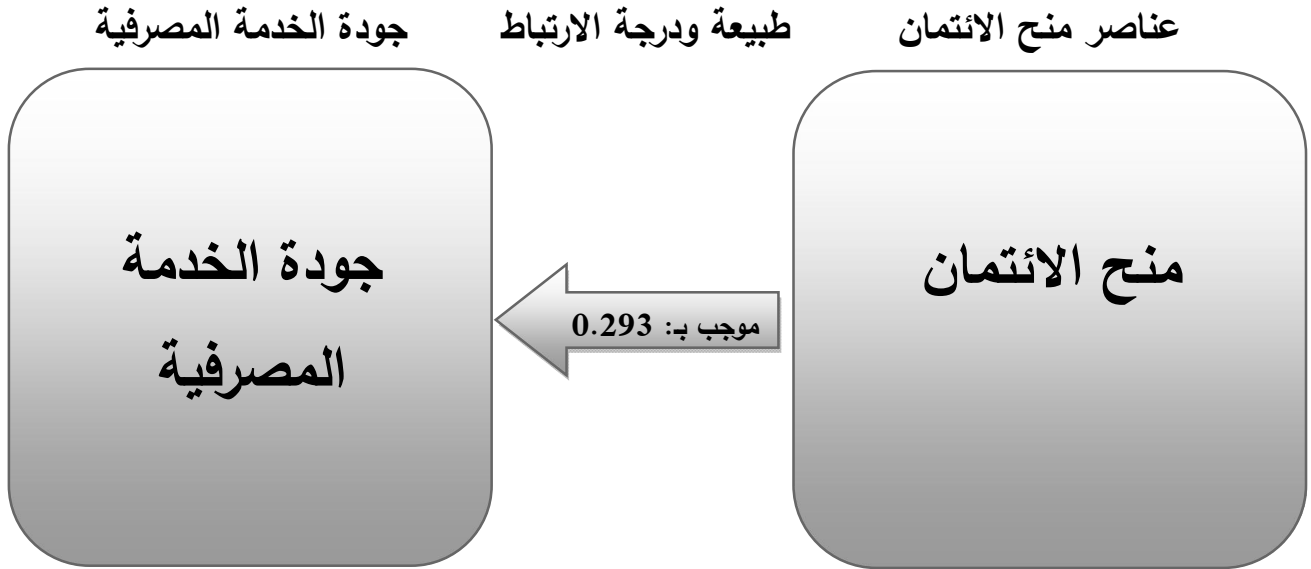
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية المسجل هو: 0.006 وهي قيمة أقل من 0.05 المستوى المعتمد وعليه فإن درجة الارتباط بين منح الائتمان و الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: ALBARAKA هي علاقة ارتباط موجبة ولكنها تعتبر منخفضة نوعاً ما.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

وانطلاقاً من نتائج جدول الارتباط أعلاه يمكن صياغة نموذج علاقة الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: ALBARAKA و منح الائتمان في الشكل التالي:

الشكل رقم: (67): نموذج علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: ALBARAKA و منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفاً.

وعليه وانطلاقاً من علاقة الارتباط لعينة الدراسة ككل وعلاقة الارتباط لكل بنك على حدا فإننا

نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي: توجد علاقة ارتباط بين منح الائتمان لـ:

AGB-SG-ALBARAKA الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

وعليه ومن خلال الإجابة على الفرضيات الفرعية نستطيع الإجابة على الفرضية الرئيسية

الخامسة للدراسة الميدانية وهي بنفي فرضية العدم H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 أي: أنه

توجد علاقة ارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA ومنح

الائتمان.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

سوف نعرض من خلال هذا المطلب تحليل النتائج المتوصل إليها لعينة البنوك المختارة:

الفرع الأول: تحليل نتائج الدراسة الوصفية للعينة

أولاً- تحليل النتائج المتعلقة بالعوامل الشخصية للعينة:

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

من خلال الجداول المبينة لتوزيع الزبائن عينة الدراسة على العوامل الشخصية السبعة المتبعة

نستنتج مايلي:

- تحتوي *AGB-SG-ALBARAKA* على زبائن يتوزعون على كل القطاعات ولكن الغالبية منهم كانت بالمجال التجاري بنسبة 41.2%، يليها مجال الخدمات بـ: 37.6%، أما النسبة المتبقية فهي موزعة على قطاع الصناعة بـ: 15.8%، ومن الملاحظ أن عينة الدراسة تستقطب الزبائن من نوع مؤسسات أكثر من الأفراد.

- بالنسبة لنوع الزبائن المتعاملين مع *AGB-SG-ALBARAKA*، فنجد أن الغالبية منهم زبائن من نوع مؤسسات بنسبة 55.6%، وهذا ما يبينه مجال التعامل مع البنك حيث أن نسبة الزبائن من نوع أفراد لا تتعدى 45%.

- يظهر لنا جليا من نتائج تحليل *AGB-SG-ALBARAKA* أن هذه البنوك تتعامل مع زبائن ذوي مستوى تعليمي جامعي وهذا نظرا للفكرة السيئة التي تحملها البنوك الخاصة في الساحة المصرفية الجزائرية وبالتالي للتعامل مع بنك أجنبي دون العمومي وجب توفر قدر من الثقافة والإدراك لدى الأفراد الذين لن يمتلكوه إلا عند مستوى معين من التعليم.

- جمعت الدراسة بين عملاء ذوي مستويات مهنية مختلفة، إلا أن غالبيتهم 65.5% هم من موظفي القطاع الخاص، وهذا راجع لعدم تعامل أغلب مؤسسات الدولة مع *AGB-SG-ALBARAKA*، لكن الملاحظ أن نسبة الزبائن بالقطاع العام في تزايد مستمر وهذا ما أكده مديري وكالات *AGB-SG-ALBARAKA*.

- أكثر من نصف زبائن عينة الدراسة *AGB-SG-ALBARAKA* حوالي 51.6% دخولهم أكبر من 54000 دج، وهذا ما تعكسه غالبية الزبائن مؤسسات في المجال التجاري والصناعي، إضافة إلى الزبائن الأفراد الذي وحسب المقابلة التي قمنا بها مع مديري البنوك *AGB-SG-ALBARAKA* هم أساتذة جامعيين وعمال بقطاع المحروقات.

- معظم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لا تفوق مدة تعاملهم مع البنك 6 سنوات نظرا لعدم الانتشار الكلي لـ: *AGB-SG-ALBARAKA* في جميع أنحاء البلاد هذا من جهة، وكذا حداثة أغلب الوكالات المصرفية خاصة الوسطى والجنوبية منها.

- من الملاحظ أن زيارة زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* للبنك تتراوح بين يومي وشهري وهذا لأن نسبة الزبائن مؤسسات تشكل الغالبية من مجموع نوع الزبائن، إضافة إلى الزبائن من نوع أفراد والذين يزورون البنك شهريا لتقاضي رواتبهم.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ثانيا- تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الأول " محور جودة الخدمة المصرفية"

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تفريغ الاستثمارات الموزعة على العملاء يتضح جليا لنا

مايلي:

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* للعناصر الملموسة لجودة الخدمة المصرفية كان مرتفع الجودة قدر ب: 84.68%، حيث تتصدر العبارة رقم 04 " يستخدم البنك بطاقات ائتمانية ودفاتر شيكات جذابة ويهتم بنوعيتها" بعد الملموسية بمستوى جودة وصل إلى 85.6%، وهذا يدل على رضا زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* على هذه الخدمة وتجاوبهم مع نوعيتها وطرق تقديمها، أما العبارة رقم 01 " موقع البنك جذاب وملائم لكم لطلب الخدمة" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمستوى جودة قدر ب: 83.2% في ترتيب مستويات الجودة لبعد الملموسية وهذا راجع لمواقع بعض الوكالات ل: *AGB-SG-ALBARAKA*، والتي يصعب الوصول وركن السيارات أمامها نظرا لضيق الموقع وهذا قد يعطل نوعا ما الزبون عن أداء تعاملاته بسرعة إضافة للخطر المتوقع. وعليه فإن *AGB-SG-ALBARAKA*، وحسب رأي الزبائن تمتلك أجهزة وتقنيات عالية الجودة.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* للثقة " الأمان" لجودة الخدمة المصرفية كان مرتفع الجودة قدر ب: 81.9%، حيث تتصدر العبارة رقم 09 " لديكم ثقة تامة في عمليات البنك" بعد الثقة بمستوى جودة وصل إلى 83.6%، وهذا يدل على رضا زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* ومنح ثقتهم التامة ل: *AGB-SG-ALBARAKA*، أما العبارة رقم 08 " يقوم البنك بضمان الودائع وتسيير المخاطر بطرق عصرية" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمستوى جودة قدر ب: 80% في ترتيب مستويات الجودة لبعد الثقة وهذا راجع لعدم الارتياح التام للزبائن لتسيير البنوك عينة الدراسة للمخاطر المترتبة وكما سبق و أشرنا فإن ثقة الزبون الجزائري تجاه البنوك الأجنبية والخاصة عموما ليست متينة لدرجة منح كل الثقة لهذا النوع من البنوك. ولكن تبقى راحة الزبون تجاه العمليات والموظفين عالية وذات جودة مرتفعة.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* للاستجابة لجودة الخدمة المصرفية كان مرتفع الجودة هو الآخر قدر ب: 72.64%، حيث تتصدر العبارة رقم 15 " يقوم البنك بجميع الخدمات المصرفية في كل وقت" بعد الاستجابة بمستوى جودة وصل الى 80%، وهذا يدل على رضا زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* وتقبلهم لاستجابة موظفي *AGB-SG-ALBARAKA* لاحتياجاتهم واقتراحاتهم في الوقت المناسب، أما العبارة رقم 11 " يحدد البنك مواقيت محددة لأداء الخدمة المصرفية" فقد إحتلت المرتبة الأخيرة بمستوى جودة قدر ب: 59% في ترتيب مستويات الجودة لبعد الاستجابة وكما سبق وبيننا في مجتمع وعينة الدراسة أن هذه العبارة عي عبارة معاكسة للعبارة رقم

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

15، وعليه وبحكم تسجيليها لأقل نسبة فهذا يدل على صدق وشفافية إجابات عينة الدراسة حيث يؤكد الزبائن إمكانية قيامهم بكل التعاملات المصرفية وفي كل وقت، إضافة إلى تجاوب البنوك عينة الدراسة مع اقتراحات وشكاوي الزبائن في الوقت المناسب .
وعليه فإن *AGB-SG-ALBARAKA*، وحسب رأي الزبائن تمتلك أجهزة وتقنيات عالية الجودة.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* للاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية كان مرتفع الجودة و قدر ب: 82.164%، حيث تنصدر العبارة رقم 19 " فترات العمل تتناسب مع برنامجكم اليومي" بعد الاستجابة بمستوى جودة وصل إلى 83.6%، وهذا يدل على رضا زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لبرنامج عمل *AGB-SG-ALBARAKA* والذي يتوافق مع ارتباطات الزبون، أما العبارة رقم 18 " تشعر بالراحة والأمان عند التعامل مع الموظفين بالبنك" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمستوى جودة قدر ب: 80.2% في ترتيب مستويات الجودة لبعدها الاعتمادية، وعليه يؤكد الزبائن اعتمادهم على موظفي البنك في القيام بكل تعاملاتهم المالية وفي كل الظروف.
وعليه فإن *AGB-SG-ALBARAKA*، وحسب رأي الزبائن تمتلك أجهزة وتقنيات عالية الجودة.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* للتعاطف لجودة الخدمة المصرفية كان مرتفع الجودة قدر ب: 81.16%، حيث تنصدر العبارة رقم 23 " يعمل موظفي البنك على مراعاة مصالح الزبائن بكل صدق" بعد التعاطف بمستوى جودة وصل إلى 85.6%، وهذا يدل على رضا زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* على تعامل موظفي البنك معهم بطريقة خاصة تشعرهم بالراحة وعدم الملل خاصة في حالة وجود الاكتظاظ، أما العبارة رقم 22 " يعرف موظفي البنك احتياجات الزبائن جيدا" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمستوى جودة قدر ب: 80% في ترتيب مستويات الجودة لبعدها التعاطف وهذا راجع لعدم تجاوب بعض موظفي *AGB-SG-ALBARAKA*، مع طلبات بعض الزبائن، ولكن على العموم فإن الزبائن يرون بأن موظفي البنك يتعاملون معهم معاملة خاصة ويراعون ظروفهم ويأخذون مشاكلهم بعين الاعتبار.

وعليه فإن *AGB-SG-ALBARAKA*، وحسب رأي الزبائن تمتلك أجهزة وتقنيات عالية الجودة.

ثالثا - تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثاني " محور الائتمان المصرفي"

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تفريغ الاستثمارات الموزعة على العملاء يتضح جليا لنا

مالي:

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الشخصية في منح الائتمان كان مرتفع قدر ب: 77.2%، حيث تنصدر العبارة رقم 29 " يأخذ البنك بعين الاعتبار المعلومات المالية للعميل" بعد الشخصية بمستوى تقييم وصل إلى 83.6%، وهذا يدل على تقبل زبائن *AGB-SG-*

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر " *SG-AGB-ALBARAKA* "

ALBARAKA لمراجعة وشرط *AGB-SG-ALBARAKA* توفر الزبائن على شخصية نزيهة و سمعة غير مشبوهة في تعاملاته السابقة. أما العبارة رقم 27 " يراعي البنك سمعة العميل في عمليات منح الائتمان" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في ترتيب عنصر الشخصية بمستوى تقييم قدر بـ: 80.6%. وعليه فإن الزبائن يرون بأن بعد الشخصية واجب لمنح الائتمان.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر القدرة في منح الائتمان كان مرتفع ولكنه منخفض نوعا ما مقارنة بالأبعاد الأخرى، حيث قدر مستوى التقييم بـ: 68.94%، حيث تنصدر العبارة رقم 31 " تعتبر القدرة على التسديد من أهم المعايير التي تؤثر على مستوى المخاطر في البنك" بعد القدرة بمستوى تقييم وصل إلى 82.2%، وهذا يدل على تقبل زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لمراجعة وشرط *AGB-SG-ALBARAKA* قدرة العميل على التسديد لتفادي المخاطر الناتجة عن عدم السداد. أما العبارة رقم 33 " لا يأخذ البنك بعين الاعتبار المؤشرات المالية للعميل" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في ترتيب بعد القدرة بمستوى تقييم قدر بـ: 66.6%. وعليه فإن الزبائن يرون بأن شرط البنك لقدرة التسديد ومعرفة التعاملات المالية السابقة أمر ضروري لمنح القرض ولكن بتقييم متفاوت.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر رأس المال في منح الائتمان كان مرتفع هو الآخر قدر بـ: 74.06%، حيث تنصدر العبارة رقم 35 " كل ما زاد رأس المال انخفضت نسبة مخاطر التسديد" بعد رأس المال بمستوى تقييم وصل إلى 74.6%، وهذا يدل على تقبل زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لمراجعة وشرط *AGB-SG-ALBARAKA* توفر الزبائن على رأس مال كافي لمنح الائتمان. أما العبارة رقم 36 " يمنح البنك الائتمان لأصحاب رؤوس الأموال الكبرى" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمستوى تقييم قدر بـ: 73.2%. في ترتيب بعد رأس المال نظرا لعدم توافق الزبائن حول منح البنوك عينة الدراسة الائتمان لأصحاب رؤوس الأموال الكبرى فقط.

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لبعد الضمان في منح الائتمان كان مرتفع قدر بـ: 72.38%، حيث تنصدر العبارة رقم 37 " يجب توفر ضمانات للحصول على القروض" بعد الضمان بمستوى تقييم وصل إلى 75%، وهذا يدل على تقبل زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لمراجعة وشرط *AGB-SG-ALBARAKA* توفر الضمانات لمنح الائتمان. أما العبارة رقم 40 " يمنح البنك القروض للعملاء الذين تتوفر فيهم الشروط المطلوبة دون ضمانات" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في ترتيب بعد الضمان بمستوى تقييم قدر بـ: 69.2%. وهذا لعدم توافق زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* مع عدم توفر ضمانات لمنح الائتمان، وعليه فإن الزبائن يرون بأن بعد الضمان وتوفره أمر لازم لمنح القرض.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

- تقييم زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لعنصر الظروف المحيطة في منح الائتمان كان مرتفع قدر به: 72.68%، حيث تنصدر العبارة رقم 41 "يقوم البنك بمراجعة محيط عمل العميل ونشاطاته" بعد الظروف المحيطة بمستوى تقييم وصل إلى 74%، وهذا يدل على تقبل زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* لمراجعة وشرط *AGB-SG-ALBARAKA* لمتابعة ومعرفة مجال عمل الزبائن وأهم نشاطاتهم. أما العبارة رقم 44 "يراعي البنك شكل المنافسة المحيطة بالعميل" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في ترتيب بعد الظروف المحيطة بمستوى تقييم قدر به: 67%. وهذا نظرا لتباين آراء الزبائن حول ضرورة هذا الإجراء من طرف *AGB-SG-ALBARAKA* أم لا.

