



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 08 ماي 1945 - قالمة -  
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير



مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

الموضوع:

تمويل الإستثمار في قطاع الخدمات  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
- وكالة قالمة -

تحت إشراف الأستاذة:

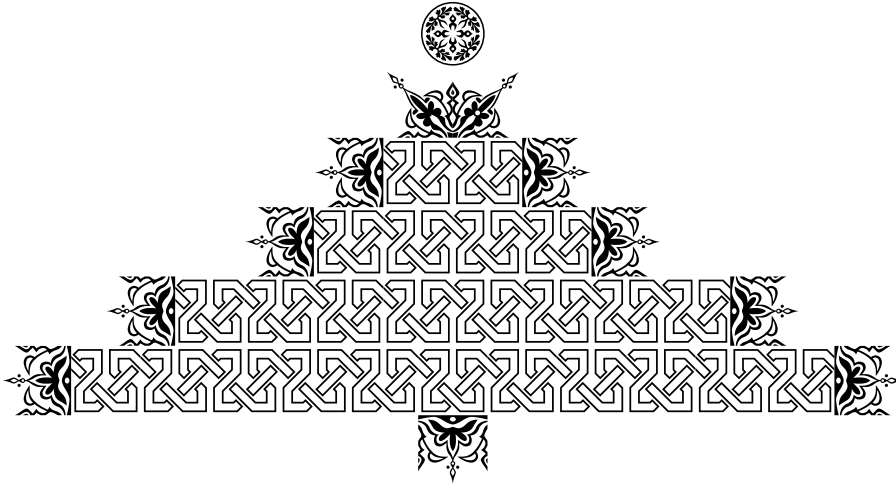
- حمداوي وسيلة

إعداد الطلبة:

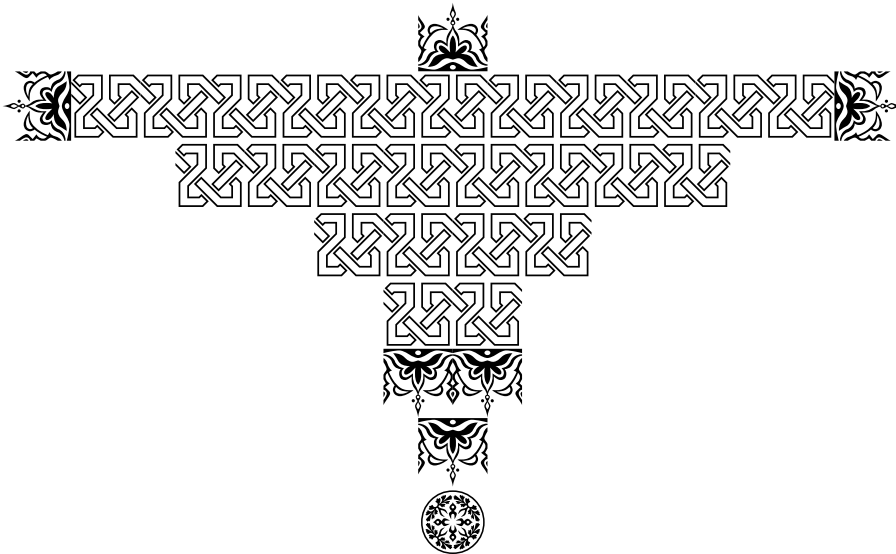
- حداد فاطمة

- قروي وسام

السنة الجامعية : 2011-2012



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## تشكرات

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذه الرسالة حمدا كثيرا و أسأله سبحانه و تعالى لأن يجعلها في ميزان الحسنات و أن يأجرنا الأجر الحسن و الثواب الجزيل على ما بذلناه من جهد و على ما توصلنا إليه من صواب و أن يفصح عن تقصيرنا فيها سوى ذلك ، إنها نعمة المولى و نعمة المجيب و صلّ على سيدنا محمد خاتم النبيين و رحمة الله للعالمين .

أود أن أتقدم بوفاء الشكر و التقدير إلى أصحاب الفضل علينا في إنجاز هذه المذكرة

فمن لا يشكر الناس لم يشكر الله .

و في مقدمة الذين من واجبنا نحوهم و من حقهم علينا أن نشكرهم الدكتور "حمداوي وسيلة " التي أشرفة على مذكرتنا و استفدنا أيما إفادة من توجيهاته العلمية و نصائحه القيمة التي كان لها أكبر الأثر في إثراء رسالتنا، و تصويبنا نحو الوجهة الصحيحة فلك منا أستاذتنا الكريمة التي علمتنا معنى النظام و معنى حب الإرادة ، و معنى الإصرار و الإستمرار ، معنى التعامل بشرف و التعامل مع أي كان بالتزام ، معنى الإستماع للآخرين. فائق الشكر و عظيم الإمتنان على ما تفضلت به علينا طوال فترة إعداد المذكرة و فترة أعوام الدراسة .

كما لا يفوتنا أن نوجه شكرا خالصا إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير

مقدمة	(أ - ب)
الفصل الأول: عموميات حول الخدمات	(27 - 1)
تمهيد:	02
المبحث الأول: الخدمة والمؤسسة الخدمية	03
المطلب الأول: تعريف المؤسسة الخدمية	03
1- تعريف المؤسسة الخدمية	03
2 - خصائصها	04
3 - وظائفها	04
المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وخصائصها	05
1- مفهوم الخدمة .	05
2 - خصائصها	06
المطلب الثالث: طرق تصنيف الخدمات وأهميتها	11
المبحث الثاني: ماهية البنوك	16
المطلب الأول: تعريف البنوك	16
المطلب الثاني: أنواع البنوك	16
المطلب الثالث: أهمية البنوك	17
المبحث الثالث: ماهية الخدمة البنكية	19
المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية	19
المطلب الثاني: أنواع الخدمة البنكية	20
المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية	21
خلاصة الفصل	27
الفصل الثاني: تمويل البنوك للاستثمار	(66 - 29)
تمهيد:	29
المبحث الأول: التمويل	30

30	المطلب الأول: تعريف التمويل وأنواعه.....
30	1- تعريف التمويل.....
30	2- أنواعه.....
31	المطلب الثاني: أدوات التمويل ومصادره.....
31	1- أدوات التمويل.....
34	2- مصادره.....
38	المطلب الثالث: مخاطر التمويل وطرق تفاديها.....
38	1- مخاطر التمويل.....
39	2- طرق تفادي المخاطر.....
41	المبحث الثاني: الاستثمار.....
41	المطلب الأول: تعريف الاستثمار وأنواعه.....
41	1- تعريف الإستثمار.....
42	2- أنواعه.....
44	المطلب الثاني: مجالات الاستثمار وأدواته.....
44	1- مجالات الإستثمار.....
46	2- أدواته.....
47	المطلب الثالث: مخاطر الاستثمار وطرق تفاديها.....
47	1- مخاطر الإستثمار.....
50	2- طرق تفادي مخاطر الإستثمار.....
52	المبحث الثالث: علاقة البنوك بتمويل الاستثمار.....
52	المطلب الأول: الائتمان المصرفي.....
52	1- مفهوم الإئتمان.....
52	2- أنواعه.....
55	3- أدواته.....
57	4- أخطار الإئتمان المصرفي.....
59	5- إجراءات الحد من الأخطار المصرفية.....
60	المطلب الثاني: طرق تقييم المشاريع الاستثمارية.....
60	1 - مفهوم المشروع الإستثماري.....
60	2- خصائص المشروع الإستثماري.....

61	3- طرق تقييم المشاريع الإستثمارية.....
63	المطلب الثالث: دراسة جدوى المشروع الإستثماري.....
66	خلاصة الفصل.....
(107 - 68)	الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة - .....
68	تمهيد.....
69	المبحث الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
69	المطلب الأول: نشأة البنك وتطوره ، وظائفه وأهدافه .....
69	1- نشأة البنك.....
69	2- مراحل تطوره.....
71	3- وظائفه.....
72	4- أهدافه.....
73	المطلب الثاني: الهيكل الإداري لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.....
76	المبحث الثاني: تقديم عام لوكالة- قالمة- .....
76	المطلب الأول: لمحة عن الوكالة.....
76	1- نشأة الوكالة .....
76	2- مفهوم الوكالة .....
78	3- معلومات مالية عن الوكالة .....
82	المطلب الثاني: أهمية التمويلات الممنوحة من طرف الوكالة وأسس معالجتها.....
86	المبحث الثالث: دراسة تطبيقية لتمويل المشروع الإستثماري.....
86	المطلب الأول: دراسة مشروعين إستثماريين وتقييميهما .....
101	المطلب الثاني: دراسة قرض إيجاري .....
107	خلاصة الفصل.....
109	خاتمة.....

قائمة المراجع.

