

الإسم: عبد الحق

اللقب: رايس

تاريخ المناقشة: 2014/04/30

عنوان الرسالة: مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية - دراسة لعينة من البنوك الأجنبية في الجزائر -

طبيعة الشهادة: دكتوراه الطور الثالث

التخصص: إقتصاديات النقود، البنوك والأسواق المالية

الرقم التسلسلي:

الملخص:

لتطوير البنوك والمؤسسات المالية أصبح من الضروري مواكبة مختلف التطورات والمستجدات في المجال المصرفي، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة والتي تتمحور أساسا حول زيادة الحصة 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 ومستمر 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 إلى 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 موجبة بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق

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 concentrent principalement sur l'augmentation de sa part du marché dans le domaine des transactions et de la rentabilité croissante et continue.

Etant donné que les fonctions principales des banques se basent sur la réception des dépôts et l'octroi de crédit qui a un rôle très important dans le développement et la croissance économique de divers pays en terme de promotion des investissements touchants tous les secteurs, il est devenu nécessaire de développer les services offerts par les banques aux clients afin d'attirer 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'actions 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 sur le marché bancaire algérien, cela est dû à la qualité et la diversification des services offerts aux clients ce qui a secoué les banques publiques qui doivent se positionner à leur tour dans ce nouveau contexte dicté par la concurrence".

Pour réaliser cette étude, nous avons utilisé un certain nombre d'outils primaires et secondaires, principalement des entretiens avec des 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 de service 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 quelques résultats importants qu'on peut citer :

- L'évaluation de La qualité des services bancaires des banques étrangères présentée aux clients est considérée 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.

الكلمات المفتاحية: البنوك الأجنبية، جودة الخدمة المصرفية، سوق الإلتئمان.

الكلية: كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: قسم العلوم الإقتصادية

مخبر البحث: مالية، بنوك وإدارة

المشرف: أ.د/ محمد العربي ساكر

رئيس لجنة المناقشة: أ.د/ عبد الحميد غوفي

أعضاء لجنة المناقشة

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