الفرع الثاني: نتائج ونماذج الدراسة الميدانية

أولاً- نتائج الدراسة:

بعد استخراج النتائج المبينة في الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى وكالات *AGB-SG-ALBARAKA*، ووضع نموذج عمل عينة الدراسة وتحليلها يمكن التوصل للنتائج التالية:

- *AGB-SG-ALBARAKA* بنوك ذات مستوى عالي التقنية، مصممة و منظمة بطريقة عصرية وتمتلك تجهيزات ووسائل دفع ذات نوعية.

- تحتوي *AGB-SG-ALBARAKA* على كادر وظيفي فعال وذو كفاءة عالية " مستوى تقييم بعد الملموسية 84.68%".

- تستخدم *AGB-SG-ALBARAKA* تقنيات عالية الدقة والجودة في التعامل مع العملاء حفاظا على سرية تعاملات العملاء وحماية مصالحهم . " مستوى تقييم بعد الثقة 81.9%".

- تلبى *AGB-SG-ALBARAKA* طلبات الزبون " الاقتراحات، الشكاوي" في الوقت المناسب. مستوى تقييم بعد الاستجابة 72.64%.

- يمكن الاعتماد على *AGB-SG-ALBARAKA* في أغلب التعاملات المالية المصرفية " مستوى تقييم بعد الاعتمادية 82.42%".

- يمتلك *AGB-SG-ALBARAKA* موظفين يمكن من خلالهم استقطاب العميل نتيجة لروح العمل الممزوجة بروح التعاطف والتعامل الشفاف مع الزبائن. " مستوى تقييم بعد التعاطف 81.16%".

- رضا زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* الي ودرجة كبيرة نتيجة لجودة الخدمة المقدمة من طرف البنك.

- نجد أن من أهم نتائج الدراسة أيضا أن علاقة الارتباط كانت كلها موجبة لكنها منخفضة نوعا ما هذا يدل على أن زبائن *AGB-SG-ALBARAKA* يتقبلون مستوى الخدمات المقدمة وكذا شروط منح الائتمان، ولكن التفاوت في درجات الارتباط الموجب تبين تباين آراء

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر " *SG-AGB-ALBARAKA* "

ووجهات نظر الزبائن فيما يخص بعض الأبعاد فمثلا نجد أن مستوى ارتباط الخاص برأس مال الزبون ومنح الائتمان هو أعلى ارتباط فيما يخص العلاقة بين الائتمان وأبعاده، هذا يدل على أن زبون *AGB-SG-ALBARAKA* مقتنع بأنه دون وجود هذا الشرط فإن عملية منح الائتمان لا تتم ولعل عدم تجاوز هذا الارتباط نسبة أكبر هو وجود عملاء أفراد لا يهمهم طلب القروض من البنك وإنما لهم ودائع جارية فحسب، وإذا رجعنا إلى مستوى الارتباط المسجل بين منح الائتمان و الشخصية نجده لا يتجاوز نسبة 64% وهذا نظرا لعدم اقتناع حوالي نصف عينة الدراسة بهذا المعيار والذي تجده العينة غير أساسي في عملية منح الائتمان.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية ل: *AGB-SG-*

ALBARAKA و رضا العميل الزبون.

وكنتيجة نهائية سوف نعرض الآن نموذج الدراسة النهائي المتوصل إليه لمستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر والتي من شأنها تطوير سوق الائتمان.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

ثانيا - نماذج الدراسة:

الشكل رقم: (68): نموذج الدراسة الميدانية حسب علاقة الارتباط

تفعيل الخدمة المصرفية درجة الارتباط تطوير سوق الائتمان



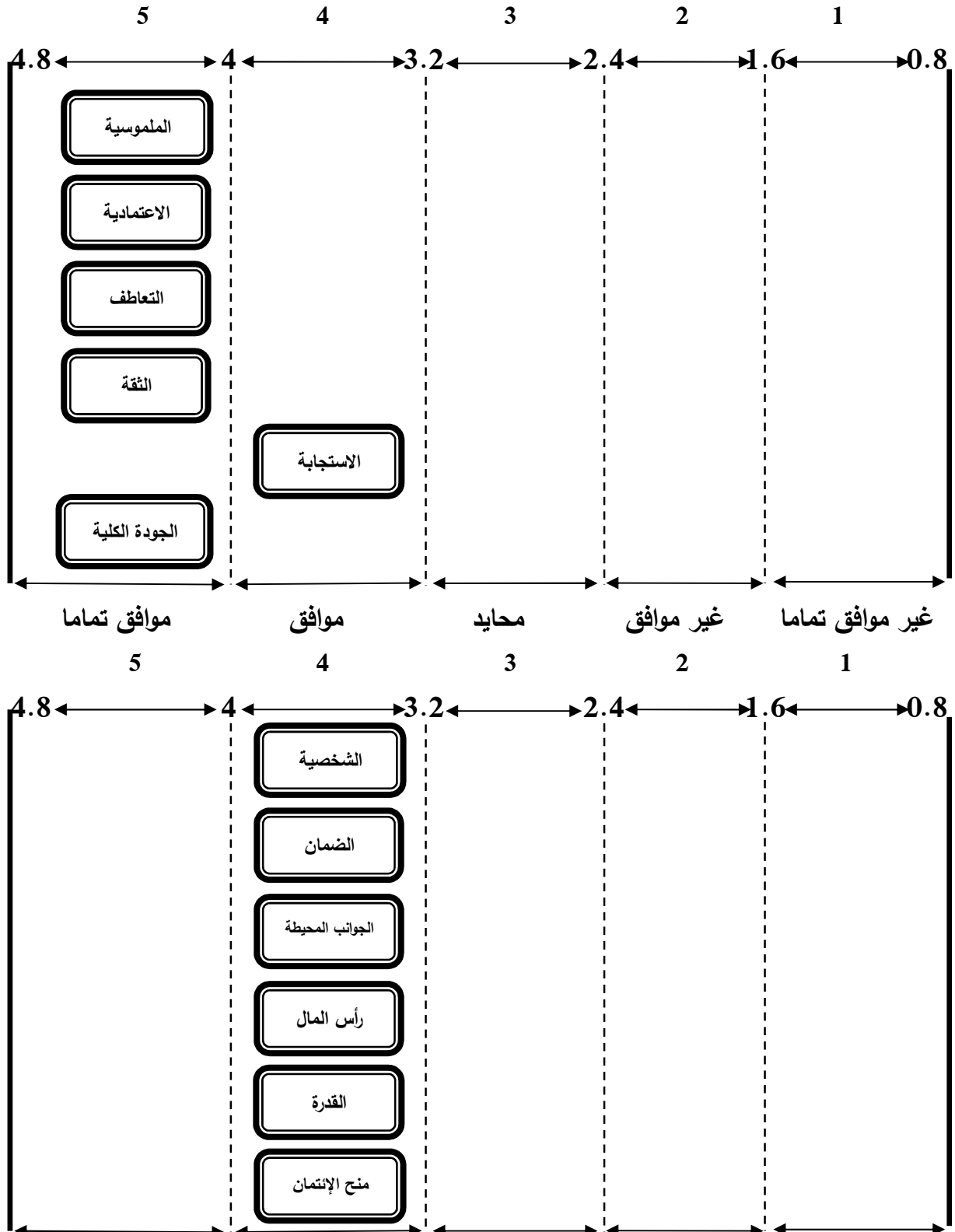
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سلفا.

الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

الشكل رقم: (69): نموذج الدراسة الميدانية حسب الاتجاه العام لعبارات أبعاد جودة الخدمة المصرفية

ومنح الائتمان



الفصل الرابع: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات

المصرفية دراسة لعينة من البنوك في الجزائر "SG-AGB-ALBARAKA"

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق تماما
المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال النموذج أعلاه يتبين لدينا تقييم زبائن البنوك عينة الدراسة لجودة الخدمة المصرفية والتي وكذا عناصر منح الائتمان حيث من خلال هذا النموذج نستخلص النتائج التالية:

- تتمتع البنوك الأجنبية بالجزائر بكادر وظيفي متميز و ذو خبرة عالية يمنح الراحة والسرعة للزبائن في كل العمليات المصرفية وفي أغلب الحالات سواء العادية أو الاستثنائية، و هذا ما يؤكد تصد الاستجابة والتعاطف لأبعاد تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات المصرفية.
- من العناصر التي يراها الزبون الجزائري لدى البنوك الأجنبية هو توفر الضمانات كأولوية أولى لمنح الائتمان.
- يرى أيضا الزبون توفر القدرة على التسديد كأولوية ثانية لازمة لمنح الائتمان.
- كأولوية ثالثة يرى الزبون الجزائري لدى البنوك الأجنبية ضرورة توفر رأس المال كبير الحجم للحصول على الائتمان.
- تمتلك البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر معدات وأدوات عالية التقنية ولكن تختلف حداثة هذه التقنيات من بنك لآخر. وهذا يساهم في تطوير سوق الائتمان.
- اعتماد زبائن البنك على البنوك الأجنبية في سائر المعاملات يساهم في تطوير سوق الائتمان.
- توفر الثقة في البنوك الأجنبية يسمح لها بكسب أكبر عدد من الزبائن الأمر الذي يساهم هو الآخر من تطوير سوق الائتمان.
- ضرورة مراجعة البنوك الأجنبية للجوانب المحيطة ومحيط عمل العميل تعتبر أولوية رابعة للزبون الجزائري في البنوك الأجنبية.
- كأولوية خامسة تأتي توفر الزبون على شخصية وسمعة نزيهة في منح الائتمان.
وعليه فمن الضروري أن تأخذ البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر العناصر التالية:
 - زيادة الثقة المكتسبة من طرف الزبائن لاحتواء عدد أكبر منهم.
 - عدم التركيز على شخصية الزبائن في منح الائتمان.
 - عدم الاعتماد على الجوانب المحيطة في منح الائتمان للزبائن.
 - التحسين من المعدات والتقنيات المستخدمة لكسب رضا الزبون، ومراعاة موقع الوكالات لتسمح للزبائن بزيارة البنك دون عناء.
 - زيادة التكوينات المخصصة لموظفي البنك للحرص على تلبية احتياجات الزبائن على أكمل وجه.

الخاتمة

الخاتمة

الخلاصة العامة:

يعتبر موضوع الائتمان من أهم المواضيع التي تطرق إليها الكثير من الباحثين، وهذا لما لمنح الائتمان من دور فعال في التنمية الاقتصادية من خلال تنشيط وتمويل الاستثمارات المختلفة للدولة. ففي ظل التغيرات التي عرفها الاقتصاد العالمي على مختلف الأصعدة، والتي كان لها تأثير هام على البنوك باعتبارها الدعامة الأساسية لأي اقتصاد، وجدت البنوك نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها إثبات وجودها، وهذا لن يتم إلا من خلال تحسين أدائها و الرفع من مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن و تطويرها حتى تتمكن من مواجهة متطلبات المحيط البنكي الجديد الذي تعمل فيه خصوصا في ظل المستجدات المصرفية كالخصوصية، الاندماج المصرفي ... وغيرها من التحديات.

ونتيجة للانفتاح والتجديد الذي عرفه الاقتصاد الجزائري والذي انتقل من خلاله من الاقتصاد المخطط والمقيد إلى اقتصاد السوق، أصبح للنظام المصرفي الجزائري دورا هاما في تحقيق الاستقرار الاقتصادي وكذا أهداف التنمية الاقتصادية، وقد تجسد هذا الدور وأصبح أكثر فعالية بعد صدور قانون النقد والقرض 10/90، الأمر الذي ساهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي للبلاد، إضافة إلى فتح المجال أمام المؤسسات والبنوك الأجنبية للاستثمار في السوق المصرفية الجزائرية، وهذا بغية توسيع العمل المصرفي وتحسين التقنيات والخدمات المستخدمة في هذا فيه.

فبظهور البنوك الأجنبية في الجزائر أصبح الزبون المصرفي الجزائري يمتلك عدة حلول و اختيارات في القيام بأعماله المصرفية خاصة من ناحية جودة ونوعية الخدمات المقدمة، وذلك نظرا لتراجع سيطرة البنوك العمومية على سوق البنوك، الأمر الذي دفع بممثلي النظام المصرفي سواء عام أو خاص إلى العمل على تقديم أفضل الخدمات وبأقل التكاليف وبسرعة ودقة في التنفيذ.

ومن الملاحظ أن البنوك الأجنبية تتميز بقدرة كبيرة على مواكبة التطورات التي قد تحدث في الميدان المصرفي وهذا راجع إلى كبر حجم البنوك الأم التي تنتمي إليها ، ولقد شهد هذا النوع من البنوك تطورا ملحوظا وزيادة مستمرة في الجزائر الأمر الذي يدل على اندماجها بسرعة في النظام المصرفي الجزائري وذلك بتأثيرها الايجابي أو السلبي فيه.

فمن خلال هذه الدراسة تطرقنا لمساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، ولقد تم اختيار بنك الخليج الجزائر، بنك البركة الجزائري و سوسيتي جنرال. كعينة للدراسة والتي حاولنا من خلالها تعميم النتائج المتوصل إليها لتفيد في دراسات أخرى حول هذا الموضوع.

اختبار الفرضيات:

من خلال ماتقدم معنا في دراسة مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، والتي وكما سبق واختبرناها يمكن الإجابة عن الفرضيات السابقة كالآتي:

• الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لجودة الخدمة المقدمة لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لجودة الخدمة المقدمة لهم إيجابي.

من خلال الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الأجنبية في الجزائر، انطلاقا من تحليل نتائج استمارة البحث المقدمة للزبائن فيما يخص محور جودة الخدمة المصرفية، انطلاقا من تحليل إجابات مديري وكالات البنوك الأجنبية عينة الدراسة فيما يخص محور منح الائتمان، نستخلص مايلي:

1-تقييم زبائن البنوك الأجنبية لنوعية وجودة الخدمات المقدمة لهم إيجابي، ويظهر ذلك جليا في متوسط إجابات العينة والتي كانت أغلبها تميل للرضا التام عن الخدمة، للأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية ومستوى جودة عالي فاق 80%.

2- أغلب مديري البنوك عينة الدراسة يرون بأن نوع الخدمات المصرفية المقدمة من طرفهم تتماشى ونوعية الخدمات العالمية للبنوك الكبرى والتي يمكن أن نطلق عليها خدمات البنك المعاصر، وبأن الزبون لديهم راض كل الرضا على مستويات هذه الجودة.

وعليه وبالإعتماد على ما سبق نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أن تقييم زبائن البنوك الأجنبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم إيجابي.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لمنح الائتمان المقدم لهم سلبي.

H_1 : تقييم زبائن البنوك الأجنبية لمنح الائتمان المقدم لهم إيجابي.

من خلال الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الأجنبية في الجزائر، انطلقا من تحليل نتائج استمارة البحث المقدمة للزبائن فيما يخص محور سوق الائتمان،

انطلقا من تحليل إجابات مديري وكالات البنوك الأجنبية عينة الدراسة فيما يخص محور سوق الائتمان،

نستخلص مايلي:

1- تقييم زبائن البنوك الأجنبية عينة الدراسة لعملية منح الائتمان المقدم لهم إيجابي، ويظهر ذلك جليا في متوسط إجابات العينة والتي كانت أغلبها تميل للرضا، للأبعاد الخمسة المكونة لشروط منح الائتمان، حيث فاق مستوى التقييم 70%.

2- كل مديري البنوك عينة الدراسة يرون بأنهم يوفرّون جميع السبل والطرق المستطاعة لمنح الائتمان للزبائن لكن شرط توفر العناصر اللازمة لطالب القرض وحسب مديري وكالات البنوك عينة الدراسة فإن شروط منح الائتمان الواردة في الاستمارة واجبة لمنح الائتمان وعدم توفر أحد منها قد لا ينجح العملية.

وعليه وبالإعتماد على ما سبق نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أن تقييم زبائن البنوك الأجنبية لعملية منح الائتمان المقدم لهم إيجابي.

• الفرضية الرئيسية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

بعد تحليل إجابات عينة الدراسة الخاصة بمحور جودة الخدمة المصرفية ومقارنتها بالعوامل الشخصية للزبائن تم التوصل إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة تعود إلى العوامل الشخصية.

وعليه وبالاعتماد على ما سبق نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية تعود إلى العوامل الشخصية.

• الفرضية الرئيسية الرابعة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لمنح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

بعد تحليل إجابات عينة الدراسة الخاصة بمحور منح الائتمان ومقارنتها بالعوامل الشخصية للزبائن تم التوصل إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة تعود إلى العوامل الشخصية سوى المستوى التعليمي، حيث أن إجابات العينة حسب التحليل الإحصائي تؤكد وجود فروقات، أما بالنسبة للعوامل الستة الأخرى فليس بها أية فروقات.

وعليه وبالاعتماد على ما سبق نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات زبائن البنوك الأجنبية عن تقييمهم لعملية منح الائتمان تعود إلى العوامل الشخصية.

• الفرضية الرئيسية الخامسة:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

H_1 : توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

من خلال الدراسة الإحصائية لإجابات عينة الدراسة ودراسة الارتباط بين

متغيراتها توصلنا إلى:

- توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية وأبعادها،
- منح الائتمان وأبعاده،
- جودة الخدمة المصرفية وأبعاد منح الائتمان،
- منح الائتمان وأبعاد جودة الخدمة المصرفية،
- الجودة الكلية للخدمة المصرفية ومنح الائتمان.

- وعليه وبالاعتماد على ما سبق نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية في الجزائر وتطوير سوق الائتمان.