الملاحق

## فهرس الجداول

### فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
07	تصنيف الدرجة الملموسة .	جدول رقم (1-1)
11	خصائص الخدمات والمشاكل التسويقية المرتبطة بها .	جدول رقم (2-1)
26 - 25	خصائص مراحل دورة حياة الخدمة البنكية .	جدول رقم (3-1)
78	موارد إستخدامات BADR.	جدول رقم (1-3)
80- 79	حسابات النتائج	جدول رقم (2-3)
87	المساهمات ( المشروع الأول )	جدول رقم (3-3)
88- 87	الميزانية المالية (المشروع الأول)	جدول رقم (4-3)
88	الميزانية المالية المختصرة (المشروع الأول)	جدول رقم (5-3)
89	نسبة التمويل الذاتي ( المشروع الأول)	جدول رقم (6-3)
89	نسبة قابلية التسديد ( المشروع الأول)	جدول رقم (7-3)
90	نسبة المديونية ( المشروع الأول)	جدول رقم (8-3)
91	نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الآجلة ( المشروع الأول)	جدول رقم (9- 3)
91	نصيب المصاريف المالية في النتائج ( المشروع الأول)	جدول رقم (10-3)
92	تغطية رؤوس الأموال المستثمرة ( المشروع الأول)	جدول رقم (11-3)
93	المساهمات ( المشروع الثاني )	جدول رقم (12-3)
94 - 93	الميزانية المالية (المشروع الثاني)	جدول رقم (13-3)
94	الميزانية المالية المختصرة (المشروع الثاني)	جدول رقم (14-3)
95	نسبة التمويل الذاتي ( المشروع الثاني)	جدول رقم (15-3)
95	نسبة قابلية التسديد ( المشروع الثاني)	جدول رقم (16-3)
96	نسبة المديونية ( المشروع الثاني)	جدول رقم (17-3)
96	نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الآجلة ( المشروع الثاني)	جدول رقم (18-3)
97	نصيب المصاريف المالية في النتائج ( المشروع الثاني)	جدول رقم (19-3)
97	تغطية رؤوس الأموال المستثمرة ( المشروع الثاني)	جدول رقم (20-3)
98	النسب المالية	جدول رقم (21-3)
99	التوازنات المالية	جدول رقم (22-3)

## فهرس الجداول

---



## فهرس الأشكال

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
75	الهيكل الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية .	الشكل رقم(3-1)
77	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة - .	الشكل رقم(3-2)

أخذت عملية التطور الاقتصادي تحتل مكان الصدارة كأهم وأصعب الأمور التي تواجهها المجتمعات المعاصرة، ولهذا أخذت الدول تتسابق عن أفضل السبل القادرة على تطوير الحياة الاقتصادية ومواكبة التطور التكنولوجي، فاتجهت بذلك إلى الاستثمارات باعتبارها أهم العوامل المحققة للعوائد والوفرات الاقتصادية، إذ أن كل زيادة في الاستثمار تمثل طاقة إنتاجية جديدة لإقامة مشاريع فنية أو للتوسع في المشاريع القائمة التي يتطلب تمويلها وجود مؤسسات مصرفية ومالية ممثلة فيها تعرف بالبنوك.

و تعد البنوك من أهم المنشآت المالية الحيوية في أسواق النقد، حيث تلعب دورا رياديا واستراتيجيا في تنفيذ أهداف ومكونات السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية والنقدية وبذلك فهي تساهم بشكل جوهري في تصعيد ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية باعتبارها الوسيط الاقتصادي الوحيد الذي يتولى عملية تجميع الموارد المالية عن طريق الادخار لإعادة توجيهها في عملية تمويل النشاط الاستغلالي للمؤسسات الاقتصادية في إطار ما يسمى بالقروض البنكية التي تمنح لها من طرف البنوك، وعليه يمكننا القول بأن القروض البنكية أداة مصرفية فعالة لتحقيق تنمية وطنية مستدامة.

حيث أن البنوك تسعى إلى بناء مركز استراتيجي متميز من خلال اعتماد استراتيجيات مالية ومصرفية تركز على احداث تقنيات وطرق التحكم المستعملة في عملية تمويل النشاط الاقتصادي لنفادي كل المخاطر التي قد تنجر عنها خاصة في ظل الأوضاع الراهنة لبناء علاقة جديدة بين المؤسسات ولإعطاء دفعة قوية للاقتصاد الوطني ضمن مفهوم الاستقلالية المالية .

ونظرا لأهمية البالغة لدور البنوك في تمويل مختلف المشاريع أولت الجزائر اهتماما كبيرا لهذه المنشآت المالية من خلال الإصلاحات التي أحدثتها على النظام المصرفي والمتعلقة باستقلالية المؤسسات المصرفية.

وبالتالي تتولى البنوك التجارية وظيفة تقديم القروض للأعوان الاقتصاديين كوظيفة رئيسية، وعليه فإن التعرف عليها والدخول في تفاصيل أعمالها أصبح من المستلزمات حيث أنها كلما تطورت المجتمعات زاد اعتمادها على البنوك سواء لحفظ الأموال والموجودات ( الادخار ) ورعايتها واستثمارها أو لتقديم الأموال والدعم لطالبيه.

من خلال ما تقدم يمكننا بلورة سؤال جوهري ورئيسي يحتوي إشكالية أساسية ألا وهي:

كيف يستطيع جهاز حساس مثل البنك أن يمول مشاريعه في ظل المخاطر التي يواجهها؟  
وحتى يتسنى لنا الإلمام بجوانب الموضوع كان لا بد من تجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي المصادر المعتمد عليها من طرف البنوك في تمويل مشاريعها؟
- ما هي المخاطر التي قد تواجه البنك من جراء تمويل هذه المشاريع؟ وكيف يتم تجنبها؟
- ما هي التقنيات المتبعة من طرف البنوك التجارية في منح القروض؟

وتتطلب الإجابة عن هذه الأسئلة وضع الفرضيات التالية:

- اعتماد البنوك التجارية على مصادر قصيرة وطويلة الأجل في تمويل مشاريعها.
- من بين المخاطر التي يتعرض لها البنك التجاري خطر عدم تسديد أصل القرض ومن أجل تفادي الوقوع في هذه المخاطر يضع البنك شروط لمنح هذه القروض.
- البنوك التجارية في سبيل تقديم القروض تعد مجموعة من دراسات الجدوى الاقتصادية والمالية.

وقد انتهجنا في تحليلنا لهذه الإشكالية المنهج الوصفي والتحليلي الذي تقوم من خلاله بوصف وتحليل الظواهر الاقتصادية (الاستثمار و التمويل).

وهدفنا في هذه الدراسة هو محاولة الإطلاع على حقيقة المشاريع وطريقة تمويلها وبالأخص في البنوك التجارية.

وقد قسمنا دراستنا إلى ثلاث فصول حيث تناولنا في:

الفصل الأول: ماهية الخدمة والمؤسسة الخدمية، ماهية البنوك، ماهية الخدمة البنكية.

الفصل الثاني: التمويل، الاستثمار، علاقة البنوك بتمويل الاستثمار.

أما الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بقالمة- لتكون دراستنا أكثر واقعية.

## تمهيد:

لم يلقى قطاع الخدمات اهتمام الاقتصاديين إلا حديثاً و ذلك لنمو المشاريع التي شهدها العالم اليوم في ميادين التكنولوجيا و الاتصالات التي لها تأثير كبير على زيادة دور وأهمية الخدمات و المؤسسة الخدمية.

و نظرا للأهمية المتزايدة للخدمات و اكتسابها موقعا مميزا في اقتصاديات الدول المتطورة أردنا تسليط الضوء على المؤسسة الخدمية باعتبارها المنتج الرئيسي للخدمة .و التطرق بعد ذلك إلى مفهوم الخدمة و خصائصها،و كذلك طرق تصنيفها و من بين هذه الخدمات نجد الخدمة البنكية التي تتميز بتسارع وتيرتها في ضوء ما تشهده البنوك من تحديات متباينة على اثر التحولات التي يعرفها الاقتصاد العالمي حيث تطرقنا إلى مفهوم الخدمة البنكية و أنواعها كما ارتأينا تسليط الضوء على دورة حياتها.

## المبحث الأول: الخدمة والمؤسسة الخدمية

إن الإلمام بمفهوم الخدمة يتطلب الإجابة على عدة تساؤلات أهمها:

- ما لمقصود بالخدمة؟ ما هي خصائصها؟ وما هي طرق تصنيفها؟
- ما هي المؤسسات الخدمية؟

ومنه نرى بأن الإجابة على هذه التساؤلات يكون بعد التطرق ولو بإيجاز لبعض المفاهيم حول المؤسسة الخدمية.

## المطلب الأول: تعريف المؤسسات الخدمية، خصائصها و وظائفها

أصبحت المؤسسة الخدمية تلعب دورا هاما في القطاع الاقتصادي، فهي تعد المحور الرئيسي للنشاط التسويقي الخدمي من خلال مجموعة من الوظائف التي تتكامل وتتفاعل فيما بينها لتحقيق أهداف المؤسسة.