نتائج البحث:

- بعد الدراسة التي تم إجرائها على عينة من البنوك الأجنبية في الجزائر والتي تمثلت في: بنك الخليج الجزائر، سوسيتي جنرال الجزائر، بنك البركة الجزائري، والتي كان الهدف من ورائها معرفة مدى مساهمة هذه البنوك في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن، وبعد عملية التحليل لأهم المعايير الخاصة بتقييم مستوى الجودة ومنح الائتمان توصلنا للنتائج التالية:
- البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر بنوك ذات مستوى عالي التقنية، مصممة و منظمة بطريقة عصرية وتمتلك تجهيزات ووسائل دفع ذات نوعية.
- تحتوي البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر على كادر وظيفي فعال وذو كفاءة عالية.
- تستخدم البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر تقنيات عالية الدقة والجودة في التعامل مع العملاء حفاظا على سرية تعاملات العملاء وحماية مصالحهم .
- تلبى البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر طلبات الزبون " الاقتراحات، الشكاوي" في الوقت المناسب.
- يمكن الاعتماد على البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر في أغلب التعاملات المالية المصرفية.
- يمتلك البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر موظفين يمكن من خلالهم استقطاب العميل نتيجة لروح العمل الممزوجة بروح التعاطف والتعامل الشفاف مع الزبائن.
- رضا زبائن البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر عالي وبدرجة كبيرة نتيجة لجودة الخدمة المقدمة من طرف البنك.
- نجد أن من أهم نتائج الدراسة أيضا أن علاقة الارتباط كانت كلها موجبة لكنها منخفضة نوعا ما هذا يدل على أن زبائن البنوك الأجنبية في الجزائر يتقبلون مستوى الخدمات المقدمة وكذا شروط منح الائتمان، ولكن التفاوت في درجات الارتباط الموجب تبين تباين آراء ووجهات نظر الزبائن فيما يخص بعض الأبعاد فمثلا نجد أن مستوى ارتباط الخاص برأس مال الزبون ومنح الائتمان هو أعلى ارتباط فيما يخص العلاقة بين الائتمان وأبعاده، هذا يدل على أن زبائن البنوك الأجنبية مقتنع بأنه دون وجود هذا الشرط فإن عملية منح الائتمان لا تتم ولعل عدم تجاوز هذا الارتباط نسبة أكبر هو وجود عملاء أفراد لا يهمهم طلب القروض من البنك وإنما لهم ودائع جارية فحسب، وإذا رجعنا إلى مستوى

الارتباط المسجل بين منح الائتمان و الشخصية نجده هو الأضعف وهذا نظرا لعدم اقتناع حوالي نصف عينة الدراسة بهذا المعيار والذي تجده العينة غير أساسي في عملية منح الائتمان.

- كلما زاد مستوى جودة الخدمة المصرفية زاد عدد المتعاملين مع البنك الأمر الذي يؤدي إلى زيادة إجمالي الودائع لديه مما يزيد فرص منح الائتمان للزبائن، وبالتالي فإن تحسن جودة الخدمة المصرفية يؤدي بالضرورة إلى تطوير سوق الائتمان وتطوير الاقتصاد ككل، وهذا ما نجد البنوك الأجنبية تعمل عليه رغم أن الهدف الأول لديها هو الربح وكسب أكبر حصة سوقية ممكنة.

- يرتبط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي للخدمة المصرفية مع توقعات الزبائن لهذه الأبعاد.

- من أهم النتائج أيضا تلك التي تم استنتاجها من المقابلة التي أجريت مع مدراء ومسؤولي البنوك عينة الدراسة، نجد ثقة البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر ثقة تامة في مستوى الخدمات المقدمة للزبائن، وحتى الكادر الوظيفي العامل لديها، وهذا يدل على حرص المؤسسة " البنك " الأم على تحقيق أهداف البنك المعاصر والحرص التام على إزالة كل العراقيل المحتملة والغير مناسبة في العمل المصرفي الكفاء.

- يرى أيضا مسؤولوا البنوك الأجنبية وخاصة الغير عربية ونقصد بهذا البنوك التي تتعامل بطرق غير إسلامية، أن الزبون الجزائري مازال بعيد كل البعد عن مواصفات العميل المعاصر نظرا لبعض الأحكام أو بالأحرى القيود كما وصفها بعض المسؤولون والتي تتعلق بالدين.

- أهم ما تراعيه البنوك الأجنبية في مختلف عملياتها هو تسيير المخاطر حيث تحظى تستخدم طرق وتقنيات بنكية عالية المستوى لتفادي الوقوع في أي نوع من المخاطر المحتملة في العمل المصرفي.

- عرف العمل المصرفي تطورات عديدة منذ العصور القديمة وتطور هذا الأخير عبر عدة فترات كان لكل منها جوانب وأثار على اقتصاديات الدول.

- يعتبر الاقتصاد الجزائري من الاقتصاديات حديثة نشأة والتي عرفت بطرقها التقليدية في التمويل وقلة حرفيتها في المجال المصرفي والمالي.

- يعتبر قانون النقد والقرض نقطة تحول هامة للنظام المصرفي الجزائري حيث جاء هذا الأخير بعدة مستجدات ساهمت في تطوير هذا الجهاز وتكييفه مع التطورات العالمية الحديثة.

- تعرف البنوك الأجنبية في الجزائر زيادة مستمرة في عددها حيث وصلت إلى أكثر من 12 بنكا مع نهاية سنة 2010.

- تتمتع البنوك الأجنبية في الجزائر بطرق تمويل حديثة وتقنيات بنكية متطورة وهذا راجع لكبر

حجم هذه البنوك وانتشارها الواسع في جميع دول العالم.

- رغم زيادة وتطور عدد البنوك الأجنبية في الجزائر منذ إصدار قانون النقد والقروض 10/90 إلا أن حصة التمويل لهذا البنوك في السوق تبقى ضعيفة وهذا نتيجة سيطرة البنوك العمومية الوطنية على السوق المصرفية الجزائرية وهذا يدل على قلة المنافسة داخل النظام المصرفي الجزائري.
 - تعتبر البنوك الأجنبية احد أوجه الاستثمار الأجنبي المباشر، الأمر الذي يسمح للمؤسسات الأخرى من الاستفادة الكبيرة من هذه البنوك فيما يخص التكنولوجيا والمعلوماتية وكذا طرق التعامل في الميدان المصرفي.
 - للبنوك الأجنبية وخاصة الإسلامية منها والتي تتعامل في الاستثمارات والمساهمات اللاربوية دورا مهما في تمويل الاقتصاد، خاصة وان الجزائر تعتبر دولة إسلامية وبالتالي تحقيق رغبة الأفراد في التعامل وفق الشريعة الإسلامية.
 - للبنوك الأجنبية الفضل في تحقيق التوازن ولو كان نسبيا في حجم القروض والتمويلات المقدمة بين القطاعين العام والخاص حيث أجبرت هذه البنوك، البنوك العمومية في الجزائر على زيادة اهتمامها بالقطاع الخاص وذلك من خلال زيادة القروض الموجهة له خاصة وان هذا القطاع يحظى باهتمام البنوك الأجنبية في الجزائر.
- وكحوصلة لما تم ذكره في هذه النتائج يمكن القول إن ظهور البنوك الأجنبية في الجزائر أدى إلى خلق نوع من المنافسة داخل النظام المصرفي الأمر الذي أدى إلى تحسين الخدمات والانتقال بالبنوك الجزائرية إلى مصاف البنوك الكبيرة ذات المنتجات والخدمات الكفؤة، وهذا إن دل على شيء فهو يدل على انفتاح الاقتصاد الجزائري على الأسواق العالمية واندماجه فيها.

التوصيات المقترحة:

- بعد الدراسة التي قمنا بها حول مدى مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الإئتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، ومعرفة مكانة هذه البنوك في السوق المصرفية الجزائرية يمكن وضع بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تطوير الاقتصاد الجزائري بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة، ومكانة البنوك الأجنبية في السوق الجزائرية بصفة أكثر خصوصية:
- * التقليل من القيود المفروضة على البنوك الأجنبية لممارسة نشاطاتها بأكثر حرية دون إهمال مراقبتها والعمل على تكليفها بتمويل كل أنواع المشاريع سواء المتوسطة أو طويلة الأجل.
 - * العمل على دمج البنوك الجزائرية وخاصة العمومية منها في الأسواق العالمية وذلك للاستفادة من الخبرات والمعلومات التي تقدمها البنوك الكبيرة في المجالين المصرفي والمالي.

* فتح المجال أمام كل المتعاملين في السوق المصرفية الجزائرية ومنح الفرص المتكافئة لجميع البنوك سواء كانت وطنية أو أجنبية، بغية تحسين الخدمات المصرفية.

* الاستفادة من التقنيات والخبرات التي تمتلكها هذه البنوك بعقد اتفاقيات شراكة بينها وبين البنوك العمومية لتحسين التعاملات والخدمات لبنوكنا المحلية.

* فك العراقيل التي تواجه البنوك الأجنبية في الاستثمار في الجزائر وتسهيل منح الاعتمادات لهذا النوع من البنوك لأنها تتمتع بقدرة وخبرة أكبر من البنوك العمومية في مسايرة التطورات الحالية.

الحرص على فهم الزبون الجزائري وتوفير احتياجاته من طرف البنوك الأجنبية أهم عنصر يجب عليها مراعاته، وهذا لكسب أكبر حصة من الزبائن وبالتالي منافسة البنوك العمومية وتقليل الاحتكار المصرفي.

أفاق البحث:

بعد اتمامنا لهذا البحث بدراسة ميدانية لعينة من البنوك الأجنبية التي تعتبر أهم المساهمين والمتدخلين السوق المصرفية بالجزائر وهي بنك الخليج الجزائر، سوسيتي جنرال الجزائر وبنك البركة الجزائري والتي تتمتع بتقنيات وخبرات هائلة في المجال البنكي وهذا نتيجة لكبر البنوك الأم وتنوع شبكاتها في مختلف الدول سواء العربية أو الأجنبية. وبما أن فكرة البنوك الأجنبية في الجزائر تعتبر جديدة نوعا ما خاصة وان هذه الأخيرة لا تساهم بشكل كبير في تمويل الاقتصاد رغم مساهمتها في تطوير سوق الائتمان، فان هذا الموضوع يشكل تمهيدا لدراسات أخرى تتعلق أساسا في:

- دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية والعمومية في الجزائر.
- دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية الإسلامية اللاربوية والبنوك الأجنبية الربوية.
- مدى مساهمة البنوك الأجنبية في تحقيق التنمية المحلية من خلال تمويل التنمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: بالعربية

1. الكتب:

- 1- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية- مدخل نظري تطبيقي-، دار البركة انشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- 2- ابتهاج مصطفى عبد الرحمن، إدارة البنوك التجارية: الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000 .
- 3- إبراهيم عبد ربه، الخطر والتأمين، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2008.
- 4- أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1993.
- 5- أحمد غنيم، الأزمات المصرفية والمالية، بدون دار نشر، 2004.
- 6- أحمد غنيم، الديون المتعثرة والإئتمان الهارب - قراءة في واقع ووقائع الازمة -، بدون ذكر دار النشر ولا بلد النشر، 2001.
- 7- أحمد فريد مصطفى، محمد عبد المنعم عفر، الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 8- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 9- أحمد محمود الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، الأردن، 2012.
- 10- أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية/ طبعة 1991 .
- 11- أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
- 12- اسماعيل محمد هاشم، مذكرات في البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1996.
- 13- بخراز يعدل فريدة، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- 14- بخزار يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
- 15- بشير عباس العلاق، التسويق المصرفي عبر الانترنت، جامعة الزيتونة الأردنية،الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2002.

- 16- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- 17- حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 18- خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية- الطرق المحاسبية الحديثة-، دار وائل للنشر، الأردن، 1998.
- 19- خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2007، ص:65.
- 20- ردينة عثمان يوسف، محمد جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، الأردن.
- 21- رعد حسن الصرن، جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع- التواصل العربي للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2007.
- 22- الزبيدي، حمزة محمود. إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 23- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقها، دار المناهج، عمان، الأردن، 2001.
- 24- سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف، ط2، الاسكندرية، 2008.
- 25- صلاح الدين حسن السيسي، القطاع المصرفي و الاقتصاد الوطني ،عالم الكتب ،الطبعة الأولى، مصر، 2003 .
- 26- ضياء مجيد الموسوي، الاصلاح النقدي، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع، الجزائر، 1993.
- 27- ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1998.
- 28- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية ، الاسكندرية، 2003.
- 29- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك- دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 30- عادل أحمد حشيش، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1996.
- 31- عادل عبد الفضيل عيد، الائتمان والمدائيات في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 32- عبد الحميد عبد اللطيف، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.

- 33- عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف. الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، بيروت، 1991.
- 34- عبد الفتاح مراد، موسوعة البنوك، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية، الإسكندرية: مصر، دون ذكر سنة النشر.
- 35- عبد المطلب عبد الحميد، السياسات الاقتصادية- على مستوى الاقتصاد القومي تحليل كلي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2003.
- 36- عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ احمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل، الأردن، 1999.
- 37- عبد المنعم السيد على، نزار سعد الدين العيسى، النقود والمصارف والأسواق المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004.
- 38- عدنان عبد الله، محمد عويضة، نظرية المخاطرة في الاقتصاد الإسلامي، مكتبة التوزيع في العالم العربي، لبنان، 2010.
- 39- علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل إلى الإيزو 9000، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر 2005.
- 40- علي محمد شلهوب، شؤون النقود واعمال البنوك، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا، 2007
- 41- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة و النشر، مصر، 1999.
- 42- غالب عوض الرغاعين عبد الحفيظ بلعربي، اقتصاديات النقود والبنوك " الجزء الأول: الأساسيات"، دار وائل للنشر، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2002.
- 43- قاسم نايف المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان 2006.
- 44- لعشيب محفوظ، القانون المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 45- مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 46- مأمون الدرادكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، القاهرة، 2002.
- 47- مأمون نديم عكروش، سهير نديم عكروش، تطوير المنتجات الجديدة، دار وائل، عمان 2004، ص:474.
- 48- محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1982.

- 49- محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم و تطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن 2006، ص: 26.
- 50- محمد ساكر العربي، محاضرات في تمويل التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2006.
- 51- محمد الحناوي وآخرون، الاستثمار في الأوراق المالية وإدارة المخاطر، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007.
- 52- محمد العربي ساكر، محاضرات في الاقتصاد الكلي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006.
- 53- محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1962.
- 54- محمد سحنون، الاقتصاد النقدي والمصرفي، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 55- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 56- محمد صالح وآخرون، الاستثمار في الأوراق المالية ومشتقاتها، الدار الجامعية، مصر، 2004-2005.
- 57- محمد عبد الوهاب الغزاوي، عبد السلام محمد خميس، الأزمت المالية، الإثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
- 58- محمد كمال خليل الحمزاوي، اقتصاديات الائتمان المصرفي، منشأة المصارف، الاسكندرية، الطبعة الثانية، 2000.
- 59- محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج، الأردن، 2003.
- 60- محمد مصلح الدين، أعمال البنوك والشريعة الإسلامية، دار البحوث العلمية، جدة، السعودية، 1976.
- 61- محمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني " الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2006.
- 62- مصطفى رشدي شيحة، الإقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، طبعة 1985.
- 63- مصطفى رشدي شيحة، النقود والمصارف والائتمان، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 64- مصطفى محمود أبوبكر، مدخل إستراتيجي تطبيقي في: إدارة التسويق في المنشآت المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004/2003.
- 65- مطر محمد، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، الأردن، 2003.

- 66- منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، أعمال البنوك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 67- موسى سعيد مطر شقيري، نوري موسى، ياسر المومني، المالية الدولية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.
- 68- ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار زهران للنشر والتوزيع، 1999.
- 69- ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن، 1998.
- 70- هاي حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الأردن، 2004.
- 71- هو شيار معروف، الاستثمارات والاسواق المالية، الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

2. المجلات، المقالات والمحاضرات:

- 1- سمير أحمد أبو زنيد، شادي ربحي الشريف، جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في الضفة الغربية، ومدى رضا العملاء عنها، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05.
- 2- باسم عباس كريدي الجاسمي، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون - مدخل قيمي- دراسة إستطلاعية لأراء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، جامعة القادسية، كلية الإدارة والإقتصاد،
- 3- بشير عباس العلق، جدوى و مجالات تطبيق مفهوم دورة حياة المنتج على قطاع الخدمات، مجلة البصائر، جامعة البتراء، الأردن، العدد الثاني، 1999.
- 4- جيرج هنشتر، ايزو 9000 الدليل الشامل للتسجيل والمراجعة والحصول على شهادة الجودة، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، الطبعة الثانية 1994، العدد رقم: 17.
- 5- رجال علي، التقارير المالية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007
- 6- رواد المصارف الإسلامية، بيان صحفي، مكتب الرئيس التنفيذي، مجموعة البركة المصرفية، المنامة، 11 أبريل 2007.
- 7- غيشي عبد العالي، شام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة - الجزائر - دراسة ميدانية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، مجلة محكمة نصف سنوية تصدر عن

- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول جوان 2007، الجزائر.
- 8-
- 9- محمد براق، الجودي طاطوري، مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثامن، دورية فصلية تصدر عن: مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- 10- مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي - حالة الجزائر -، مجلة الباحث، مجلة دورية أكاديمية سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد الرابع، 2006.
- 11- مفتاح صالح، محاضرات اقتصاد النقدي العميق، السنة الثالثة مالية النقود و البنوك، 2003-2004.
- 12- ناصر مراد، تحديات العولمة على الاقتصاد الوطني، دراسات اقتصادية، مجلة دورية تصدر عن مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، العدد السابع، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، جانفي 2006.
- 13- نصيرة عقبة، الأثر المالي للقرض البنكي بعد مرحلة من التحولات الهيكلية في النظام المصرفي الجزائري، أبحاث اقتصادية وإدارية، مجلة علمية سداسية تصدرها كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الثالث، جوان 2008.
3. الرسائل والأطروحات :
- 1- بريس عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005، الجزائر.
- 2- بلعبيدي عايدة عبير، أثر البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الوطني - دراسة حالة الجزائر -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة، السنة الجامعية 2006/2005.
- 3- خلوط فوزية، دور السياسة المالية في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي في الدول النامية في ظل التحولات الدولية الراهنة -دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2004/2003.

- 4- صادي خديجة ، محاولة تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية لتسيير خطر عدم تسديد القرض، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع تسيير ، كلية علوم اقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، سنة 1998-1999.
- 5- عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية- دراسة على قطاع البريد والاتصالات بالجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007/2006.
- 6- عجلان صباح، استقلالية البنك المركزي ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي- دراسة حالة بنك الجزائر خلال الفترة (1997-2007)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات تنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008/2007.
- 7- عيسى مرزوقة، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007/2006.
- 8- قريد عمر، دور الأنشطة التسويقية المتكاملة في تطوير خدمات المؤسسات المصرفية: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004/2003.
- 9- كريم رزمان، التوقع بخطر القرض في البنك التجاري باستخدام نموذج ذو متغيرات كمية - دراسة على مستوى القرض الشعبي الجزائري بانوراميك، قسنطينة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، السنة الجامعية: 2008/2007.
- 10- فاطمة الزهراء سكر، أهمية تعزيز الجودة في رفع رضا العميل، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير في قسم العلوم التجارية تخصص: تسويق، 2007/2006.
- 11- محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة، مذكرة ماجستير، 2004/2003.
- 12- مفتاح صالح، النقود والسياسة النقدية مع الإشارة الى حالة الجزائر في الفترة * 1990-2000، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية، فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2003/2002.
- 13- هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية - دراسة ميدانية-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر.

4. الملتقيات:

- 1- باشونده رفيق، سليمان زناقي، عوامل نجاح الجهاز المصرفي الجزائري، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر.
- 2- بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر.
- 3- بن عبد الفتاح دحمان ، أثر برامج الصندوق النقدي الدولي على أداء الجهاز المصرفي في الجزائر، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي الثاني حول "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، المنعقد أيام: 11 و 12 مارس 2008، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 4- بوخدوني وهيبية، واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر.
- 5- سالم بن إبراهيم السويلم، أدوات مبتكرة لمعالجة المخاطر، ورقة مقدمة إلى ندوة مخاطر المصارف الإسلامية، المعهد المصرفي، الرياض، 2004.
- 6- سعيدة بوزيدي، الإصلاحات المصرفية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول: المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، الجزائر، أبريل 2003.
- 7- سليمان ناصر، التوريق كأداة مالية لمواجهة مخاطر الدولة في البنك: (تجربة توريق القروض العقارية في الجزائر)، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات -آفاق والتحديات-"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، يومي: 25/ 26 نوفمبر 2008.
- 8- سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية * واقع و تحديات *، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، الجزائر.

- 9- السنوسي محمد الزوام، مختار محمد إبراهيم، إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية في منظمات الأعمال - التحديات - الفرص - الآفاق-، جامعة الزرقاء الخاصة، ليبيا، الفترة: 10-11 نوفمبر 2009.
- 10- صالح مفتاح، معارفي فريدة، دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثامن حول مهمة التدقيق في الجزائر -الوقائع والآفاق في ضوء المستجدات العالمية المعاصرة، جامعة 10 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، الفترة 11-12 أكتوبر 2010.
- 11- محمد عبد الوهاب العزاوي، احمد سليمان محمد الجرجري، تقانة المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق التميز التسويقي - دراسة تحليلية لأراء عينة من المسؤولين في عدد من المصارف، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول: الإبداع و التميز في منظمات الاعمال، يومي 29/30 أفريل 2012، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 12- مرداوي كمال، بوفولة نبيلة، الإبداع في المؤسسات الخدمية "مميزاته ومستوياته"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول: الإبداع و التميز في منظمات الاعمال، يومي 29/30 أفريل 2012، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن
- 13- مليكة زغيب و حياة نجار، النظام المصرفي الجزائري عبر الإصلاحات الاقتصادية: تطور وتحديات ، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي الجزائري: واقع وآفاق أيام 05 و06 نوفمبر 2001.
- 14- مولاي خنتر و محمد بن بوزيان ، تسيير و تقييم مخاطر القروض :تطبيق طريقة التنقيط في قطاع الأشغال العمومية، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول " إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات -الآفاق والتحديات-"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف ، الجزائر، يومي: 25/26 نوفمبر 2008.
- 15- بخصي مجذوب، استقلالية البنك المركزي بين قانون 90-10 والأمر 03-11، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بشار، 2006، الجزائر.

5. القوانين والجرائد:

- 1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 19 الصادرة بتاريخ 01 ماي 1985.
- 2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 28 ديسمبر 1962.
- 3- المادة 11 من قانون النقد و القرض المؤرخ في 14 أفريل 1990.

- 4 المادة 1/111 من قانون النقد والقرض 10/90، المؤرخ في 14/أفريل/1990.
- 5 المادة 113 من قانون النقد والقرض المؤرخ في 14 أفريل 1990.
- 6 المادة 183 من قانون النقد والقرض، المؤرخ في بتاريخ 1990/4/14.
- 7 المادة 187 من قانون النقد والقرض، المؤرخ في 1990/4/14، الجريدة الرسمية العدد 16.
- 8 المادة 44 من قانون النقد و القرض المؤرخ في 14 أفريل 1990.
- 9 المواد 111-117 من قانون النقد والقرض 10/90، المؤرخ في: 14 أفريل 1990.
- 10 المواد: 03- 02 من المرسوم الرئاسي: 02/ 250، المتعلق بالصفقات العمومية.
- 11 المواد: 571-578-590-591-598 من القانون المدني الجزائري.
- 12 المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع تقرير حول:الظرف الاقتصادي والاجتماعي للسداسي الأول من سنة 2000، الدورة العامة العادية السادسة عشر، 2000، الجزائر.
- 13 المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع تقرير حول:نظرة عن السياسة النقدية في الجزائر، الدورة العامة العادية السادسة والعشرون، جويلية 2005، الجزائر.
- 14 المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع تقرير حول:الظرف الاقتصادي والاجتماعي للسداسي الأول من سنة 2003، الدورة العامة العادية الثالثة والعشرون، 2003، الجزائر.

ثانيا: المراجع بالفرنسية:

A-Livres :

- 1- *Ammour Benhalima, Le système bancaire Algérien, texte et réalité, ed. Dahleb*
- 2- *Ahmed henni, monnaie, crédit et financement en Algérie (1962-1987), centre de recherches en économie appliquée, pour le développement, Algérie, 1987.*
- 3- *Christian Marmuse , Gestion De Trésorerie , Librairie Vuibert , Paris 1988 .*
- 4- *Darmon Rene Y., / Laroche Michel / Petrol John V. Marketing :Fondements et applications :Copy right, 2ème édition, 1982.*
- 5- *Haouat Asli Meriem, « Risque opérationnel bancaire : le point sur la réglementation prudentielle Management & Avenir 8/2011 ,n° 48.*
- 6- *HIKMI Ahmed et PARNAUDEAU Miia, « Le rôle du financement bancaire dans le processus d'innovation : le cas de quatre pays européens », Vie & sciences économiques 1/2008 ,N° 178.*
- 7- *Luc bernet-rollande, principes de technique bancaire, dunod, 24e édition, paris, France, 2006.*
- 8- *M.Mathiew , L'exploitation Bancaire :le risque de crédit ,EDEF CAM ,Paris,1995.*
- 9- *Michel Badoc, Marketing Management pour les sociétés Financiers, Edition d'organisation, Paris, 1998.*
- 10- *Yves Le Golvan, Marketing bancaire et planification, édition banque, Paris, 1985.*
- 11- *Philip Kotler & Bernard Dubois, Marketing Management 10^{eme} Edition, Publi Union , Paris , 2000.*

B- Les Articles :

- 1- *Amiech Mathieu, Les centres d'appels téléphoniques : une certaine idée du service au client , in Danièle Linhart et Aimée Moutet , Le travail nous est comptéLa Découverte « Recherches », 2005.*
- 2- *Boyer André et Nefzi Ayoub, « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts » ,La Revue des Sciences de Gestion, 2009/3 n° 237-238.*
- 3- *Callot Philippe, Marketing des services : une construction sur les incertitudes de l'avenir,Market Management, 2002/1 Vol. 2.*

- 4- Chambeau Marc, *L'économie sociale et les services de proximité Analyse des décisions de la conférence nationale belge pour l'emploi*, Pensée plurielle, 2004/1 no 7.
- 5- Cieply Sylvie et Le Pape Nicolas, « *La théorie du rationnement du crédit a-t-elle négligé Anne Robert Jacques Turgot,* » Cahiers d'économie Politique / Papers in Political Economy 1/2006, n° 50, -112.
- 6- Djamel Benbelkacem, *Réformes récentes du secteur bancaire*, séminaire de université de ouragla, 12-13 mars 2008.
- 7- Hoffmann Jonaset al., « *Le processus de développement de nouveaux produits : une collaboration risquée entre marketing et design* », Market Management, 2007/3 Vol. 7.
- 8- Karim Djoudi, *Refinancement des banques*, Media Bank - N034, Banque d Algerie,
- 9- Lemoine Jean-François, *Du e-marketing au m-marketing : bilan et perspectives*, Management & Avenir, 2011/4 n° 44.
- 10- Parasurman, Zeithaml, Berry(1985), *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, pp : 44.
- 11- Shryock Andrew, *Le monde des banques et des Bourses*, Hérodote , 2/2003N°109, ISSN 0338-487X,.
- 12- Sylvie Diatkine, « *Théorie bancaire, théorie monétaire et prêteur ultime chez Thornton* », Cahiers d'économie Politique / Papers in Political Economy, 2003/2 n° 45.
- 13- Ossandón José, « *Quand le crédit à la consommation classe les gens et les choses. Une revue de littérature et un programme de recherche* », «Revue Française de Socio-Économie 1/2012, n° 9.
- 14- Turgeon Normand et Martin Delphine, *Le marketing de partage comme outil de marketing pour l'entreprise*, Gestion, 2002/1 Vol. 27.30 .
- 15- Takhar Jennifer, *Le marketing critique dans tous ses débats*, L'Expansion Management Review, 2012/3 N° 146.
- 16- Axelova Eleonora, « *Existe-t-il un comportement spécifique aux consommateurs des pays émergents ?* » Le cas de la Bulgarie, Management & Avenir, 2005/2 n° 4.
- 17- Vezinat Nadège, « *La Banque Postale réinvente le crédit* » : genèse d'un service controversé (1971-2010) »,Revue Française de Socio-Économie, 2012/1 n° 9.

C-Les rapports

- 1- *Journal Officiel de la République Algérienne, 28 dec. 1962.*
- 2- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2002.*
- 3- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2003.*
- 4- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2004.*
- 5- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2006.*
- 6- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2007.*
- 7- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2008.*
- 8- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2009.*
- 9- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2010.*
- 10- *Les rapports annuels de la banque d'Algérie 2011.*
- 11- *Rapport annuel de l'AGB, 2008.*

ثالثا - المراجع بالإنجليزية

- 1- *Hans M. Westerbeek David Shilbury, **Increasing the Focus on "Place" in the Marketing Mix for Facility Dependent Sport Services**, Sport Management Review, 1999*
- 2- *Katanyu Hiransomboona, **Marketing Mix Affecting Accommodation Service Buying decisions of Backpacker Tourist Traveling at Inner Rattanakosin Island in Bangkok, Thailand**, Procedia Economics and Finance 3 (2012) 277.*
- 3- *Katanyu Hiransomboon **Emerging Markets Queries in Finance and Business » Marketing Mix Affecting Accommodation Service Buying Decisions of Backpacker Tourist Traveling at Inner Rattanakosin Island in Bangkok, Thailand**, Procedia Economics and Finance 3 (2012)*
- 4- *Leo Huang a,b,* , Kaung-Hwa Chen c, Ying-Wei Wu b, **What kind of marketing distribution mix can maximize revenues: The wholesaler travel agencies' perspective?**, Tourism Management 30 (2009) 778.*
- 5- *Mehrdad Alipour, **Exploring the Impact of Service Marketing to Increase Investment in Financial Market of Iran (With Reference to Tehran Stock Exchange)**, Procedia - Social and Behavioral Sciences 62 (2012) .*
- 6- *Sheetal b. Sachedev, Harsh V.Verma, **Relative importance of service quality dimensions a multisectoral study**, journal of services reasearch, volume 4, number 1 (april- september 2004).*
- 7- *Thomas L. Powers a & Jeffrey J. Loyka b, **Adaptation of Marketing Mix Elements in International Markets**, Informa Ltd Registered in England*

and Wales Registered Number: 1072954 Registered office: Mortimer House,
p:42, Mortimer Street, London W1T 3JH, UK.

رابعاً - المواقع الإلكترونية:

1- <http://www.ag-bank.com/entreprise.phptab1>, 21/04/2010, 12 :22.

2- سوسيتي جنرال القدرة على الصمود، الموقع الإلكتروني:

[http:// www.alraynews.com/Companies.aspx?id=45](http://www.alraynews.com/Companies.aspx?id=45), 10/04/2010, 00:11.

3 . Banque al-baraka d'algerie, le site électronique: <http://www.al-baraka-bank.com>, 11/04/2010, 01:45. الموقع الإلكتروني:4.ABC. المؤسسة العربية المصرفية الجزائرية .

<http://www.arabbanking.com>, 06/04/2010, 22:32.

5 المؤسسة العربية البنكية- الجزائر، الموقع الإلكتروني:

[http:// www.arabbanking.com/AR/.../ALGERIA/Pages/default.aspx](http://www.arabbanking.com/AR/.../ALGERIA/Pages/default.aspx), 26/03/2010,
16:12.

12- المؤسسة العربية البنكية- الجزائر، الموقع الإلكتروني:

[http:// www.arabbanking.com/AR/.../ALGERIA/Pages/default.aspx](http://www.arabbanking.com/AR/.../ALGERIA/Pages/default.aspx), 26/03/2010,
16:12.

13- بنك البركة الجزائري، الموقع الإلكتروني:

[http:// www.ansani2.com](http://www.ansani2.com) < ... < بنوك ومصارف. 11/04/2010, 01:19.

14- الموقع الإلكتروني: حاكمي بوحفص، مسيرة الاقتصاد الجزائري وأثرها على النمو

الاقتصادي، مجلة العلوم الإنسانية.

[http:// www.ulum.nl/c11.htm](http://www.ulum.nl/c11.htm), 04/04/2010, 00:09.