ومن هنا سنحاول إعطاء بعض المفاهيم العامة حول المؤسسة الخدمية وخصائصها ووظائفها.<sup>(1)</sup>

## 1- تعريف المؤسسة الخدمية:

بما أنه لا يوجد خدمة بدون مؤسسة خدمية، لذا سنقوم بتعريف هذه الأخيرة وإن كان ذلك يقتضي التطرق أولا لمفهوم المؤسسة الاقتصادية أو لا حيث تعرف هذه الأخيرة بأنها:

" المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"

" كل تنظيم اقتصادي مستقل في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه".<sup>(2)</sup>

وهي " ذلك المزيج من العوامل المادية والبشرية في هياكل تنظيمي معين بهدف الحصول على منتج مادي ( الخدمة) من أجل تحقيق رضا الزبون والحصول على أكبر عائد ممكن".<sup>(3)</sup>

تعد المؤسسة هيكلًا منظمًا للقرارات ووسائل خاصة حيث يستفيد الزبون من خدماتها بمختلف الأشكال والأنواع فهي تقوم ببيع الخدمات مباشرة، وهذا ما يجعلها تضطر لتوسيع مجال علاقتها مع الزبائن لتضم أكبر عدد ممكن منهم، إن هذا التوسيع يسمح للمؤسسة الخدمية بالإطلاع السريع والمباشر على رغبات الزبائن وأذواقهم من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة، وبالتالي يمكن إعطاء تعريف للمؤسسة الخدمية على أنها:

(1) ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

(2) عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.

(3) محمد أحمد الخضير، التسويق المصرفي، إبرك للنشر والتوزيع، مصر، 1995.

" منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين متمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأرباح وذلك عن طريق إشباع حاجات ورغبات الزبون، كما تسهر هذه المؤسسات على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة". (1)

## 2- خصائص المؤسسة الخدمية:

تقوم المؤسسة الخدمية بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية وغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا ولكنها محسوسة في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء المؤسسة، هذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تتبلور من خلال الخدمة المقدمة إلا أن هذا لا يعني تحويلها إلى مخرجات مادية.

كذلك تتميز المؤسسات الخدمية بأن عملائها يحصلون على ما يطلبونه من خدمات في أماكن إنتاجها، بل يشاركون في إنتاجها مباشرة.

وتتميز المنافسة التي تواجهها المؤسسات الخدمات بكونها منافسة شديدة الحدة، ومعدل التقليد فيها مرتفع ومهما يكن فإن هذا النوع من المؤسسات تتمتع بمجموعة من الخصائص نذكر منها: (2)

- استعمال الخدمة: حيث تقوم المؤسسات الخدمية بإعطاء فرصة لزيائنها لاستعمال خدماتها في مختلف المجالات وهذا الكسب ثقة كل زبون.

- كراء الخدمات: إضافة لاستعمال الزبون الخدمة، له إمكانية استئجار الخدمة، وهذا لمدة زمنية معينة مثل كراء المجلات، كراء السيارات.

- تقديم بعض الخصائص المتنوعة: يقوم عمال المؤسسة الخدمية بتقديم نصائح حول الخدمة وذلك لإحاطة الزبائن بمعلومات تخص حقوقهم وواجباتهم.

- صيانة الخدمات: إضافة إلى كراء الخدمات تقوم المؤسسة الخدمية بصيانة الخدمات المقدمة، أي خدمات ما بعد البيع.

## 3- وظائف المؤسسات الخدمية:

تقوم المؤسسة الخدمية بعدة وظائف تمكنها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي، وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي: (3)

- **الوظيفة الإدارية:** تتمثل الوظيفة الإدارية في مختلف المهام داخل الإدارة حيث تكون هذه المهام متمثلة في التنظيم والرقابة من أجل أداء وتقديم الخدمات على أحسن وجه.

- **الوظيفة المالية:** وهي الوظيفة الجامعة لأوجه الاستخدام المالي لرأس المال بداية كل دورة وأثناء وضع الميزانية بعدة دراسات وهي:

(1) ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص15.

(2) سعيد محمد المصرفي، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، دار الجامعية الجديدة للطباعة، مصر، 2001، ص29.

(3) فريد فهمي، زيارة وظائف الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص127.

- تحديد الحاجة ودراسة الإمكانيات للحصول على الأموال.
- اختيار حسن الإمكانيات التي تسمح بالسير الحسن للمنشأة.
- اختيار المربع الملائم من الأموال ومتابعة البرامج المالية التي تم تنفيذها، ومقارنتها.
- **الوظيفة المحاسبية:** تقوم المؤسسة الخدمية بالتسجيل اليومي للعمليات التي تقوم فيها باستعمال طرق وتقنيات المحاسبة، كالتحليل المالي والمحاسبة العامة...
- **الوظيفة التقنية:** يقوم بهذه الوظيفة مختصون من أجل جلب الزبائن والتسويق أكثر للخدمات المنتجة، فيقومون بنشاط التحويل الحسن بما يتماشى مع أذواق الزبائن ورفع المردودية وخفض التكاليف وذلك باستعمال أحدث تقنيات الاتصال كاستخدام الاتصال الجيد من الإعلان والاشتهار للخدمات المقدمة.(1)

- **الوظيفة التسويقية:** تعد وظيفة التسويق من أحدث الوظائف في المؤسسة الخدمية وهي تحتوي على وظيفتين أساسيتين: (2)

1- وظيفة الشراء: وتتمثل في شراء ما تحتاج إليه المؤسسة لتقديم خدماتها للزبائن، كالوسائل والمعدات والأدوات وبعض الخدمات لإعادة بيعها.

2- وظيفة البيع: وتتمثل في تقديم الخدمات للزبائن مقابل الحصول على عائد يتمثل في ثمن البيع وهكذا تقوم المؤسسة بخلق مكانة لها في السوق ومنافسة المؤسسات الخدمية الأخرى، وتعمل على تسهيل تدفق خدماتها وذلك بإشباعها وتكيفها حسب رغبات الزبائن.

- **وظيفة الرقابة:** إدارة المؤسسة الخدمية كغيرها من المؤسسات الأخرى تعمل على مراقبة سير العمل من بداية وضع الخطط إلى غاية التنفيذ والتسويق ومدى ملائمة تلك الخطط مع ما تم فعلا وتقوم بتحليل كل مرحلة لمعرفة نقاط الضعف ووضع الحلول لها من أجل تحقيق أهدافها.(3)

### المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وخصائصها

#### 1- مفهوم الخدمة:

في عام 1964م وضع جود ( GUDE ) الاختلاف بين السلع والخدمات فقال:(4)  
 " الخدمة هي نشاط تقوم به المؤسسة، أين هدف المبادلة ليس فقط نقل ملكية شيء مادي"، منذ ذلك الحين أجمع العلماء الخبراء بصفة عامة على اكتساب هذه الخصائص الأساسية للخدمة كنقطة انطلاق لجميع المظاهر التسويقية توقع وتخيل الزبون للخدمة كفاءتها وتحديد معايير الجودة ويمكن إعطاء

(1) حنفي محمود سليمان، وظائف الإدارة، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص120.

(2) فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص129.

(3) حنفي محمود سليمان، مرجع سبق ذكره، ص122.

(4) jacque lendrerie, denis lindon, 1997, mercator, séme édition, p640

تعريف الخدمة كونها: "مجموعة النشاطات غير الملموسة القصد منها إحداث التبادل ومصممة لإشباع رغبة العميل.

و تعتبر الخدمة أيضا: "أوجه النشاط غير الملموسة حيث تهدف إلى إشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها للمستهلك الأخير أو المشتري الصناعي مقابل دفع مبلغ معين من المال وبحيث لا يقترن هذه الخدمات ببيع منتجات أخرى" (1)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الخدمة هي منتج بحاجة إلى عمل وأداء ولا يمكن امتلاكه ماديا أو فيزيائيا. وخير مثال التعليم فيه جوانب مادية مثل الطباشير والسطح ولكن لا يمكن ملاحظة وإمساك الفكرة التي تنطلق من الأستاذ إلى الطالب.

تلعب السلع غير المادية أي الخدمات الدور الاقتصادي في تكوين الناتج القومي، وقطاع الخدمات هو ثالث القطاعات يعد قطاع الإنتاج والتوزيع ويشمل على النطاق الاقتصادي العام: (2)

- مجمل النشاطات الإدارية.
- مجمل النشاطات الصحية والاجتماعية.
- مجمل النشاطات المالية والتأمينية.
- مجمل نشاطات التعليم والأبحاث والفن والثقافة.
- مجمل نشاطات المهن الحرة.

أما الجمعية الأمريكية للتسويق عرفت أنها: "مجموعة الأنشطة والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" (3)

إلا أن هذا التعريف يستمر بكونه ضعيف فضلا عن عدم تمييزه بصورة كافية بين السلعة والخدمة، وهناك تعريف لستانتون يقول أن الخدمة هي: النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست الصورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية. (4)

## 2- الخصائص الرئيسية للخدمات:

على ضوء ما تقوم من تعريف الخدمة، نستنتج خصائص عديدة للخدمات وقد اتفق معظم المؤلفين في مجال التسويق على وجود أربعة خصائص رئيسية للخدمات يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة السياسات التسويقية، وفيما أضاف البعض خصائص الأربعة الرئيسية فيما يلي: (5)

(1) د. محمد صادق بازعة، إدارة التسويق، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 194.

(2) سعيد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص 40.