15- صالح مفتاح، معارفي فريدة، المخاطر الائتمانية -تحليلها - قياسها- إدارتها والحد منها-

، الموقع الإلكتروني:

، بتاريخ: 2012/04/05، الساعة: 11:34 <http://world-acc.net/vb/showthread.php?t=2075>

16- الجزائر وشركات التأمين، الموقع الإلكتروني:

[http:// www.arabdecision.org](http://www.arabdecision.org). .. site consulté le 25.03.09

<http://www.ag-bank.com>

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان المقدم لعملاء: SG-AGB-ALBARAKA



بنك الخليج الجزائر
Algeria Gulf Bank



البركة

في إطار إنجاز أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتي جاءت تحت عنوان: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات المصرفية " دراسة لعينة من البنوك SG-AGB-ALBARAKA"، يرجى التكرم من حضاراتكم بالإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة " X " على الخانة المناسبة التي تتفق مع رأيكم، كما نحيطكم علما ان هذه المعلومات سوف تستخدم لأغراض علمية لا أكثر ونحن ممنونين لكم على حسن تعاونكم ونعتذر عن أخذ القليل من وقتكم وشكرا

أولا: البيانات العامة:

- 1- مجال التعامل مع البنك: تجاري صناعي خدمي مجالات أخرى
- 2- نوع العميل: أفراد مؤسسات
- 3- المستوى التعليمي: لم أدرس ابتدائي متوسط ثانوي تقني سامي ليسانس ماجستير دكتوراه آخر
- 4- المهنة: موظف لدى الدولة موظف لدى الخواص طالب متقاعد أعمال أخرى
- 5- الدخل الشهري: أقل من 18000 دج من 18001-30000 دج من 30001-42000 دج من 42001-54000 دج أكثر من 54001 دج
- 6- عدد سنوات التعامل مع البنك: أقل من سنة من 1-3 سنة من 3-6 سنة من 6-9 سنة أكثر من 9 سنوات
- 7- عدد مرات زيارتك للبنك: يومي شهري كل 3 أشهر كل 6 أشهر سنوي

المحور الأول: تفعيل الخدمات المصرفية					
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					08/موقع البنك جذاب وملئم لكم لطلب الخدمة
					09/البنك منظم ومصمم بشكل جيد ولائق من الداخل
					10/يحتوي البنك على تجهيزات حديثة تمنحكم الراحة
					11/يستخدم البنك بطاقات ائتمانية ودفاتر شيكات جذابة ويهتم بنوعيتها
					12/يستخدم البنك موظفين ذوي مظهر وشكل لائق
					13/يقدم البنك خدمات عالية الدقة خالية من الأخطاء
					14/يمنح البنك وعود لعملائه ويحرص على تلبيةها
					15/يقوم البنك بضمان الودائع وتسيير المخاطر بطرق عصرية
					16/لديكم ثقة تامة في عمليات البنك
					17/يحتفظ البنك بمعلومات ومعطيات دقيقة عن كل المتعاملين معه
					18/يحدد البنك مواقيت محددة لأداء الخدمة المصرفية
					19/يراعي الموظفون أولوية دخول العميل إلى البنك دون تجاوز الأدوار
					20/يملك البنك العدد الكافي من الموظفين لتلبية احتياجاتكم
					21/يأخذ البنك بعين الاعتبار اقتراحات وشكاوي العملاء في الوقت المناسب
					22/يقوم البنك بجميع الخدمات المصرفية في كل وقت
					23/يمكنكم الاعتماد على موظفي البنك في مختلف التعاملات
					24/يتمتع موظفوا البنك بمهارة عالية وسرعة فائقة في تقديم الخدمة
					25/تشعر بالراحة والأمان عند التعامل مع الموظفين بالبنك
					26/فترات العمل تتناسب مع برنامجكم اليومي
					27/يمنح البنك خدمات تقلص الجهد والوقت عبر الانترنت والهاتف
					28/موظفي البنك يتعاملون معكم معاملة خاصة
					29/يعرف موظفي البنك احتياجات الزبائن جيدا
					30/يعمل موظفي البنك على مراعاة مصالح الزبائن بكل صدق
					31/يخلق موظفي البنك جو المحادثة والفكاهة العملية لديكم
					32/تشعر بالإرتياح عند التعامل مع طاقم البنك
					المحور الثاني: سوق الائتمان المصرفي
					33/يجب ان يتوفر العميل على شخصية نزيهة وامينة لطلب الإئتمان من البنك
					34/يراعي البنك سمعة العميل في عملية منح الإئتمان
					35/الإلتزام بالتعهدات والحرص على الوفاء بها من اهم متطلبات منح الإئتمان
					36/يأخذ البنك بعين الإعتبار المعلومات المالية للعميل
					37/يجب ان يكون العميل قادر على سداد القرض والفوائد المترتبة عليه
					38/تعتبر القدرة على التسديد من اهم المعايير التي تؤثر على مستوى المخاطر في البنك
					39/يقوم البنك بمراجعة مدى وفاء العميل في تعاملاته السابقة
					40/لا يأخذ البنك بعين الإعتبار المؤشرات المالية للعميل

الملاحق:

					41/يعتبر رأس المال للعميل اهم عنصر في منح القروض
					42/كل مازاد راس المال إنخفضت نسبة مخاطر التسديد
					43/يمنح البنك الإئتمان لأصحاب رؤوس الاموال الكبرى
					44/يجب توفر ضمانات للحصول على القروض
					45/لا يشترط البنك ضمانات مملوكة للعميل بل يقبل كفالات من جهات أخرى
					46/يعتبر الضمان اهم عناصر منح الإئتمان
					47/يمنح البنك القروض للعملاء الذين تتوفر بهم الصفات المطلوبة دون ضمانات
					48/يقوم البنك بمراجعة محيط عمل العميل ونشاطاته
					49/مجال العمل " قطاع حكومي أو خاص" له تأثير في منح الإئتمان
					50/يأخذ البنك بعين الإعتبار البيئة الخاصة بالعميل من الحصة السوقية له ونوعية النشاط
					51/يراعي البنك شكل المنافسة المحيطة بالعميل

شكرا على تعاونكم



بنك الخليج الجزائر
Algeria Gulf Bank



البركة

Questionnaire pour les clients des banques

« SG-AGB-AL BARAKA »



Dans le cadre de la réalisation de la thèse doctorat en sciences économiques, sous le thème : « l'apport des banques étrangères dans le développement du marché du crédit à partir de renforcement des services bancaire » étude de cas des banques : AGB-SG-AL BARAKA »

Nous vous demandons de nous répondre à certaines questions avec précisions et logique et cela mettre le symbole x dans la case correspondante suivant à votre avis. Nous vous informons que ces informations seront utilisées seulement pour une étude purement scientifique, et Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration.

- 1- **Domaine des opérations avec la banque :** commerce industries
service autre
- 2- **Qualité du client :** particuliers entreprises
- 3- **Le niveau scolaire :** n'éant primaire moyenne secondaire
technicien licence magistère doctorat
- 4- **Le profession :** fonctionnaire chez l'état fonctionnaire cher le privé
- 5- **Le salaire mensuelle :** inférieur de 18000 Da 18001-30000 Da
30001-42000 Da 42001-54000 extérieur de 54000 Da
- 6- **Le nombre d'année d'activité avec la banque :** inférieur d'une année
1-3 ans 3-6 ans 6-9 ans extérieur de 9 ans
- 7- **la fréquence des visites auprès de banque :** quotidien hebdomadaire
mensuelle semestriel annuelle

Axe 1 : « Services Bancaires »	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
8- L'implantation de la banque « proximité, stationnement » est très commode.					
9- Une bonne disposition à l'intérieur de la banque.					
10- La banque doit posséder un équipement moderne.					
11- La banque mis a la disposition des cartes du crédit et des livres d'épargne très fonctionnelles					
12- la présentation du personnel de la banque doit être intacte.					
13- La banque doit présenter des services de haut niveaux.					
14-la banque doit respecter les délais suivant le programme préétablie.					
15- la banque garantie les dépôts et gère les risques avec des méthodes modernes.					
16- la banque et le client doivent avoir une confiance mutuelle.					
17-la banque doit disposer des informations précises sur les clients					
18-la banque programme des horaires précises pour l'exécution des services bancaires					
19-l'agent de la banque doit respecter le tour de client.					
20-l'étoffe des structures de la banque en personnel pour faire face a la demande clientèle					
21- la banque doit tenir compte des réclamations et suggestions au moment opportun.					
22- la banque fait toute les opérations continuellement.					
23- en doit faire confiance aux agents de la banque sur toutes les opérations.					
24-la compétences et la rapidité d'exécution du personnel de la banque.					
25- confiance mutuelle entre opérateur et son banquier.					
26- les horaires du travail de la banque concordent avec le programme					
27-toutes les opérations de la banque peuvent se faire directement par internet					
28- le comportement du personnel de la banque doit se traduire par un bon accueil des clients.					
29- Le personnel de la banque doit connaître les besoins des clients.					
30- Le personnel de la banque doit veiller					

scrupuleusement aux intérêts des clientèles.					
31- le personnel de la banque crée un climat d'ambiance et réconfortant.					
32- satisfaction au contact de personnel de la banque.					
Axe 2 : « Marché de crédit »					
33- La personne demandeur de crédit doit être exempte de tous soupçons.					
34- La banque doit s'assurer de la solvabilité du demandeur					
35- L'engagement de l'application, des conditions d'attribution du crédit					
36- la banque doit avoir connaissance du passif du demandeur					
37- le demandeur de crédit doit pouvoir rembourser le crédit et s'acquitter des intérêts					
38- pouvoir s'acquitter de dette est le principal facteur de risque					
39- la banque doit être informée sur les antécédents du demandeur du crédit					
40-0 La banque tiens compte des capitaux propre du partenaire					
41- pour la banque seul l'importance des capitaux dont dispose le crédit					
42- le risque de paiement est lié en fonction de l'importance du capital du partenaire					
43- l'importance du capital diminue le risque					
44- pour solliciter des crédits il faut être solvable					
45- la banque accepte les gages des biens ou autres garanties palpables					
46- disposer des garanties est la seule possibilité d'accès à un crédit					
47- la banque autorise des crédits à certain opérateur sans pour autant leur exiger des garanties					
48- la banque doit disposer toutes les informations financières ou autres sur l'opérateur et ces relations et entourages					
49/le domaine du secteur d'activité .le secteur public influe sur l'octroi de crédit					
50- la banque tient compte de l'importance et le volume d'activité sur le marché					
51- la banque tient compte de la concurrence qui entoure l'activité de l'opérateur					

Mes Remercîments



بنك الخليج الجزائر
Algeria Gulf Bank



البركة

الملحق رقم: (02) : معامل كرونباخ ألفا

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	44

معامل كرونباخ ألفا للمحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,913	25

معامل كرونباخ ألفا للمحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,764	19

الملحق رقم (03): تحليل إجابات العينة فيما يخص جودة الخدمة المصرفية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
N	Valide	279	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,2344	4,0953	3,6323	4,1210	4,0581
	Médiane	4,2000	4,0000	3,8000	4,0000	4,0000

الملحق رقم (04): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الملموسية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		موقع البنك جذاب وملائم لكم لطلب الخدمة	البنك منظم ومصمم بشكل جيد ولائق من الداخل	يحتوي البنك على تجهيزات حديثة تمنحك الراحة	يستخدم البنك بطاقات ائتمانية ودفاتر شيكات جذابة ويهتم بنوعيتها	يستخدم البنك موظفين ذوي مظهر وشكل لائق
N	Valide	279	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,15	4,24	4,22	4,28	4,27
	Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	,992	,888	,878	,873	,728

الملحق رقم (05): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الثقة لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		يقدم البنك خدمات عالية النقة خالية من الأخطاء	يمنح البنك وعود لعملائه ويحرص على تلبيةها	يقوم البنك بضمان الودائع وتسيير المخاطر بطرق عصرية	لديكم ثقة تامة في عمليات البنك	يحتفظ البنك بمعلومات ومعطيات دقيقة عن كل المتعاملين معه
N	Valide	279	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,09	4,06	4,00	4,18	4,15
	Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	,923	,919	,871	,797	,852

الملحق رقم (06): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الإستجابة لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		يراعي الموظفون أولوية دخول العميل إلى البنك دون تجاوز الأدوار	يمتلك البنك العدد الكافي من الموظفين لتلبية احتياجاتكم	يأخذ البنك بعين الاعتبار اقتراحات وشكاوي العملاء في الوقت المناسب	يقوم البنك بجميع الخدمات المصرفية في كل وقت
N	Valide	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	2,55	3,89	3,81	3,91
	Médiane	2,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	1,198	1,031	1,117	,963

الملحق رقم (07): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الإعتمادية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		يمكنكم الإعتماد على موظفي البنك في مختلف التعاملات	يتمتع موظفوا البنك بمهارة عالية وسرعة فائقة في تقديم الخدمة	تشعر بالراحة والأمان عند التعامل مع الموظفين بالبنك	فترات العمل تتناسب مع برنامجكم اليومي	يمنح البنك خدمات تقلص الجهد والوقت عبر الانترنت والهاتف
N	Valide	279	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,10	4,07	4,01	4,18	4,15
	Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	,914	,915	,863	,797	,852

الملحق رقم (08): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد التعاطف لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		موظفي البنك يتعاملون معكم معاملة خاصة	يعرف موظفي البنك احتياجات الزبائن جيدا	يعمل موظفي البنك على مراعاة مصالح الزبائن بكل صدق	يخلق موظفي البنك جو المحادثة والفكاهة العملية لديكم	تشعر بالإرتياح عند التعامل مع طاقم البنك
N	Valide	279	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,04	4,00	4,12	4,03	4,11
	Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	,936	,818	,798	,911	,905

الملحق رقم (09): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الشخصية لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques

		يجب ان يتوفر العميل على شخصية نزيهة وامينة لطلب الإئتمان من البنك	يراعي البنك سمعة العميل في عملية منح الإئتمان	الإلتزام بالتعهدات والحرص على الوفاء بها من اهم متطلبات منح الإئتمان	ياخذ البنك بعين الإعتبار المعلومات المالية للعميل
N	Valide	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	4,06	4,03	4,19	4,20
	Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	,912	,858	,799	,791

الملحق رقم (10): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد القدرة لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques					
		تعتبر القدرة على	يقوم البنك بمراجعة	لا يأخذ البنك بعين	
		التسديد من اهم المعايير	مدى وفاء العميل في	الإعتبار المؤشرات	
		التي تؤثر على مستوى	تعاملاته السابقة	المالية للعميل	
		المخاطر في البنك			
		يجب ان يكون العميل			
		قادر على سداد القرض			
		والفوائد المترتبة عليه			
N	Valide	278	279	279	279
	Manquante	1	0	0	0
	Moyenne	4,08	4,11	4,07	3,33
	Médiane	4,00	4,00	4,00	3,00
	Ecart-type	,909	,854	,926	1,333

الملحق رقم (11): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد رأس المال لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques					
		يعتبر رأس المال	كل مازاد راس المال	يمنح البنك الإئتمان	
		للمعمل اهم عنصر في	إنخفضت نسبة مخاطر	لأصحاب رؤوس	
		منح القروض	التسديد	الاموال الكبرى	
N	Valide	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	3,72	3,73	3,66	
	Médiane	4,00	4,00	4,00	
	Ecart-type	1,029	,922	1,054	

الملحق رقم (12): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الضمان لـ: AGB-SG-ALBARAKA

Statistiques					
		لا يشترط البنك	يعتبر الضمان اهم	يمنح البنك القروض	
		ضمانات مملوكة	عناصر منح الإئتمان	للعلاء الذين تتوفر بهم	
		للمعمل بل يقبل كفالات	من جهات أخرى	الصفات المطلوبة دون	
		يجب توفر ضمانات		ضمانات	
		للحصول على			
		القروض			
N	Valide	279	279	279	279
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	3,75	3,56	3,70	3,46
	Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ecart-type	,964	,983	,934	,973

الملحق رقم (13): تحليل إجابات العينة فيما يخص بعد الجوانب المحيطة لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

Statistiques						
		يقوم البنك بمراجعة محيط عمل العميل ونشاطاته	مجال العمل " قطاع حكومي أو خاص " له تأثير في منح الإلتئمان	يأخذ البنك بعين الإعتبار البيئة الخاصة بالعميل من الحصة السوقية له ونوعية النشاط	يراعي البنك شكل المنافسة المحيطة بالعميل	
N	Valide	279	279	279	279	
	Manquante	0	0	0	0	
	Moyenne	3,70	3,54	3,58	3,35	
	Médiane	4,00	4,00	4,00	3,00	
	Ecart-type	,919	,970	,952	1,102	

الملحق رقم (14): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بمجال التعامل مع البنك لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإلتئمان	Inter-groupes	1,457	3	,486	2,153	,094
	Intra-groupes	62,041	275	,226		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	,650	3	,217	,785	,503
	Intra-groupes	75,865	275	,276		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (15): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص نوع العميل لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإلتئمان	Inter-groupes	,637	1	,637	2,807	,095
	Intra-groupes	62,862	277	,227		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	,000	1	,000	,001	,976
	Intra-groupes	76,515	277	,276		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (16): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بالمستوى التعليمي لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإنتمان	Inter-groupes	5,146	8	,643	2,977	,003
	Intra-groupes	58,352	270	,216		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	3,745	8	,468	1,737	,090
	Intra-groupes	72,770	270	,270		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (17): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بالمهنة لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإنتمان	Inter-groupes	,221	4	,055	,240	,916
	Intra-groupes	63,277	274	,231		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	2,164	4	,541	1,994	,096
	Intra-groupes	74,351	274	,271		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (18): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص بالدخل الشهري لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإنتمان	Inter-groupes	,474	4	,119	,515	,724
	Intra-groupes	63,025	274	,230		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	,701	4	,175	,634	,639
	Intra-groupes	75,814	274	,277		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (19): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص عدد سنوات التعامل مع البنك لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإنتمان	Inter-groupes	,552	4	,138	,601	,662
	Intra-groupes	62,947	274	,230		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	1,110	4	,278	1,009	,403
	Intra-groupes	75,405	274	,275		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (20): تحليل إجابات العينة لمعيار واحد الخاص لعدد مرات الزيارة للبنك لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الإنتمان	Inter-groupes	1,787	4	,447	1,984	,097
	Intra-groupes	61,712	274	,225		
	Total	63,499	278			
الجودة	Inter-groupes	1,863	4	,466	1,710	,148
	Intra-groupes	74,652	274	,272		
	Total	76,515	278			

الملحق رقم (21): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية وأبعادها لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

Corrélations

		الجودة	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الجودة	Corrélacion de Pearson	1	,725**	,806**	,759**	,789**	,743**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	279	279	279	279	279	279

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (22): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB* وأبعادها

Corrélations

		الجودة	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الجودة	Corrélacion de Pearson	1	,713**	,839**	,755**	,868**	,736**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (23): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *SG* وأبعادها