(3) محمود جاسم الصميدعي، مداخل التسويق المتقدم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 395.

(4) حميد الطائي، بشير العلاق، مبادئ التسويق الحديث، دار البازوري للنشر، عمان، 2009، ص 140.

(5) محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 37.



1- اللاملموسية:

ظهرت عدم ملموسية الخدمات كفرق رئيسي موجود بين السلعة والخدمة وكما ذكر بيرري (berry) باستون (Bateson) أن مفهوم عدم ملموسية الخدمة يعني اللامادية أي الخدمة لا يمكن رؤيتها، تذوقها، شمها، سمعها وعليه فإن الخدمات مثل الفحص الطبي أو العرض السينمائي يصعب تقسيمها مثلما يقوم المستهلك بتقييم سيارة جديدة قبل الشراء، حيث يمكن فحصها وقيادتها وتجربتها وتكوين رأي عنها.

بمعنى أن الخدمة تصعب معاينتها أو تجربتها قبل شرائها، أي أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادراً على إصدار قرارات وأحكام على تقييم ملموس، من خلال حواس البصر والشم والتذوق قبل شرائه للخدمة، كما يفعل لو أنه اشترى أو رغب بشراء سلعة مادية، ولهذا نقول قرار شراء السلعة يكون أسهل بكثير من قرار شراء الخدمة. (1)

وقد اقترح ويلسون (wilson) إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعد من ذلك. (2) فهناك الخدمات التي تتميز بعدم ملموسية الكاملة ( كخدمات الأمن والحماية والمتاحف) وهناك الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس ( كخدمات التأمين) وهناك الخدمات التي تعمل على توفير شيء مادي ملموس ( كالخدمات المالية ومجالات لتجزئة) هذه الاختلافات في اللاملموسية يمكن الاطلاع عليها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1-1): تصنيف درجة اللاملموسية

درجة اللاملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
الخدمات التي تتصف بعدم اللاملموسية بشكل كامل أو أساسي	الأمن والحماية أنظمة الاتصالات التمويل، اندماج المؤسسات والاكتساب	المنتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل والسفر، المزادات العلنية
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع اللاملموسة	التأمين، عقود الصيانة الاستشارات الهندسية والإعلانات وتصميم العبوات	خدمات التنظيف، التصليح التأمين، العناية الشخصية
الخدمات التي توفر منتجات مادية وملموسة	متاجر الجملة، وكلاء النقل المستودعات، البنوك	متاجر التجزئة، البيع الآلي الخدمات البريدية، العقارات التبرعات الخيرية

المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص25.

(1) عمر وخير الدين التسويقي، المفاهيم والإستراتيجيات، مكتبة الشمس، مصر، 1997، ص268.

(2) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، 2005، ص24.

وقد ترتب على عدم ملموسية الخدمات العديد من النتائج أهمها:<sup>(1)</sup>

- أن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى صعوبة تخزين الخدمة قياسا بالسلعة.
- استحالة المقارنة بين الخدمات لاختيار أفضلها كما هو الحال في السلع وبالتالي فإن عملية الفحص والمقارنة لا تتم إلا بعد شراء الخدمة وليس قبلها، وعليه فإن أهمية قيام المستفيد من الخدمة بالجولة الشرائية عند شراء الخدمات تكون ضئيلة أو عديمة الجدوى، وهذا عكس ما يحصل في حالة السلع المادية التي توفر للمشتري فرصة البحث عن السلع وإجراء المقارنة، ومن ثم الإقدام على عملية الشراء.
- يترتب على عدم ملموسية الخدمة اقتصار توزيعها على الوكلاء والسماسة وبالتالي فإن التجار ليس لهم دور في ذلك لأن التاجر هو وسيط إليه ملكية الأشياء التي يتعامل بها، وهو ما لا يمكن أن يحصل في الخدمات طالما أنها غير ملموسة، فنقل الملكية ينصب بالطبع على أشياء ملموسة فقط.
- وبما أن الخدمات غير ملموسة، فإن قدرة مسوقها على استخدام الأساليب التقليدية في الرقابة على الجودة تكون ضئيلة أو معدومة، ولهذا توجد أساليب أخرى مبتكرة لقياس جودة الخدمات مثل قياسات وولاء الزبائن ومستويات الرضا وغيرها.
- يصعب اللجوء إلى أساليب المضاربة التقليدية في الخدمات حيث لا يمكن شراء الخدمة وقت القبض حيث تضل الأسعار إلى مستوياتها الدنيا وجزئها فترة معينة من الزمن وبيعها فيما بعد عندما يقل المعروض منها حيث تبدأ الأسعار بالارتفاع، في حين أن المضاربة في السلع هو أسلوب شائع.
- إن عدم ملموسية الخدمات تؤدي إلى تعطيل وظيفة النقل في البرامج التسويقية ( خصوص في مجال التوزيع المادي) وهذا يترتب عليه فقدان مؤسسة الخدمة لقدرتها على خلق المنفعة المكانية في الخدمات، أي المنفعة المأتمية من نقل الأشياء من أماكن قبضها حيث الحاجة إليها إلى أماكن المنتج حيث يشتد الطلب عليها.
- وبما أن الخدمة غير ملموسة فلا يمكن تخزينها، ومنه فلا وجود لمفهوم تسير المخزون.

## 2- التلازمة :

ويقصد بها درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فالخدمات تقدم وتستهلك في نفس الوقت، وهذا الأمر لا ينطبق على السلع التي تصنع وتوضع في المعارض أو توزع على البائعين ومن خلالها على المشتري يتم استهلاكها لاحقاً<sup>(2)</sup>، الأفراد الذين يقدمون الخدمة في ذهن

<sup>(1)</sup> R.Darman, Mlaroche, jpétof, le marketing fondement et application, émé édition, MCgraws- hill, canda, 1990,p829.

<sup>(2)</sup> محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص221.

المشتري هم أنفسهم الخدمة. فإدراك المستهلك أو المشتري لمقدم الخدمة يصبح إدراكه للخدمة نفسها ولهذا المستهلكون غير قادرين للحكم على الخدمة قبل شرائها.

وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها كما هو الحال في الاتصال المباشر العالي، حيث تكون الخدمة توجه إلى جسم المستفيد من الخدمة، مثل الخدمات الطبية أو الخدمات الحلاقة والتجميل وغيرها. ويترتب على خاصية التلازمية ما يلي:<sup>(1)</sup>

- وجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد، وتعتبر هذه الخاصية مشتركة بين جميع الخدمات، وإن كانت هناك خدمات لا تتطلب بالضرورة حضور المستفيد شخصيا مثل الخدمات الموجهة إلى ممتلكات المستفيد ( كصيانة السيارات أو الثلاجات) إلا أننا بشكل عام نقول أن شراء الخدمة (أو الحصول عليها) يتطلب حضور المشتري ووجود اتصال بينه وبين مورد أو مقدم الخدمة بمعنى وجود علاقة مباشرة بين المستفيد والشخص (البائع) الذي يقدم الخدمة.

- كما يترتب على خاصية التلازمية ضرورة مساهمة أو مشاركة الزبون (المستفيد من الخدمة) في إنتاجها، تعد هذه السمة أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وعلى هذا الأساس يتضح أن مؤسسة الخدمة لا تستطيع أن تنتج أو تبيع خدماتها بالشكل المطلوب ما لم يساهم المستفيد في عمليات إنتاج الخدمة بشكل أو بآخر حسب طبيعة الخدمة التي يريد الانتفاع بها وفي الوقت الذي يلائمه.

- ومن نتائج التلازمية في أداء الخدمات زيادة درجة الولاء إلى حد كبير أي أن المستفيد (الزبون أو العميل) يصر على طلب الخدمة من شخص معين أو مجموعة أشخاص معينين طالما أن موردي الخدمات لا يغني أحدهم عن الآخر كما هو الحال في الخدمات التي يعتمد تقديمها على الآلات والأماكن بشكل كبير.

### 3-التباين:<sup>(2)</sup>

الجميع يرى أن نجاعة الخدمة تتغير من مؤسسة إلى أخرى، ومن وكالة إلى أخرى خاصة الخدمات التي تعتمد على التوصل الكبير للعنصر البشري، لذا يقوم الزبون بترتيب العناصر قبل الشراء حتى يتمكن من المقارنة بين عروض الخدمات، ويصعب على مقدم الخدمة تقديم خدمات كمتجانسة في الوقت والمكان.

فلا يمكن على سبيل المثال أن تقدم إحدى مؤسسات الطيران نفس مستوى الخدمة على كل رحلة من رحلاتها، ونفس الشيء بالنسبة للبنوك فلا يمكن للزبون أن يحصل على نفس مستوى الخدمة من

(1) شفيق حداد، نظام موسى السويديان، أساسيات التسويق، دار ومكتبة حامد للنشر، عمان، 1998، ص252.

(2) beatrice bréchnac rouband, le marketing des services, du prajet au plan marjeting, éditan déorganisation; paris, 1998,p72.

موظف الشباك في كل مرة تعامل، كذلك بالنسبة للخدمات الفندقية فقد يقدم أحد موظفي الاستقبال خدمة فعالة ودودة بينما يقدم أحد زملائه على بعد أمتار منه خدمة بطيئة وغير ودودة.

وهذا يعني ببساطة أن يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها مثلما يفعل منتج السلع، وبذلك يصبح من الصعوبة على طرفي التعامل ( المورد والمستفيد) التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تنفيذها والحصول عليها، ومن هنا يتعين على منظمات الخدمة أن تعمل على: (1)

- بذل مجهود كبير لتقديم خدمات تتسم بالثبات في الجودة قدر الإمكان.
- وضع برنامج دقيق لاختيار ورفع كفاءة مقدمي الخدمة.
- زيادة درجة الآلية في أداء الخدمة قدر الإمكان.
- وضع نظام لرصد وقياس درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة إليه ولعل من أهم الوسائل هنا نظم الشكاوي والمقترحات الدورية لمستهلكي الخدمة.

#### 4- الزوال أو الفناء:

نتيجة لعدم انفصال الإنتاج عن الاستهلاك في الخدمات فإنها تتصف بالفناء السريع بمعنى لا يمكن تخزينها لاستخدامها في وقت آخر، كالطاقة الكهربائية غير المستخدمة والمقاعد غير المشغولة في الطائرة بعد إقلاعها، كلها أنشطة أعمال فقدت إلى الأبد، لهذا فإن أسعار الخدمة في فترة الرواح تكون عالية وبعدها تنخفض بشكل حاد في غير موسمها. (2)

فمثلا يزداد الطلب على خدمات النقل صباحا في مواعيد ذهاب الموظفين إلى أعمالهم وظهر وقت رجوعهم من العمل.

وللتخفيف من آثار هذه الخاصية يمكن اتخاذ عدة إجراءات منها استخدام أنظمة الحجز المسبق للإدارة لمواجهة التغيير في مستوى الطلب، تشكيل قوة عمل مؤقتة ( مستخدمين إضافيين ) لمواجهة تصاعد الطلب، تطوير أساليب الخدمات المشتركة، إضافة مشاريع أخرى قصد التوسع المستقبلي، التسعير المختلف الذي يجلب الطلب في فترات متزايدة على فترات أخرى مثل الحجز المسبق بأسعار أقل. (3)

إضافة إلى خصائص الخدمة السابقة هناك من يضيف خصائص أخرى كعدم انتقال الملكية والصناعة اللامركزية، واشتراك المستفيدين الخدمة في تسويق وإنتاج الخدمة، إضافة إلى معدل ضعف الإنتاجية.

وكخلاصة لما سبق يمكن تلخيص المشاكل التسويقية المرتبطة بالخصائص الرئيسية للخدمات في

الجدول التالي:

(1) عمر وخير الدين، مرجع سبق ذكره، ص269.

(2) شفيق حداد، نظام موسى السويديان، مرجع سبق ذكره، ص253.

(3) محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص222.

## الجدول رقم ( 1-2 ): خصائص الخدمات والمشاكل التسويقية المرتبطة بها

المشاكل التسويقية	الخصائص
لا يمكن تخزينها، لا يمكن حمايتها عن طريق براءات الاختراع، لا يمكن عرضها أو توصيل مفهومها بسهولة، يصعب تسعيرها، اشترك المستهلك في الإنتاج، يصعب تنميط الإنتاج، لا يمكن تخزينها. يصعب التنميط والثبات في درجة الجودة.	- غير ملموسة - التماسك - الفناء السريع - التباين

**المصدر:** عمر وخير الدين، التسويق، المفاهيم والإستراتيجيات، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص268.

**المطلب الثالث: طرق تصنيف الخدمات وأهميتها**

هناك عدة تصنيفات للخدمات منها المبسط ومنها المعقد، فالأول يعطينا صورة عامة عن الأنواع الشائعة للخدمات بينما الثاني يتغلغل في نسيج الخدمات موضحا معالمها وخصائصها وطبيعتها ومضامينها التسويقية وعليه فإننا نرى ضرورة التطرق لكليهما.

**1- التصنيف البسيط:**

1-1- حسب نوع السوق (أو نوع المستفيد): نميز عدة أنواع: (1)

- خدمات استهلاكية: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية وخدمات النقل والاتصالات وحلاقة الشعر والتجميل، ولهذا سميت هذه الخدمة بالخدمات الشخصية.

- خدمات المنشآت: وهي الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في خدمات الاستشارات الإدارية والمالية والاقتصادية والقانونية والمحاسبية صيانة المباني والمعدات، وهناك خدمات تباع لكل من العملاء النهائيين ومنشآت الأعمال ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة وهذا الأسلوب المتبع في بيع السلع لكلى النوعين من هؤلاء العملاء.

فالحصول مثلا على طلبات تنظيف السجاد بأسلوب البيع الشخصي يكون اقتصاديا من حيث الجدوى في حال التعامل مع منشآت الأعمال، لكنه لا يكون كذلك عندما يكون العميل النهائي صاحب منزل أو شقة سكنية.

1-2- حسب درجة كثافة قوة العمل: ويمكن تصنيفها إلى: (2)

(1) بشير العلق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال/ مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص140.

(2) عمر وخير الدين، مرجع سبق ذكره، ص273.

- خدمات كثيفة العمالة: مثل خدمات التعليم وخدمات الإصلاح، وتعتمد على العامل البشري بصفة أساسية.

- خدمات كثيفة المعدات: مثل الاتصالات والنقل العام والمراكز الصحية، تعتمد على المعدات بصفة أساسية.

1-3- حسب درجة الاتصال بالمستفيد: ويمكن تصنيفها إلى:

- خدمات تحتاج إلى اتصال عالي: مثل الخدمات الصحية والخدمات الفندقية والمطاعم تحتاج إلى اتصال عالي من الزبون وغالبا ما تكون هذه الخدمة موجهة نحو الأفراد.

- خدمات تحتاج إلى اتصال منخفض: مثل خدمات الإصلاح والتعليق والخدمات البريدية، وتوجه هذه الخدمات في الغالب نحو الأشياء ولا يتطلب الأمر وجود عنصر بشري لتأدية الخدمة.

د- حسب الخدمة المطلوبة في أداء الخدمات: وتصنف إلى: (1)

- خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين ومدققي الحسابات والمستشارين الإداريين والمحاسبين والخبراء وذوي المهارات البدنية والذهنية.

- خدمات غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وغيرها.

2- **التصنيف المعمق**: توجد طرق وأساليب أخرى يمكن اعتمادها لتصنيف الخدمات، ومن لأبرزها:

2-1- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير القابلة للتسويق: (2)

يميز هذا التصنيف بين الخدمات التي يمكن اعتبارها قابلة للتسويق وبين تلك الخدمات التي تقتضي ضرورات وعوامل البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية أن تكون منافعها مأتية من آليات غير مستندة للسوق، ومن أمثلتها الكثير من الخدمات الحكومية التي تقدم المنفعة العامة والتي لا تتقاضى السلطات الحكومية رسوما مقابل تقديمها للجمهور، وتحصل هذه الحالة عندما يكون من المستحيل منع أو عزل أفراد أو مجموعات معينة من الاستفادة من الخدمة.

كما توجد خدمات كانت لفترة طويلة تعتبر غير قابلة للتسويق، إلى أن المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية قد حولتها إلى خدمات يسهل تسويقها، مثل ذلك خدمات الطرق التي يترتب على استخدامها من قبل سائقي السيارات، دفع رسوم استخدام الطريق، أو دفع رسوم معينة مقابل الاستمتاع بمشاهدة برامج تلفزيونية معينة تبثها قنوات تلفزيونية فضائية معينة، أو دفع رسوم مقابل التجوال في مناطق أثرية أو منتزهات أو حدائق معينة.

2-2- الخدمات المقدمة حسب أنواع المستهلكين: (3)

(1) حميد الطائي، بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص 29.

(2) بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص 143.

(3) نفس المرجع، ص 144.

تقدم خدمات المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمتعتهم أو فائدتهم الشخصية، حيث لا يترتب على استهلاك الخدمة من قبل المستفيد النهائي أية منافع اقتصادية أخرى.

أما خدمات المشتري الصناعي فهي تقدم إلى منشأة أو وحدة أعمال لاستخدامها في إنتاج شيء آخر ذو منفعة اقتصادية، وبهذا فإن شركة نقل البضائع مثلا تبيع خدماتها للمشتري الصناعي الذين يضيفون قيمة لهذه البضائع أو المنتجات من خلال توفيرها للبيع أو تضمينها في إنتاج سلع صناعية أو استهلاكية وطردها للبيع في أماكن الطلب عليها.

إلا أن هناك خدمات عديدة تقدم لكل من المستفيد النهائي والمشتري الصناعي في آن واحد، ويكون التحدي هنا في القدرة على تكييف البرنامج التسويقي لتلبية وإشباع الحاجات المتباينة لكل مجموعة من المستفيدين، فشركة الطيران مثلا تقدم خدمة متشابهة لكل من سوق المستفيد النهائي وسوق المشتري الصناعي إلا أن البرنامج التسويقي لشركة الطيران هذه قد يتركز على السعر المنخفض في السوق الأولى وعلى الجودة في السوق الثانية.