		Corrélations					
		الجودة	الملموسية	الثقة	الإستجابية	الإعتمادية	التعاطف
الجودة	Corrélation de Pearson	1	,853**	,832**	,774**	,885**	,772**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (24): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *ALBARAKKA* وأبعادها

		Corrélations					
		الجودة	الملموسية	الثقة	الإستجابية	الإعتمادية	التعاطف
الجودة	Corrélation de Pearson	1	,600**	,728**	,748**	,741**	,708**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (25): علاقة الارتباط بين الائتمان المصرفي وعناصره لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

		Corrélations					
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,608**	,742**	,775**	,727**	,646**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	279	279	279	279	279	279

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (26): علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: *AGB* وعناصره

		Corrélations					
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,574**	,782**	,757**	,712**	,628**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (27): علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: *SG* وعناصره

		Corrélations					
		الائتمان	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانب المحيطة
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,629**	,719**	,792**	,780**	,657**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (28): علاقة الارتباط بين منح الائتمان لـ: *ALBARAKA* وعناصره

		Corrélations					
		الإئتمان	الملموسية	الثقة	الإستجابية	الإعتمادية	التعاطف
الإئتمان	Corrélacion de Pearson	1	,185	,259*	,304**	,075	,314**
	Sig. (bilatérale)		,090	,017	,005	,496	,003
N		85	85	85	85	85	85

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (29): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية وعناصر منح الائتمان لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

		Corrélations					
		الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانبالمحيطة
الجودة	Corrélacion de Pearson	1	,150*	,276**	,270**	,303**	,181**
	Sig. (bilatérale)		,012	,000	,000	,000	,002
N		279	279	279	279	279	279

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (30): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *AGB* وعناصر منح الائتمان

		Corrélations					
		الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانبالمحيطة
الجودة	Corrélacion de Pearson	1	,130	,388**	,324**	,398**	,196*
	Sig. (bilatérale)		,191	,000	,001	,000	,047
N		103	103	103	103	103	103

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (31): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *SG* وعناصر منح الإئتمان

		Corrélations					
		الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانبالمحيطة
الجودة	Corrélacion de Pearson	1	,227*	,222*	,195	,326**	,309**
	Sig. (bilatérale)		,030	,035	,063	,002	,003
N		91	91	91	91	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (32): علاقة الارتباط بين الجودة الكلية للخدمة المصرفية لـ: *ALBARAKA* وعناصر منح الإئتمان

		Corrélations					
		الجودة	الشخصية	القدرة	رأسمال	الضمان	الجوانبالمحيطة
الجودة	Corrélacion de Pearson	1	,158	,266*	,337**	,183	,070
	Sig. (bilatérale)		,148	,014	,002	,093	,527
N		85	85	85	85	85	85

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (33): علاقة الارتباط بين الائتمان وأبعاد جودة الخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

		Corrélations					
		الائتمان	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,235**	,186**	,325**	,225**	,325**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,000	,000	,000
N		279	279	279	279	279	279

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (34): علاقة الارتباط بين الائتمان لـ: *AGB* وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

		Corrélations					
		الائتمان	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,287**	,186	,374**	,471**	,318**
	Sig. (bilatérale)		,003	,060	,000	,000	,001
N		103	103	103	103	103	103

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (35): علاقة الارتباط بين الائتمان لـ: *SG* وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

		Corrélations					
		الائتمان	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,285**	,172	,341**	,267*	,384**
	Sig. (bilatérale)		,006	,103	,001	,011	,000
N		91	91	91	91	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (36): علاقة الارتباط بين الائتمان لـ: *ALBARAKA* وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

		Corrélations					
		الائتمان	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,185	,259*	,304**	,075	,314**
	Sig. (bilatérale)		,090	,017	,005	,496	,003
N		85	85	85	85	85	85

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (37): علاقة الارتباط بين منح الائتمان وجودة الخدمة المصرفية لـ: *AGB-SG-ALBARAKA*

		Corrélations	
		الائتمان	الجودة
الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,338**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	279	279
الجودة	Corrélation de Pearson	,338**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	279	279

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

		Corrélations					
		الإلتزام	الملموسية	الثقة	الإستجابة	الإعتمادية	التعاطف
الإلتزام	Corrélation de Pearson	1	,235**	,186**	,325**	,225**	,325**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,000	,000	,000
	N	279	279	279	279	279	279

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (38): علاقة الارتباط بين منح الإلتزام لـ: *AGB* وجودة الخدمة المصرفية

		Corrélations	
		الإلتزام	الجودة
الإلتزام	Corrélation de Pearson	1	,417**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	103	103
الجودة	Corrélation de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	103	103

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (39): علاقة الارتباط بين منح الإلتزام لـ: *SG* وجودة الخدمة المصرفية

		Corrélations	
		الإلتزام	الجودة
الإلتزام	Corrélation de Pearson	1	,353**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	91	91
الجودة	Corrélation de Pearson	,353**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	91	91

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (40): علاقة الارتباط بين منح الإلتزام لـ: *ALBARAKA* وجودة الخدمة المصرفية

		Corrélations	
		الإلتزام	الجودة
الإلتزام	Corrélation de Pearson	1	,293**
	Sig. (bilatérale)		,006
	N	85	85
الجودة	Corrélation de Pearson	,293**	1
	Sig. (bilatérale)	,006	
	N	85	85

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (41): تطور نسب الإيرادات والتكاليف لـ: AGB:

Les opérations interbancaires et de trésorerie**1. A l'actif**

Au 31/12/2011, les disponibilités immédiates de la banque s'élevaient à 21 067 862.00 KDZD et marquent une baisse de 18.69% par comparaison à la même période de l'exercice précédent.

Elles sont constituées essentiellement de dépôts auprès de la Banque d'Algérie, soit 18 846 040.00 KDZD dont 10 323 000.00 KDZD sous forme de placement de courte durée.

Le rapport engagements par caisse/ total bilan a enregistré une importante augmentation et passe à 59.33% alors qu'il était de 46.11% au 31/12/2010 soit un accroissement de +13.22%.

Gestion de la trésorerie

La banque a réalisé des opérations de placement auprès de confrères de la place en sus des opérations de reprise de liquidité auprès de la Banque d'Algérie.

2. Au passif

Durant l'exercice 2011, la banque n'a eu recours à aucun concours extérieur pour faire face à ses engagements.

Au 31/12/2011; il ne subsiste que 235 163 KDZD représentant les refinancements contractés auprès de la SRH (Société de Refinancement Hypothécaire).

Les opérations avec la clientèle**1. A l'actif**

Les créances sur la clientèle, ont enregistré une progression de 68.72% par référence à fin 2010.

Elles sont passées de 26 424 526.00 KDZD en 2010 à 44 627 916.39 KDZD à fin 2011. Le crédit court terme représente 74.80% des engagements par caisse contre 47% en 2010.

Le crédit participatif représente une part significative (soit 18%) du portefeuille total des engagements par caisse de la banque.

Le portefeuille Retail ne représente désormais que 12% du total des engagements par caisse en 2011 alors que cette part était de 19% au cours de l'exercice 2010.

Le rapport engagements par caisse/ total bilan a enregistré une importante augmentation et passe à 59.33% alors qu'il était de seulement 46.11% au 31/12/2010 soit un accroissement de +13.22%.

2. Au Passif

Les dépôts de la clientèle qu'ils soient à vue ou à terme s'inscrivent à la fin de l'exercice à 50 Milliards de DZD contre 38.2 Milliards de DZD au 31/12/2010.

La progression enregistrée au 31/12/2011 est de 11.9 Milliards de DZD; soit + 31.12%.

Toutes les natures de dépôts ont, dans l'ensemble, connu une progression significative au titre de cet exercice.

Il faut cependant signaler la tendance observée au cours de l'année 2010 et antérieure, où il a été observé, une forte hausse des dépôts participatifs.

Les dépôts à vue totalisent au 31/12/2011 un montant de 37.5 Milliards DZD contre 26.8 Milliards DZD à fin décembre 2010, soit un accroissement de 10.7 Milliards DZD (+40%).

La forte hausse enregistrée par les ressources à vue, est également confortée par les dépôts à terme qui marquent une augmentations de 1.1 milliards DZD (soit+ 10%) et représentent un taux de 24% contre 29% au 31/12/2010, du total des ressources collectées.

Le poids des dépôts de la clientèle dans le total du bilan enregistre une légère hausse, et passe de 64.3% en 2010 et à 65.84% à fin décembre 2011.

Les comptes des fonds propres et des valeurs immobilisées

Le montant des investissements s'affiche à 2.79 Milliard de DZD contre un montant de 2.58, soit une hausse de 8.03% par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est essentiellement due à diverses acquisitions de matériels informatiques, de matériels de bureau, et des travaux d'aménagements d'agences de la banque. Les fonds propres bruts n'ont pas enregistré de variation significative, ils sont passés de 11.05 Milliards de DZD au 31/12/2010 à 11.80 Milliards de DZD au 31/12/2011 soit 7%.

De la marge bancaire

(Millions en DZD)

Compte de résultat	2009	2010	2011
Total charge	2 724 648	2 468 240	3 574 086
Total produit	4 757 207	5 212 683	7 102 916
Résultat brut	2 032 561	2 744 443	3 528 829
Intérêts payés	293 464	421 856	609 960
Intérêts perçus	1 733 125	1 933 200	2 706 117
Intérêts nets	1 439 661	1 511 344	2 096 156
Commissions payées	132 450	159 931	178 612
Commissions perçues	2 292 878	3 132 121	4 335 386
Commissions nettes	2 160 428	3 022 190	4 156 774
Résultat net	1 462 550	2 031 054	2 591 296

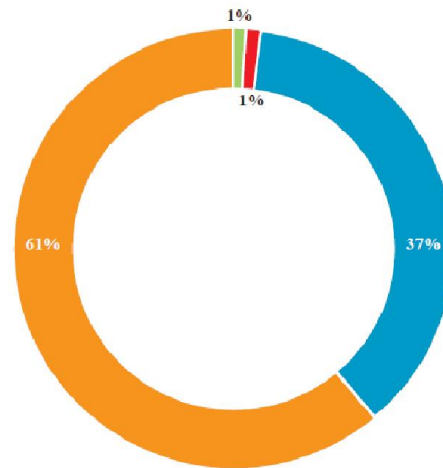
Le bénéfice net enregistré par la banque en 2011 s'élève à 2 591 296 322.04 DZD contre 2 031 053 782.91 DZD, au titre de l'exercice précédent, soit une progression de 27.58% par rapport à l'exercice 2010 et 75.03% par rapport à celui de 2009.

Cette évolution positive est directement liée à l'augmentation des deux principales composantes du chiffre d'affaires de la banque en l'occurrence les intérêts et les commissions perçus.

A noter cependant, que la hausse a été plus marquée en ce qui concerne les commissions traduisant ainsi l'augmentation sensible des opérations de hors bilan en 2011.

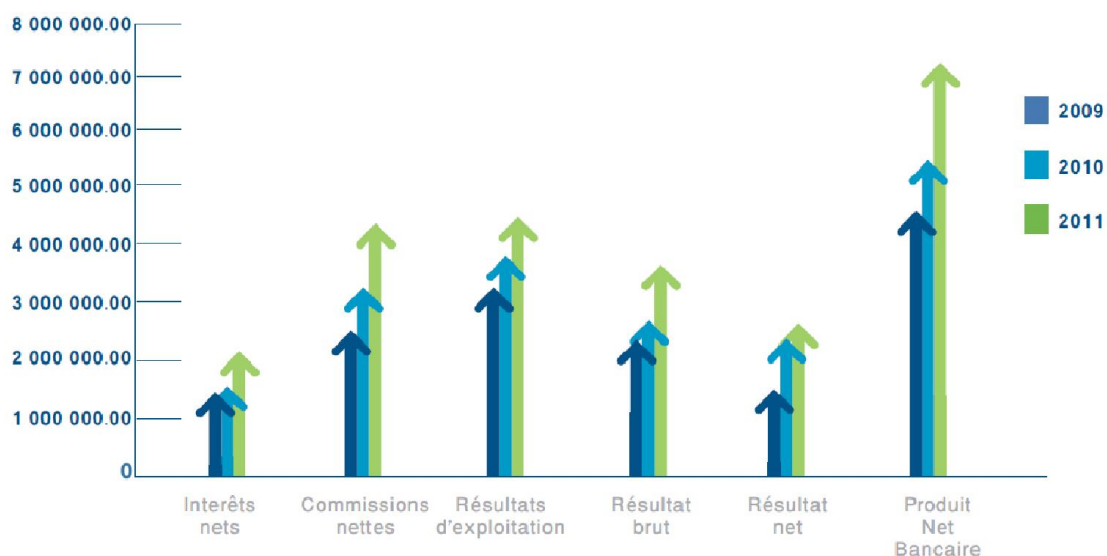
En effet, l'augmentation des commissions est due, dans une forte proportion au développement de l'activité de commerce extérieur qui a vu le volume des transferts vers l'étranger enregistrer une croissance de 26.84% en 2011 par rapport à 2010 (2.41 Milliards d'USD en 2011 contre 1.9 Milliards d'USD en 2010).

Répartition des produits en 2011



- Opérations avec institutions financières
- Interêts
- Commissions
- Autres produits

Evolution du résultat



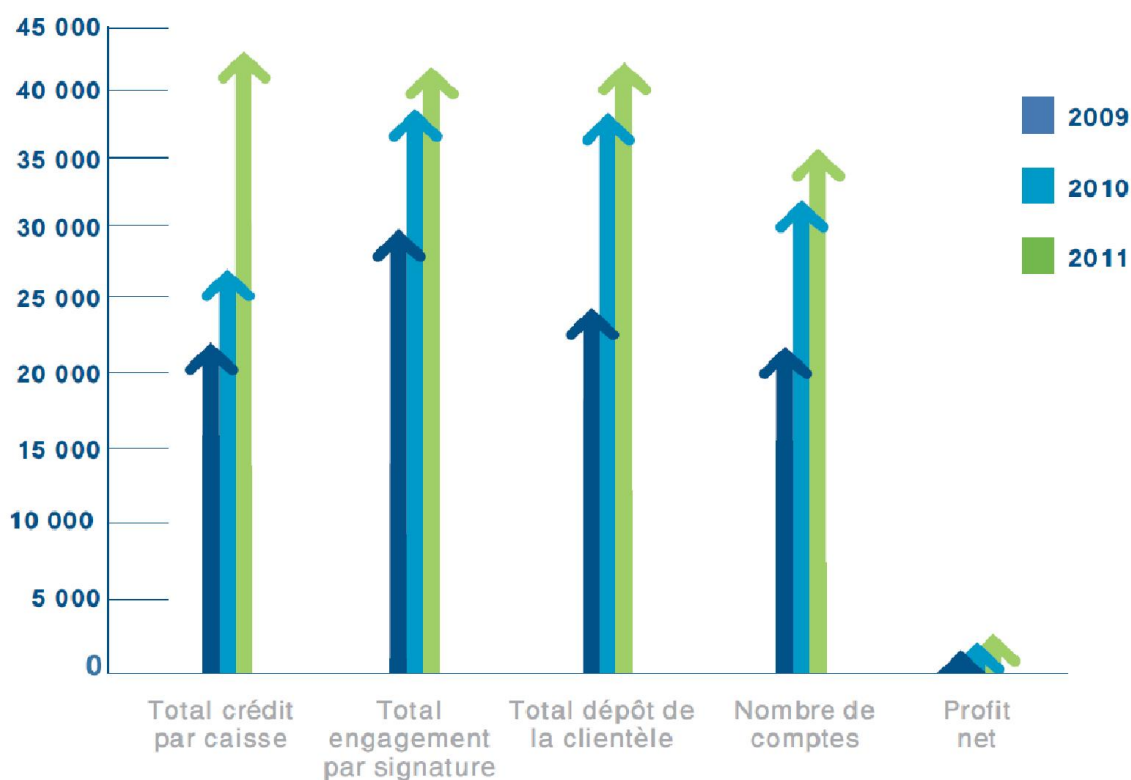
الملحق (43): تطور بعض الأرقام لـ: AGB

Quelques chiffres

(000 000 DZD)

L'année 2011 a été marquée par un développement important du portefeuille engagement de la banque, grâce à la stratégie volontariste de prise de part de marché et de développement de la banque.

	2009	2010	2011	% 2011/ 2010
Total Crédit par caisse	22 744	26 858	44 628	+66.76%
Total Engagement par signature	22 920	30 792	40 430	+31.3%
Total Dépôts de la Clientèle	24 830	38 186	49 990	+30.91%
Nombre de Comptes Clientèle	22 737	32 497	36 601	+12.6%
Profit net	1 478	2 031	2 591	+27.57%
Nombre d'Agences	13	21	29	+38%



الملحق:(44): تطور القروض القصيرة، المتوسطة و طويلة الأجل لـ: AGB

Rapport annuel

Opérations avec
la clientèle

1. Actif

Les encours des engagements par caisse en faveur de la clientèle ont connu une progression très importante en 2011, passant de 26.8 Milliards DZD à 44.6 Milliards DZD soit une progression de 66%.