2-3- موقع الخدمة في إجمالي عرض المنتج: إن معظم المنتجات عبارة عن تركيبة من سلع وخدمات (الجوانب ملموسة وغير ملموسة في آن واحد)، ويمكن تصنيف الخدمات طبقا للدور الذي تلعبه الخدمة

( أو ثقل أو وزن الخدمة) في إجمالي عرض المنتج أو في عملية تقديمه، وتوجد ثلاثة أدوار رئيسية قابلة للتشخيص بهذا الصدد وهي: (1)

- توجد خدمة صرفة أو مطلقة، عندما يكون هناك دليل ضعيف جدا ( أو معدوم) على وجود عناصر ملموسة في تركيبة الخدمة، مثال ذلك خدمة الاستشارات الإدارية عن بعد، وهي هذه المجموعة تقتصر دور العناصر الملموسة، إن وجدت على دعم الخدمة غير الملموسة مثال ذلك الطائرة الملموسة التي تدعم بشكل أساسي خدمة النقل الجوي ( الجوهري) غير الملموسة.

- توجد مجموعة أخرى من الخدمات مهمتها إضافة قيمة للسلعة الملموسة ويحصل ذلك عندما يقوم صانع السلعة بتعزيز جوهر سلعته الملموسة من خلال تقديم منافع خدمية ترافق السلعة الملموسة، مثل ضمانات ما بعد البيع أو تسهيلات ائتمانية.

وفي حالات أخرى تباع الخدمة كسلعة منفردة يشتريها المستفيد لإضافة قيمة لسلعته، فخدمة صيانة وتزيين السيارة تضفي قيمة على السيارة المستعملة عند محاولة إعادة بيعها.

- وهناك خدمات أخرى تضفي قيمة جوهرية للسلعة من خلال توفيرها في المقام الأول، إن هذا النوع من الخدمات يسهل عملية إيصال السلعة الملموسة من مكان إنتاجها إلى مكان الطلب عليها، أو توفير وسائل أو تسهيلات ائتمانية من شأنها المساعدة على شراء السلع الملموسة.

(1) عمر وصفي عقيلي وآخرون، مبادئ التسويق، مدخل متكامل، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 1994، ص22.

2-4- مدى مشاركة المستفيدين في عملية إنتاج الخدمة: (1) هناك بعض الخدمات التي يصعب تقديمها بشكل لائق أو متقن إلا من خلال المشاركة الكاملة للمستفيدين في عملية إنتاج أو تقديم الخدمة، بينما توجد خدمات لا تتطلب إلا مشاركة رمزية أو بسيطة من قبل المنتفع بها، فخدمات الرعاية الصحية (الكشف السريري أو إجراء العمليات الجراحية أو خدمات قص الشعر مثلا) تحتاج ليس فقط إلى الوجود المالي للمنتفع من الخدمة، وإنما أيضا إلى مشاركته الفعالة في عملية إنتاج وتقديم الخدمة. وهناك خدمات مثل الاستماع إلى الموسيقى عبر الإذاعة أو مشاهدة برامج التلفزيون، لا تحتاج إلى أي مشاركة من قبل المستفيد للحصول عليها، وفي الغالب تكون درجة مشاركة المستفيدين منخفضة في عملية إنتاج الخدمة عندما تكون الخدمة موجهة إلى ممتلكات المستفيد، ولأنه يصعب في حالات عديدة وضع معايير ثابتة ومؤكدة لتقديم الخدمات أو إنتاجها ولأن الخدمات هي في الأصل غير ملموسة، تلجأ العديد من مؤسسات الخدمة إلى تقليص مستوى مشاركة المستفيدين في عملية إنتاج الخدمة، حيث تحاول مثل هذه المؤسسات تبسيط عملية إنتاج الخدمة وإنتاج أسلوب الاتصال عن بعد من خلال البريد أو الهاتف أو الانترنت أو أية وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة.

2-5- درجة عدم التماثل أو عدم التجانس: يوجد بعدان اثنان لحالة عدم التماثل يستخدمان لتصنيف الخدمات: (2)

- البعد الأول: مدى تباين معايير الإنتاج عما هو مألوف ومتعارف عليه بخصوص كل من نتائج وعمليات إنتاجها وتقديمها.
  - البعد الثاني: مدى التباين المعتمد في الخدمة لتلبية حاجات معينة لمستفيدين محددين.
- فحالات عدم التجانس في معايير الإنتاج تعد في غاية الأهمية بالنسبة لمؤسسات الخدمة التي يكون فيها المستفيدون مشاركون في عملية إنتاج وتقديم الخدمة وتطبق هذه الحالة بشكل جلي على الخدمات الشخصية مثل الحلاقة.
- وفيما يخص البعد الثاني السالف الذكر، فهو مدى التباين المعتمد في الخدمة لتلبية حاجات معينة لمستفيدين محددين بالذات، ولأن الخدمات تستهلك أثناء عملية إنتاجها، وبما أن المستفيد عادة ما يشارك في عملية إنتاج الخدمة، فإن إمكانية إنتاج خدمات حسب رغبات العميل تكون أكبر بكثير مقارنة مع السلع المصنعة أما الخدمات الموجهة للجماهير فهي لا توفر إلا نطاقا ضيقا جدا أو معدوما من المناورة لتلبية حاجات ورغبات معينة لأشخاص محددين.
- و- نمط تقديم الخدمة: يمكن التمييز بين جانبين اثنين من نمط تقديم الخدمة: (3)
  - ما إذا كان تقديم الخدمة يتم على أساس مستثمر لكن ضمن سلسلة من العمليات المنفصلة.

(1) ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص324.

(2) نفس المرجع، ص325.

(3) بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص150.



- ما إذا كان تقديم الخدمة يتم بشكل عرضي أو في إطار علاقة مستمرة ما بين مزود الخدمة والمستفيد.

بخصوص الجانب الأول يمكن تشخيص مجموعة أولى من الخدمات التي تشتري فقط عندما تكون هناك حاجة لها كسلسلة من العمليات المنفصلة وهذا ينطبق على الخدمات غير المميزة ذات القيمة المنخفضة والتي قد تشتري بشكل نزوي أو بدون بذل أي جهد في البحث أو التقصي عنها قبل شرائها (مثل خدمات المقاهي)، وقد تنطبق أيضا على الخدمات المتخصصة عالية القيمة (خدمات مفن الموتى مثلا).

ومقابل ذلك توجد خدمات لا يمكن توفيرها على أساس نزوي من الناحية العملية ويحصل هذا عندما تقف طرق الإنتاج حائلا أمام توفير خدمة عند الحاجة إليها فمن غير الممكن من الناحية العملية توفير خط هاتفي لمسكن فقط عندما يحتاج صاحب المسكن إلى إجراء مكالمة هاتفية، وعليه فإن الخط الهاتفي ينبغي أن يكون متوفرا بشكل دائم في المسكن، وينطبق هذا الشيء على خدمات التأمين والكهرباء والماء باعتبار أن منافعها ينبغي أن توفر بشكل دائم ومستمر، وغالبا ما ترتبط استمرارية تقديم الخدمة بالعلاقة القائمة ما بين مزود الخدمة والمستفيد.

## المبحث الثاني: ماهية البنوك

## المطلب الأول: تعريف البنوك

وردت عدة تعاريف للبنك منها: الكلاسيكية ومنها الحديثة.

فمن وجهة نظر الكلاسيكية يمكن القول أن البنك هو: "مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنميته والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما"<sup>(1)</sup>

كما قد ينظر إلى البنك على اعتبار أنه "تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغير المستمر في البيئة المصرفية"<sup>(2)</sup> أما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر إلى البنك على أنه: "مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي وتبشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي"<sup>(3)</sup>.

أما من جانب المفهوم الاقتصادي فإن البنك هو "منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة على حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة غرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة"<sup>(4)</sup>.

كما يعرف البنك على أنه "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراءات الأعمال المصرفية وتلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض ووضع وسائل الدفع مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل"<sup>(5)</sup>.

## المطلب الثاني: أنواع البنوك

تختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية، وتبعاً لذلك تختلف النظم المصرفية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من الدول من عدد البنوك تختلف في أنواعها تبعاً لتخصصاتها. وأهم أنواع هذه البنوك: <sup>(6)</sup>

(1) منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، الطبعة الثالثة، 1996، ص5.

(2) محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء للنشر والطباعة، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص20.

(3) أحمد سويلم، إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص85.

(4) شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، الجزائر، الطبعة الثانية، 1992، ص27.

(5) أسامة كامل، عبد الغني حامد، النقود والبنوك، مؤسسة الورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص90.

(6) محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص30.