La ventilation des engagements par caisse sont comme suit :

(000 000 DZD)

Année	2009	2010	2011	2011/2010
Concours à la clientèle	22 744	26 859	44 628	66.15%
Crédit à CT	14 367	17 525	33 397	90.56%
Corporate	14 335	17 458	32 896	88.42%
Retail	32	67	501	647.76%
Crédit à LMT	8 376	9 333	11 230	20.32%
Corporate	2 827	4 640	6 500	40.08%
Retail	5 374	4 693	4 730	0.79%
Crédit à CT	14 367	17 525	33 397	
Classique	12 656	14 871	28 164	
Participative	1 711	2 654	5 233	
Crédit à LMT	8 376	9 333	11 230	
Classique	4 678	5 370	2 955	
Participative	3 698	3 963	8 275	

L'activité est toujours tirée par le volet « banque des entreprises ».

Nous noterons la progression très importante des financements à moyens termes qui constituent désormais 29% du portefeuille corporate.

Le crédit au particulier, et du fait de la loi, se résume toujours au seul crédit immobilier BAYTI.

Ce produit a pris de l'ampleur en 2011, avec des encours qui passent de 1.2 Milliards DZD en 2010 à 2.3 Milliards en 2011, avec une production (accords donnés) de 2011 atteignant 1.56 Milliard DZD.

Une action commerciale initiée fin 2011 et consistant d'une part, à établir des bureaux « BAYTI » chez des promoteurs immobiliers « premium » et d'autre part, de rémunérer les agences immobilières pour leurs apports d'affaires devra déboucher sur une activité encore plus intense en 2012, estimant atteindre le double de 2011, soit une production de 3 Milliards DZD.

La nouveauté de 2011 a été la commercialisation d'une ligne de produits de financement destinée aux Com-

merçants et Professions Libérales (mise sur le marché en décembre 2010): PRO-LINE. L'objectif majeur étant de répondre à la stratégie de la banque à l'effet de s'adresser à l'ensemble des catégories et des secteurs d'activité.

Les encours de Proline totalisent 248 Millions DZD pour une production de 491 Millions DZD.

الملحق (45): تطور الودائع تحت النظر ولأجل لـ: AGB

Rapport annuel

Opérations avec
la clientèlerapport
11

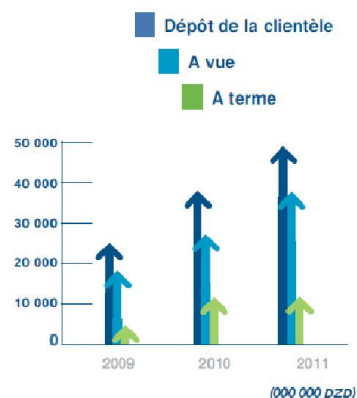
2. Passif

L'évolution des dépôts de la clientèle continue sa forte croissance pour atteindre un total de 49.99 Milliards DZD soit une augmentation de plus de 11.8 Milliards DZD.

La croissance des dépôts concerne l'ensemble des produits de placement.

Les deux postes majeurs restent les «provisions pour crédit documentaire»

qui atteignent 14.56 Milliards DZD en 2011 contre 11.6 en 2010 (+25.5%) et les comptes courants créditeurs qui enregistrent 14.3 Milliards DZD en 2011. Ces deux postes à eux seuls représentent 57.7% des ressources de la banque et sont directement liés à l'activité de crédit corporate et de trade finance.



Année	2009	2010	2011	2011/2010
Dépôts de la clientèle	24 830	38 186	49 990	30.91%
A vue	19 816	26 841	37 509	39.74%
Comptes à vue	18 320	24 372	34 548	41.75%
Comptes épargne	1 496	2 469	2 961	19.93%
A terme	5 014	11 345	12 482	10.022%
Dont devise (cv/DZD) (réparties entre CT et LMT)	274	300	515	71.66%

3. Hors bilan

Les engagements par signature en faveur de la clientèle s'élèvent en 2011 à 40.4 Milliards DZD contre 30.8 Milliards DZD en 2010, soit une évolution de 31.3%, confirmant l'avantage concurrentiel que détient AGB pour les opérations de financement des importations et la confiance du marché dans la qualité de sa signature.

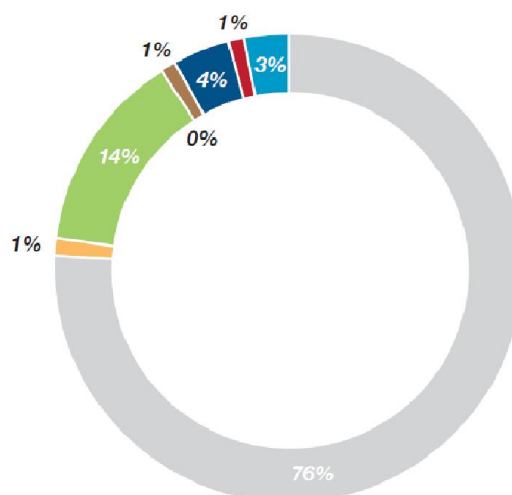
Les crédits par signature sont constitués majoritairement, des engagements sous forme de crédit documentaire soit 82%, suivi par les garanties de paiement et les cautions de bonne exécution.

Les remises documentaires et transferts ont enregistré une augmenta-

tion durant l'exercice 2011 suite aux nouvelles dispositions de la loi de finances.

A titre indicatif, le nombre de paiements effectués par remise documentaire est passé de 71 en 2010 à 124 en 2011, soit une augmentation de 74.65%.

- Crédit documentaire
- Aval sur effet de commerce
- Garanties de paiement
- Cautions douanes
- Garanties soumission
- Cautions de bonne exécution
- Cautions restitution d'avance
- Autres engagements



الملحق (46): تطور إجمالي الحسابات الحسابات لـ: AGB



Rapport annuel

Opérations avec la clientèle

4. Les comptes de clientèle

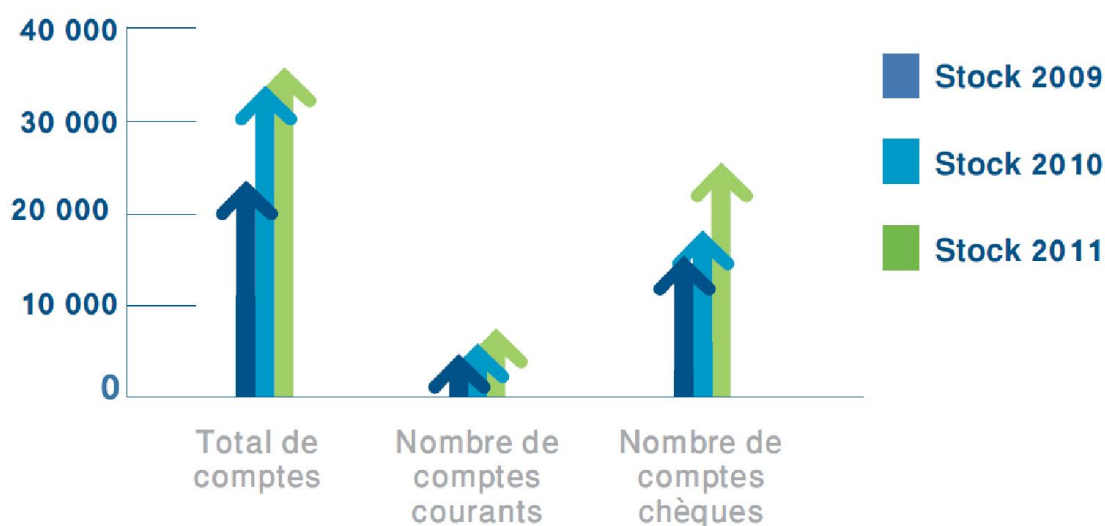
Nous noterons une évolution très importante des comptes corporate +43.3% (incluant aussi bien les entreprises, les commerçants et les professions libérales) vu l'attrait que la banque a pour ce type de client.

Il est notable de constater une croissance soutenue de plus de 23% du nombre de compte «retail», ceci malgré l'absence de crédit à la consommation.

Ce résultat est dû au package retail très avantageux qu'offre la banque (compte/carte/e-banking/RIB).

Cette tendance devra s'affirmer en 2012 avec les campagnes de domiciliation de salaires prévues et fixées comme objectif aux agences.

	STOCK 2009	STOCK 2010	STOCK 2011	STOCK 2011/2010
TOTAL DE COMPTES	22 737	32 497	36 601	12.62%



الملحق (47): تطور إجمالي القروض قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل لـ: AGB

Rapport annuel

Activité de l'exploitation

rapport an

11

2 . Analyse du Portefeuille au 31/12/2011

Le portefeuille crédit de la banque enregistre une notable progression en 2011 passant de 57 650 KDA en 2010 à 85 056 KDA en 2011 soit une progression de l'ordre de 27 406 KDA en valeur absolue et 47.54 % en valeur relative.

Ce résultat illustre le caractère soutenu de l'activité crédit dans toute sa globalité, ceci en droite ligne de la politique de crédit initiée par la banque, dans sa quête de développement.

L'autre cause, qui a, un tant soit peu influé sur le niveau des encours crédits, s'explique par l'apport des nouvelles agences ouvertes en 2010 et 2011 et qui ont contribué à accroître notre volume d'affaires.

Situation globale du portefeuille de Crédit

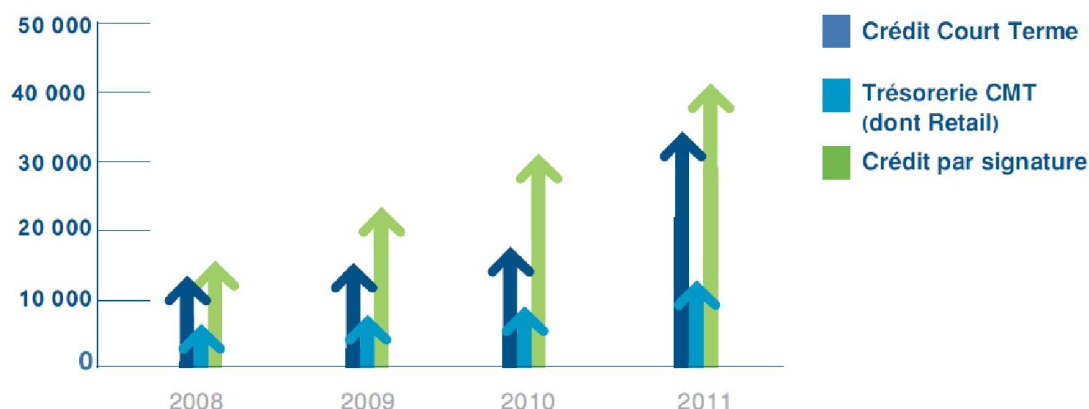
Rubriques	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Crédit Court terme	11 127	14 367	17 525	33 397
Trésorerie CMT (dont Retail)	5 957	8 201	9 333	11 230
Crédit par signature	13 279	22 920	30 792	40 429
Total	30 363	45 488	57 650	85 056

Soit un taux global d'évolution du portefeuille de l'ordre de 47.54%.

Les crédits de trésorerie représentent 39% du portefeuille de crédit à fin 2011 tandis que les crédits accordés sous forme de CMT, représentent 13% en 2011 contre 16% en 2010.

Enfin, les crédits par signature enregistrent une hausse de l'ordre de 31% en 2011 contre 53 % en 2010.

Les Crédits par Caisse à Court Terme représentent l'essentiel des encours «corporate».





Rapport annuel

Activités de Support

1. Ressources Humaines

Poursuivant sa réorganisation entamée en 2009, avec l'implantation d'un nouveau processus de gestion des ressources humaines, fondé essentiellement sur la gestion des compétences et des carrières, la direction des ressources humaines a mis en place en 2011, les réformes en matière de gestion des effectifs, de recrutement, de rémunérations, de statuts et de parcours professionnels.

Elle a également sélectionné un nouveau logiciel de gestion des ressources humaines qui a été mis en œuvre au cours du premier trimestre 2011.

Evolution des effectifs

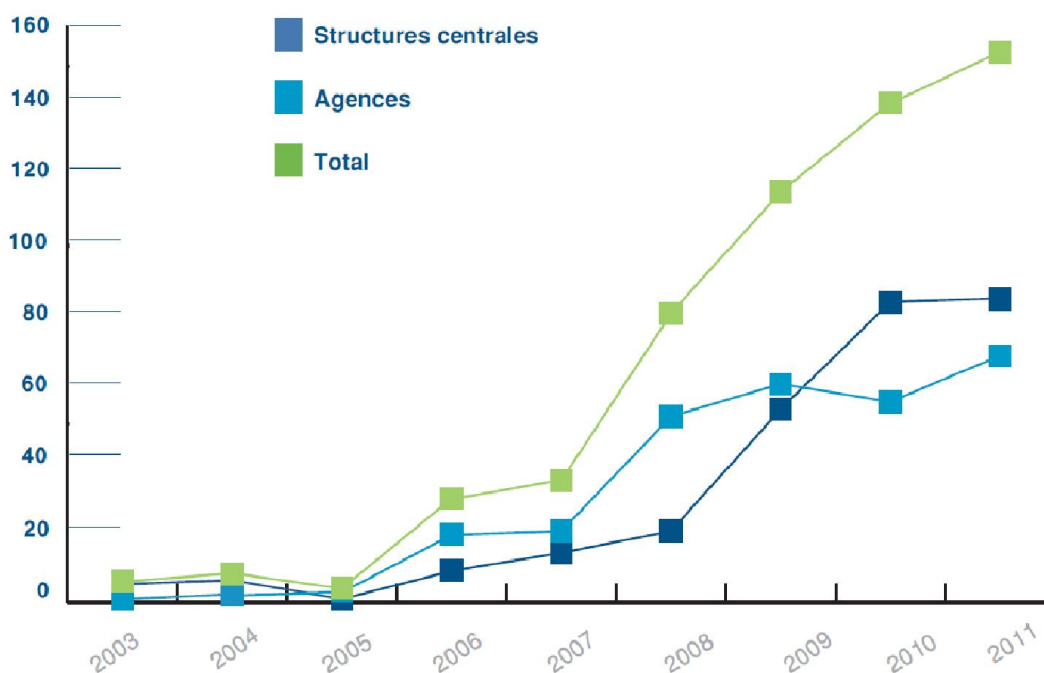
En 2011, les effectifs de la banque ont progressé de 71 collaborateurs, soit 20% en valeur relative, passant de 362 personnes en 2010 à 433 personnes en 2011, alors que l'augmentation en-

registrée en 2009 était de 28.3% avec 78 collaborateurs en plus.

L'effectif du réseau représente 54% de l'effectif global, et qui se maintient au même niveau qu'en 2010.

	Structures Centrales		Structures du Réseau		Total	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Cadres supérieurs	28	32	24	28	52	60
Cadres moyens et de maîtrise	120	147	166	194	286	341
Agents d'exécution	17	20	8	12	25	32
Total	165	198	197	234	362	433

Evolution des recrutements 2003 - 2011



Formation

La formation du personnel a continué au cours de l'année 2011 à constituer le centre des préoccupations de la banque.

En effet, l'amélioration des compétences du potentiel humain afin de l'adapter aux différents changements intervenus dans l'environnement économique, d'une part, et le recentrage de ce même potentiel sur certaines spécialités, notamment le contrôle interne, ont été à la base du programme initié par la Formation.

Les dépenses en matière de formation se sont élevées à 49 036 615.78 DA,

soit 9.15 % de la masse salariale annuelle.

Les formations engagées dans ce cadre ont fait l'objet d'un programme d'actions articulé autour des axes suivants :

- Formations diplômantes de longue durée.
- Formations externes de perfectionnement de courte durée.
- Formations spécifiques internes.
- Parrainages auprès des grandes écoles.

La banque a également lancé une formation en direction de l'encadrement avec pour objectif le renforcement de la cohésion, ainsi que le développement de la compétence managériale.

Avec le support d'un consultant «team building» a été organisé à différentes périodes et auquel 60 collaborateurs ont participé.

2. Administration Générale**A. Développement du réseau**

Dans le cadre de la continuité des actions entreprises ayant trait aux aménagements des agences, la banque s'est résolument engagée à poursuivre la politique d'implantation et d'extension du réseau commercial.

B. Projets structurants

L'année 2011 a vu la mise en place de

mesures visant la bonne maîtrise de gestion des approvisionnements et du magasin.

Un intérêt particulier a été donné à la mise en place d'un projet de dématérialisation des documents d'archives de la banque, décidé en 2010, en collaboration avec les

structures de l'informatique et ce dans le cadre du projet de Workflow.

Les travaux préparatoires pour l'implantation de la solution ont été entamés avec le fournisseur. La mise en œuvre de la solution GED (Archives) est prévue pour fin avril 2012.

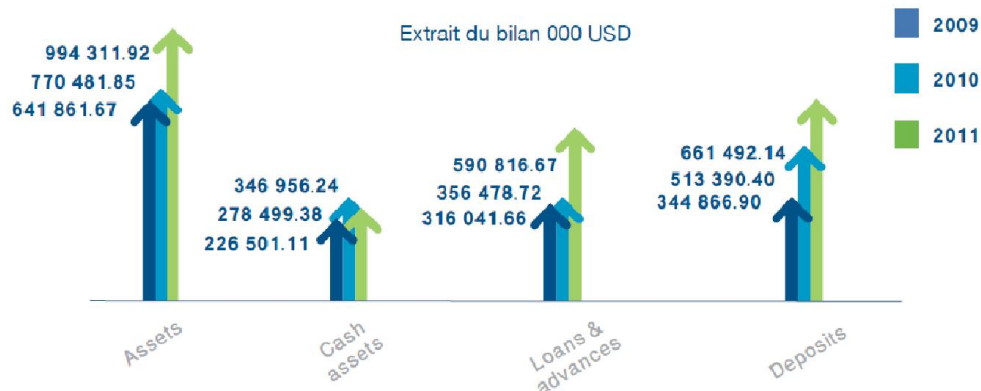
	2010	2011
Agences opérationnelles	21	29
Agences en attente de réception de l'agrément	9	1
Agences en cours de réalisation	6	6
TOTAL	36	36

الملحق (50): أهم النتائج الحقة لـ: AGB

rapport

11

Chiffres Clefs 2011



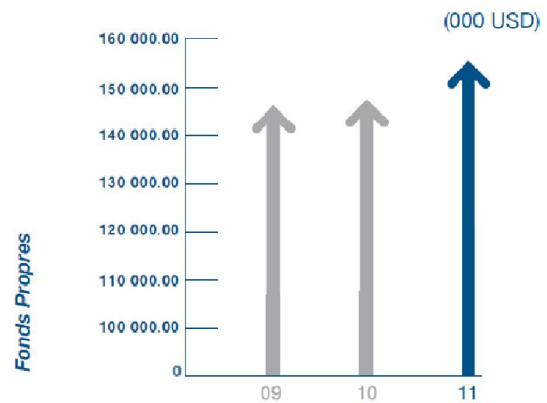
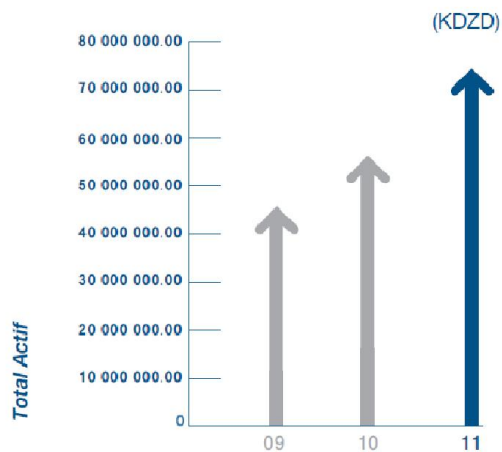
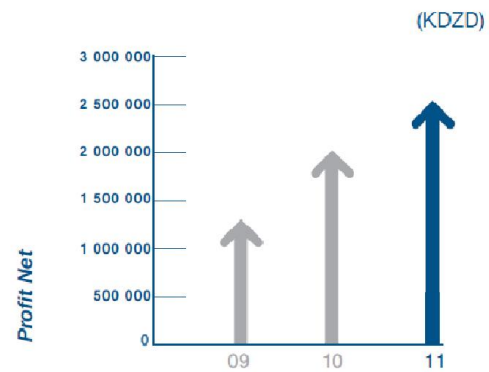
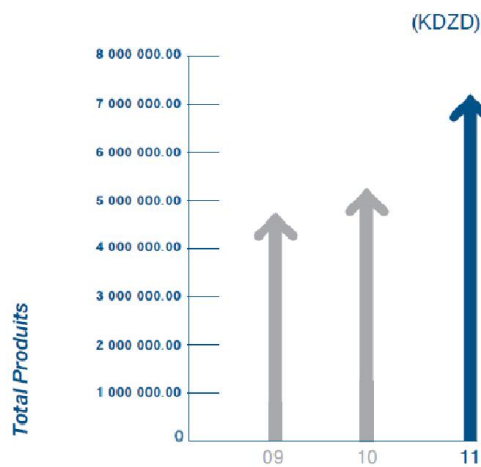
I. Chiffres clés de l'activité de la banque (KDZD)

Bilan	2009	2010	2011
Disponibilité	16 319 274.00	25 909 632.00	21 067 862.00
Crédit	22 744 486.00	26 424 526.00	44 627 916.00
Autres actifs	7 150 350.00	4 974 605.00	9 449 277.00
Total Actifs	46 214 110.00	57 308 763.00	75 195 055.00
Dépôt de la clientèle	24 178 213.00	36 884 539.00	48 440 827.00
Autres dépôts	652 241.00	1 301 654.00	1 549 324.00
Autres passifs	21 383 656.00	19 122 570.00	25 204 904.00
Total passifs	46 214 110.00	57 308 763.00	75 195 055.00
Compte de résultat	2009	2010	2011
Produit bancaire	4 026 003.00	5 175 321.00	7 041 503.00
Charge bancaire	425 914.00	581 787.00	788 572.00
Autres produits	731 205.00	759 795.00	802 696.00
Produit net bancaire	4 331 294.00	5 353 329.00	7 065 626.00
Charge d'exploitation bancaire	1 213 095.00	1 632 262.00	2 038 382.00
Provision	1 085 138.00	976 624.00	1 488 415.00
Résultat avant IBS	2 032 559.00	2 744 443.00	3 528 829.00
IBS à payer	570 009.00	713 389.00	937 533.00
Résultat net de l'exercice	1 462 551.59	2 031 053.78	2 591 296.32
Ratios	2009	2010	2011
Crédit / total actif	49%	46%	59%
Fonds propres / total actif	23%	19%	16%
Fonds propres / crédit	47%	42%	26%
ROA	3%	4%	3%
ROE	14%	18%	22%
Résultat brut / crédit	9%	10%	8%
Résultat brut / fonds propres	19%	25%	30%

الملحق (51): تطور الربح الصافي، الأموال الخاصة، الأصول و إجمالي المنتجات



Les réalisations chiffrées 2011



+
27.58%
Bénéfice Net

+
66.16%
Total Crédit par
Caisse

Avec la clôture de l'année 2011, Gulf Bank Algeria accomplit sa septième année consécutive de profit.

Le profit net en 2011 atteint 2.59 milliards de DZD.

Le total produit, quant à lui, progresse pour atteindre 7.1 milliards DZD.

الملحق: (52): نشأة وتطور SG

III | PROFIL DE LA FILIALE

Société Générale Algérie, détenue à 100% par le Groupe Société Générale, est l'une des toutes premières banques privées à s'installer en Algérie.

Société Générale Algérie offre une gamme diversifiée et innovante de services bancaires à plus de 299 000 clients Particuliers, Professionnels et Entreprises répartis sur un réseau comptant 78 agences. L'effectif de la banque est de 1 444 collaborateurs au 31 décembre 2011.

1. HISTORIQUE

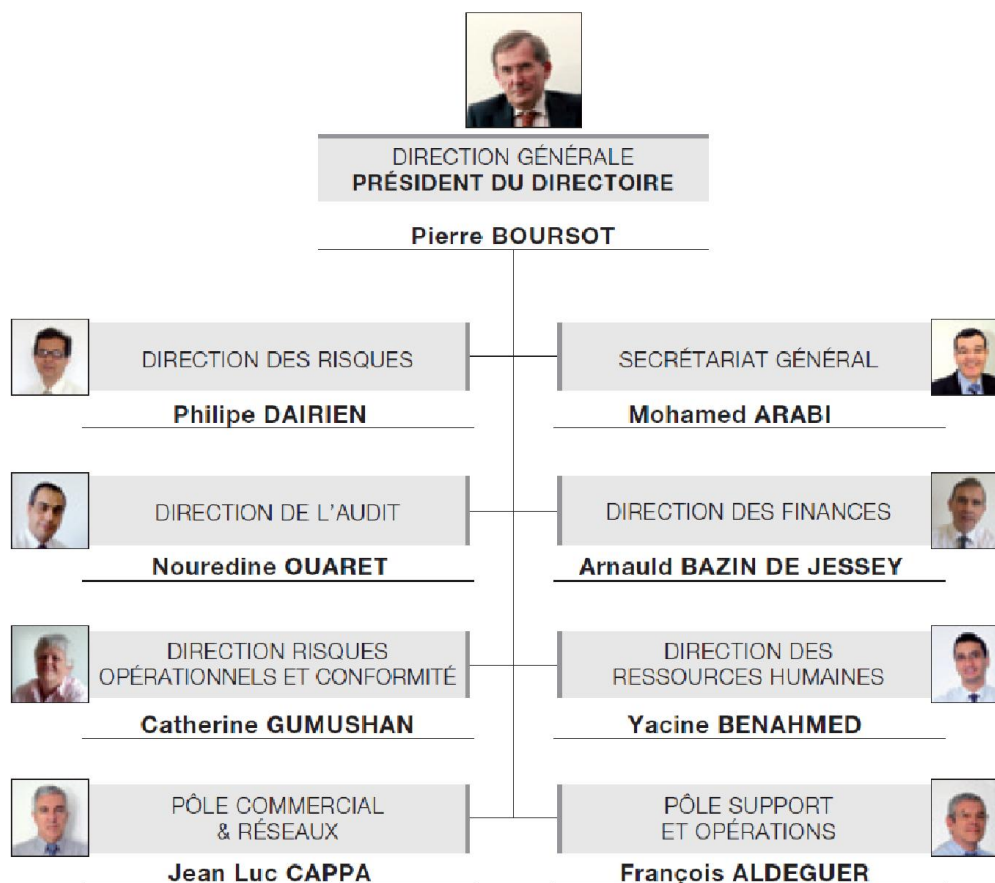
- 
- 1987
Ouverture d'un bureau de représentation.
- 1998
Obtention d'une licence bancaire.
- 1999
Création de la filiale Société Générale Algérie.
- 2000
Ouverture à la clientèle de la 1^{re} Agence d'El Biar en mars 2000.
- 2004
Société Générale Algérie est une filiale à 100% du Groupe Société Générale après le rachat des actionnaires minoritaires.
- 2007
Création de la Direction Grandes Entreprises Internationales (DGEI).
- 2008
Création de la Direction Grandes Entreprises Nationales (DGEN).
- 2009
Création de la Banque de Financement d'Investissement (BFI) et l'Agence Clientèle Patrimoniale (ACP).
- 2010
Création de quatre centres d'affaires à Alger (Chéraga-Amara, Dar El-Beïda, Rouïba-Hassiba et Constantine-Palma).
- 2011
Nouvelle posture de communication basée sur la valeur «Esprit d'équipe».



2. ORGANISATION ET GOUVERNANCE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE

MEMBRES DU DIRECTOIRE		MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	
PRÉNOM	NOM	Société Générale (actionnaire majoritaire)	
Pierre	BOURSOT	Jean Louis	MATTEI
Hakim	OUZZANI	Bernard	DAVID
Arnaud	BAZIN DE JESSEY	Denis	STAS DE RICHELLE
François	ALDEGUER	Michel	MAHE
Mohamed	ARABI	Christian	CELIN
		Patrick	VERNET

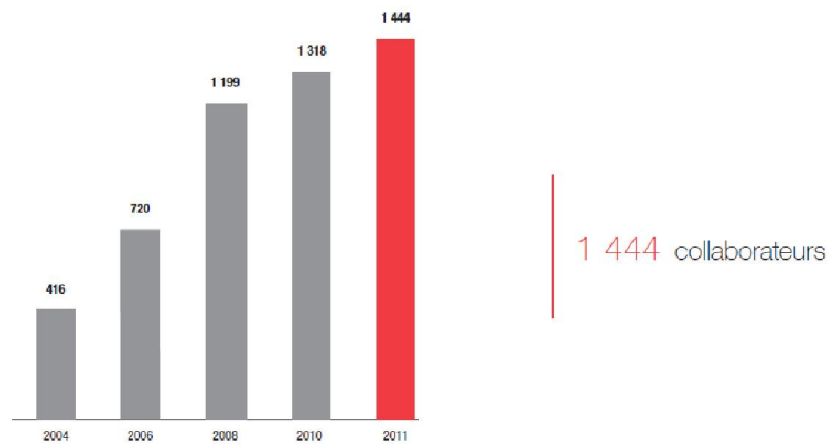
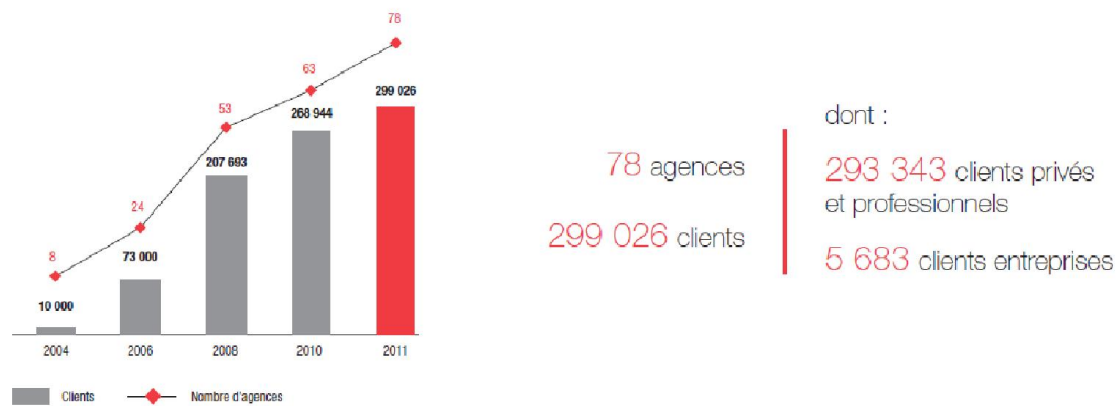
ORGANIGRAMME SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE



الملحق (54): تطور عدد وكالات وزيائن SG

V | PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ

1. UN DEVELOPPEMENT SOUTENU...

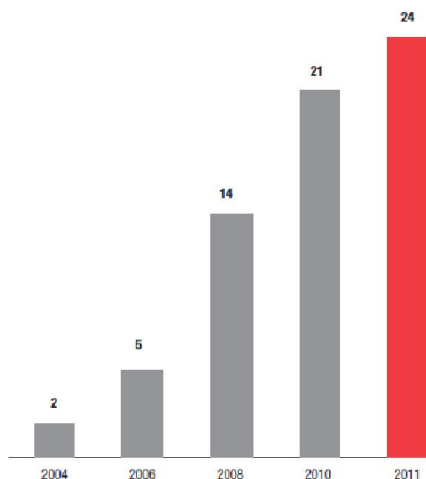


الملحق (55): تطور الأموال الخاصة، النتيجة الإجمالية وإجمالي الميزانية لـ: SG

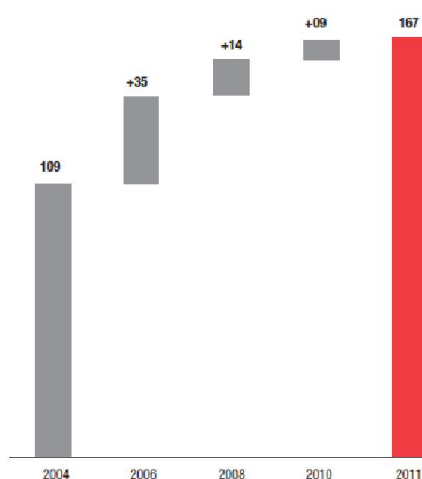
PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ | V

2. DES FONDAMENTAUX SOLIDES

FONDS PROPRES (Milliards DZD)



TOTAL BILAN (Milliards DZD)

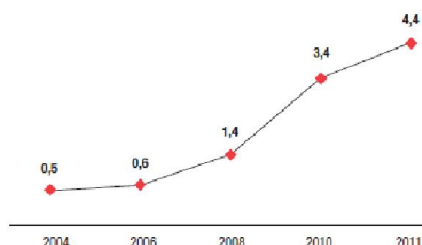


Une performance opérationnelle renforcée chaque année permettant à Société Générale Algérie d'accompagner la croissance de ses clients.

STRUCTURE DES FONDS PROPRES



RÉSULTAT NET APRÈS IMPÔTS (Milliards DZD)

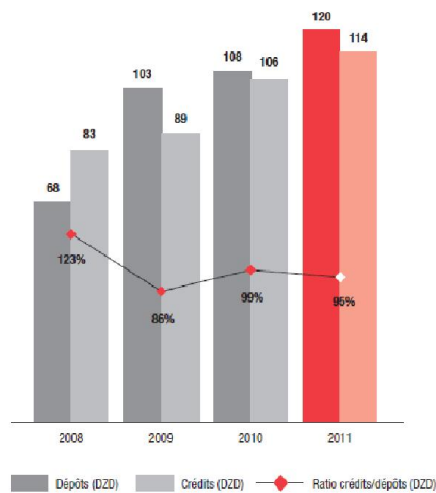


الملحق: (56): تطور الودائع، القروض ومحفظه الزبائن لـ: SG

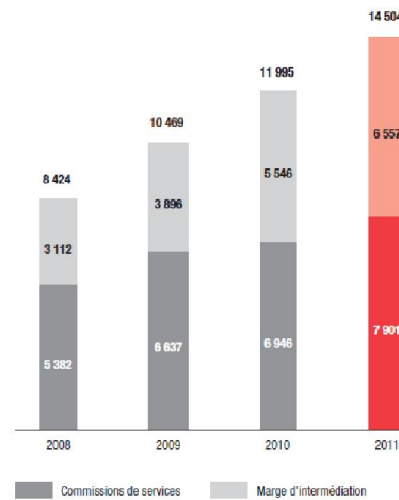
V | PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ

3. UNE CROISSANCE SOUTENUE DES RÉSULTATS

CRÉDITS ET DÉPÔTS (Milliards DZD)



EVOLUTION DU PNB (Milliards DZD)



PORTEFEUILLE CLIENTS

Un portefeuille clients comprenant
5 683 entreprises réparties comme suit :

... représentant 89% des engagements