- 1- البنك المركزي: له دور هام فهو يقوم بالإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، ويصدر أوراق النقد والعمل على استقرار سوق رأس المال ويحتفظ بحسابات لها ويسهل جميع عملياتها المصرفية.
  - 2- البنوك التجارية: تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالب عن السنة ومن أهم أعمالها: خصم الأوراق التجارية، والتسليف بضمان أوراق مالية أو بضائع وفتح الإعتمادات.
  - 3- بنوك الاستثمار: (1) تقوم بتوظيف أموالها في المشروعات التجارية والصناعية لأجل طويل، والاشتراك في إنشاء شركات، وإقراضها لمدة طويلة، وقد أنشئ في مصر في الآونة الأخيرة منذ عام 1974 عدد كبير منها وتتماثل هذه البنوك مع البنوك التجارية في قبولها للودائع والذي يمثل جزءا رئيسيا لنشاطها.
  - 4- البنوك الإسلامية: تقوم بقبول الودائع تحت الطلب والودائع لأجل مثل البنوك التجارية إلا أنها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الأموال حيث أن البنوك التجارية تعتبر الفائدة أساس التعامل، في حين أن البنوك الإسلامية تعتمد على المضاربة الإسلامية (المشاركة) في توظيف أموالها ويعتبر هذا البنك من البنوك التجارية بالنظر إلى الطبيعة الغالبة للنشاط الذي يزاوله.
  - 5- البنوك المتخصصة "غير التجارية": (2) تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها حيث تعتمد في تمويل أنشطتها التي تخصص فيها على مواردها الذاتية ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دورا ملحوظا كما أن تجميع الودائع لا يمثل واحدا من أغراضها بل يجب ملاحظة ما يلي بالنسبة للبنوك المتخصصة:
    - يمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الأجل لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي.
    - لا تعتمد البنوك المتخصصة على قبول الودائع تحت الطلب، وكأحد الأنشطة الرئيسية لها.
    - تعتمد البنوك المتخصصة في تمويل أنشطتها على مواردها الذاتية ومصادرها الداخلية التي تتمثل في رأس المال والاحتياطيات والقروض طويلة الأجل المتمثلة في السندات التي تصدرها.
- المطلب الثالث: أهمية البنوك:**
- تظهر أهمية البنوك في العصر الحديث بأدائها أرصدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى الوفورات المحققة من الحجم الكبير وذلك في ما يلي: (3)

(1) محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص35.

(2) د. زياد رمضان وآخرون، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص51.

(3) د. محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص19.

- 1- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط ولمدة ملائمة للثنتين.
- 2- بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاختصار المشاركة على مشروع واحد.
- 3- نظرا لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطرة عالية.
- 4- يمكن للمصارف نظرا لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.
- 5- إن وساطة البنوك تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود.
- 6- تقديم أصول مالية متنوعة المخاطر، عائد مختلف وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها.
- 7- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد من المخاطرة.

## المبحث الثالث: ماهية الخدمة البنكية

لقد احتلت الخدمة البنكية مساحة واسعة في الاقتصاديات العالمية نظرا لاهتمام الأفراد والمؤسسات بها، كما أضحت أهم عنصر في مزيج التسويق البنكي حيث أصبح تطويرها أقل تكلفة وأقل مرونة بمتغيرات المزيج التسويقي الأخرى.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية.

تعرف الخدمة بأنها ليست منتجات مادية بل هي مجموعة من الطرق والقواعد وهذه الأخيرة تجعل الزبون يستطيع تقييم الخدمات والتميز بين أنواعها المختلفة حيث أن الخدمة لا يمكن قياسها، تخزينها وفحصها قبل البيع.<sup>(1)</sup>

كما يمكن تعريفها بأنها نشاط أو مجموعة من الأنشطة المطروحة كحل لمشاكل واحتياجات المستهلك اليومية وتستحوذ على مكانة في التأثير المتطابق بين المستهلك ومقدم الخدمة.<sup>(2)</sup>

وتعرف الخدمة البنكية بأنها: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والغير ملموسة والمقدم من قبل البنك، والتي يدركها المستفيدين من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية الائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"<sup>(3)</sup>

إن الخدمة البنكية هي كل خدمة يقدمها البنك لكسب أكبر قدر ممكن من الزبائن وإشباعهم إلى أعلى درجة ممكنة وأيضا تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد بأقل مخاطر وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي:<sup>(4)</sup>

- قبول الودائع

- تقديم القروض لجميع الأنشطة.

- وغيرها من الخدمات الأخرى.

هذه الخدمات البنكية تسعى دائما البنوك لتحديثها من خلال دراسة احتياجات ورغبات الناس وتقديم تشكيلات جديدة تأخذ تطور التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية.

فتحديث الخدمات البنكية هي الرفع من مستوى الخدمات وتحديثها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك.

(1) الحداد عوض، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2006، ص50.

(2) فيليب كوتلر، سياسات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية، 2008، ص501.

(3) تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص31.

(4) حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص190.

## المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية

يمكن تقسيم الخدمة البنكية على أساس العملاء الذين تتعامل معهم المؤسسات البنكية إلى نوعين: (1)

## 1- الخدمة المقدمة للعملاء والأفراد:

تسمى هذه الخدمة بالخدمات المقدمة على مستوى التجزئة وهي عبارة عن الخدمات التي مهما تزايد حجمها فإن مقياسها صغير وهي كثيرة التنوع ترضي أكبر عدد ممكن من الأفراد، ويجب أن تتوفر في الخدمة البنكية المقدمة على مستوى الأفراد عدة شروط نذكر منها:

- أن تكون عامة تقدم لأكثر عدد من الأفراد.
- إمكانية تسويقها بسهولة في السوق البنكية.
- تتصف بعدم مركزية التنفيذ والتكلفة.
- تتطلب توزيع وإنشاء جغرافي.
- تتطلب أن تكون موحدة الشروط والضوابط.
- تعتمد على الترويج والإعلان بشكل كبير.
- تتمتع بجاذبية كبيرة للعملاء.
- أن تكون ذات تكلفة معقولة.

## 2- الخدمات المقدمة للعملاء والشركات:

تسمى هذه الخدمات البنكية المقدمة على مستوى الجملة وهي خدمات حجمها كبير وعددها قليل لأنها تقوم بعد محدود من العملاء المتمثلين في الشركات التي يعتبرها البنك سوق خاص مثلاً قد تتقدم إحدى الشركات لطلب قرض من البنك تحت شروط معينة وبالتالي تكون الخدمة المقدمة لهذا العميل خاصة، وعلى البنك أن يدرس كل عميل على حدى ومحاولة إشباع رغباته وطلباته. ومن جانب آخر فإن الخدمات البنكية يمكن تصنيفها إلى الأشكال الآتية:

- 1- خدمات ميسرة: وهي الخدمات التي تكون في متناول الزبون متى احتاج إليها ولا يجد فيها أية مشكلة في الحصول عليها، لكونها ميسرة متاحة وسهلة المنال، كخدمات السحب والإيداع أو استخدام البطاقة البنكية وكذلك الاستخدام الآلي من خلال المعدات المتوفرة في البنك أو خارجه، أو حتى الاتصال الهاتفي أو من خلال الشبكات المتاحة الالكترونية المنتشرة في أماكن متفرقة من المنطقة، وغالبا ما تكون أجورها منخفضة نسبيا أو أنها تقدم مجانا دون أي مقابل، إذ تلجأ البنوك إلى تقديمها للزبائن بصور عديدة ومختلفة طمعا في إرضاء الزبائن ويلاحظ أنها تكرر باستمرار يوميا أو أسبوعيا أو وقت الحاجة تبعا لشكلها أو نوعها. (2)

(1) ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، الأردن، الطبعة الثالثة، 2007، ص57.

(2) تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص136.

- 2- خدمات السوق: غالباً ما يبذل الزبون جهداً في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لا يتكرر استخدامها إلا في فترات زمنية متباعدة نسبياً أو قد يكون استخدامها وقت الحاجة أو في مواسم معينة أو حالات معروفة أو أن الخدمة لا تقدم إلا في وقتها، ولإنتاج في أي وقت، فالقروض لا تمنح على نحو عشوائي ودون شروط معينة، وعند توافر جوانب معينة يمكن تحقيق القرض كالقدرة على الإيفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الاعتبارات الأخرى.<sup>(1)</sup>
- 3- خدمات خاصة: هذه الخدمات قد لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها ولها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر، فبعض البنوك قد لا تقبل الودائع أو فتح الحسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الأجر مقابل هذه الخدمة أو أن تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساساً بتوصية من الزبون وعلى نحو مفهوم الإيضاء أو قروض استثمارية أو إدارة الاستثمارات.... إذ يتم تصميم الخدمة وفق رغبة الزبون وحاجته لها وعلى النحو الذي يراه مناسباً لعمله أو نشاطه.<sup>(2)</sup>

### المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية

تزايد اهتمام الباحثين لاسيما في مجال التسويق بالمفهوم الخاص لدورة حياة المنتج، وذلك منذ بداية ظهور هذا المفهوم في نهاية الخمسينات حيث أخذ حيزاً هاماً في مجمل عمل إدارة المنظمات المختلفة سواء الصغيرة منها أو الكبيرة،<sup>(3)</sup> ويرتكز مفهوم دورة حياة الخدمة البنكية على الأفكار المستمدة من العلوم الحياتية، فهي تبدأ بتقديمها للسوق إلى حين انتهاء دورة حياتها واختفائها من السوق وبالرغم من أن غالبية الخدمات تمر بدورات حياة نمطية في نطاقها ومراحلها، إلا أن هناك قدراً من التباين في طول كل مرحلة بالإضافة إلى اختلاف أحداث الحياة في كل مرحلة.<sup>(4)</sup>

ويشير مفهوم دورة حياة الخدمة البنكية في التاريخ البيعي لها ويوضح المفهوم تفاوتاً في سيناريوهات سوق الخدمة من مرحلة إلى أخرى وهو ما يؤدي إلى تطبيق استراتيجيات تسويقية مختلفة في مراحل الدورة.<sup>(5)</sup>

وتتكون دورة حياة الخدمة البنكية من أربعة مراحل وهي نفسها مراحل حياة السلعة أي مرحلة التقديم، مرحلة النمو، مرحلة النضج ومرحلة الانحدار كما أن خصائص كل مرحلة في دورة حياة الخدمة هي نفسها في الساعة ولكن الاختلاف يمكن في الاستراتيجيات الممكن استخدامها في كل مرحلة.

(1) محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 77.

(2) محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 83.

(3) ثامر البكري، التسويقي أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 132.

(4) محمود جاسم محمود الصميدعي، استراتيجيات التسويق، مدخل كمي وتحليلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 183.

(5) ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 77.

فليس كل استراتيجيات دورة حياة السلعة يمكن تطبيقها على الخدمات فالتطبيقات يمكن تعديلها لتتناسب الخدمة.<sup>(1)</sup>

وبالطبع ليس من الضروري أن كل خدمة يجب أن تمر بجميع هذه المراحل فبعض الخدمات الجديدة قد تموت في المرحلة الأولى، والبعض الآخر قد ينتهي في المرحلة الثانية بالإضافة إلى طول الوقت الذي تستغرقه كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة حيث يختلف من خدمة لأخرى.

ودورة حياة الخدمة تعد وسيلة للرقابة والتخطيط التسويقي، فهي تنتبأ بالتغيرات التي تحدث في المبيعات والأرباح عبر الزمن وبالتالي تنتبأ بالأهداف ووضع الاستراتيجيات الملائمة كما يختلف المزيج التسويقي للخدمة في كل مرحلة من مراحل دورة حياتها.<sup>(2)</sup>

وفيما يلي يمكن تناول هذه المراحل:

### 1- مرحلة التقديم:

هي المرحلة الأولى من دورة حياة الخدمة وتمثل ولادة المنتج وخروجه من المصنع ودخوله إلى السوق<sup>(3)</sup> وتمتاز هذه المرحلة بالنمو البطء في المبيعات وذلك لعدم معرفة الزبائن لها، وعليه فإن هذه المرحلة لا تظهر فيها مؤشرات الأرباح لأن تكاليف البحث والتطوير للمنتج الجديد لا زالت عليه، وما تحققه من مبيعات لا يمكن أن يغطي تكاليفه في هذه المرحلة، ويتركز على ظهور الخدمة الجديدة والتعريف بها وفي هذه المرحلة لا تظهر للمنافسين أية تأثيرات بسبب حداثة الخدمة الجديدة.<sup>(4)</sup> ومن السمات الأساسية لهذه المرحلة هي:<sup>(5)</sup>

- ارتفاع تكاليف الإنتاج بسبب انخفاض كمية الإنتاج.
- المنتج غير معروف في السوق مما يتطلب إبلاغ المستهلكين المحتملين بالمنتج الجديد من أجل معرفة ردود فعلهم عنه.
- تكون مبيعاته منخفضة مما ينعكس على الأرباح التي تكون منخفضة.
- ارتفاع تكاليف التوزيع والتشجيع أي أن النفقات الشخصية أعلى من نسبة المبيعات بسبب الحاجة إلى الجهد الشخصي وخاصة فيما يتعلق بالبحث على تجربة المنتج.
- عدم التوسع في حجم الإنتاج والاكتفاء بإنتاج الشكل أو الأشكال الرئيسية من المنتج.
- تميل أسعار المنتج للارتفاع بسبب الكلفة الإنتاجية والتسويقية المرتفعة.

(1) قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص78.

(2) هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص233.

(3) ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص136.

(4) تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص151.

(5) محمود جاسم محمود الصميدعي، استراتيجيات التسويق، مرجع سبق ذكره، ص483.



## 2- مرحلة النمو:

مرحلة قبول السوق الواسعة للخدمة الجديدة، في هذه المرحلة تتجه المبيعات والأرباح إلى الارتفاع مع ثبات حجم التكاليف إلا أن هذه الزيادة في المبيعات والأرباح تجذب المنافسين والمنافسة تأتي بتغيرات مهمة في إستراتيجية التسويق لمنظمة الخدمة وبدلاً من البحث عن طريق لجعل الزبائن يجربون الخدمة الجديدة فإن مسوق الخدمة الآن يواجه مهمة صعبة أكثر تحديداً لإقناعهم بالعلامة التجارية لخدمته المحددة، وتمتاز هذه المرحلة بما يلي: (1)

- نمو سريع في الأعمال والأرباح تكون هنا فاعلية.
- ازدياد المنافسة وازدياد الفروع الجديدة التي تقوم فيها الخدمة وكذلك البحث عن القطاعات السوقية الجديدة لتقديم الخدمة.

وأثناء هذه المرحلة كذلك يمكن للبنك تحسين مستوى قبول الخدمة في السوق من خلال: (2)

- التطوير والتحسين في ملامح وجودة الخدمة.
- بيع الخدمة إلى قطاعات عريضة في السوق.
- التركيز من خلال الإعلان ليس على خلق الإدراك بدرجة أكبر، ولكن على خلق الإقناع بشراء الخدمة.
- تخفيض أسعار الخدمة كلما أمكن لجذب أكبر قدر ممكن من العملاء.

## 3- مرحلة النضج:

هي المرحلة الأطول من بين مراحل دورة حياة الخدمة، وإن معظم المنتجات تكون في مرحلة النضج من دورتها، (3) وتتصف هذه المرحلة بوصول حجم التعامل بالخدمة والأرباح المتولدة عن ذلك إلى المستوى المتوقع والذي يأخذ بعد ذلك بالثبات والاستقرار بالرغم من الزيادة المستمرة في حجم التعامل ثم يتجه للانخفاض ويعود هذا كله للضغط على الأسعار لتتجه نزولياً، (4) هذا يعني أن أغلب إدارات التسويق في المنظمات المختلفة تتعامل مع هذه المرحلة وتوسعى بجد للدخول فيها، رغم ما تحمله من تحديات كبيرة لإدارة المنظمة إذ تشهد منافسة قوية تصل إلى ذروتها، لأن العديد من السلع المنافسة قد طرحت إلى السوق، (5) وأي إستراتيجية تسويقية يتبناها البنك في هذه المرحلة يجب أن تتركز على محورين هما:

- تخفيض الأسعار لإغراء العملاء وتحفيزهم واستمالة طلبهم على شراء الخدمة

(1) قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 79-80.

(2) الحداد عوض، مرجع سبق ذكره، ص 174.

(3) محمد محمود مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 140.

(4) ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 80.

(5) ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 139.

- استمالة تفصيلات العملاء لما يقدمه البنك من خدمات.
- استقرار مستوى ما تقدمه المنظمات من خدمات
- امتداد المنافسة
- خروج المنظمات ذات المستوى المنخفض.

#### 4- مرحلة الانحدار ( التدهور):

وهي مرحلة الشيخوخة للخدمة البنكية، في هذه المرحلة تصل المنتجات الخدمية الجديدة إلى حالات المعدلات الواطئة والمتناقضة في الطلب والمبيعات، وهذا ما يؤدي إلى محدودية استخدام هذه الخدمة في كثير من الحالات أو عدم تقبل البيئة لها،<sup>(1)</sup> وهذا لظهور خدمات جديدة تشيع حاجات العملاء بصورة أفضل وأحسن من الخدمة المقدمة سابقا، فالطلب على الخدمات السفر من خلال السكة الحديدية بدأ بالانخفاض عند أصبح الطيران الجوي أكثر أمانا وذو جدوى اقتصادية، والخدمة هنا تقدم عندما يطلبها العميل فقط وعادة تحذف نشرات هذه الخدمات من نشرات المؤسسة ومن وقائم أسعارها وفي النهاية فإن انخفاض الطلب عليها سوف يؤدي بمنتجي الخدمة إلى إيقاف الإنتاج وعليه يجب أن يكون لدى المسوق خدمة جديدة يقدمها بحيث يتم إعادة دورة الحياة من جديد.<sup>(2)</sup>

ومما سبق نتطرق إلى خصائص كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة البنكية في الجدول التالي:

(1) تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص153.

(2) هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص236.

الجدول رقم (1-3): خصائص مراحل دورة حياة الخدمة البنكية

المرحلة الخصائص	التقديم	النمو	النضج	الانحدار
حجم المبيعات	منخفضة جدا وقد تأخذ بالارتفاع أو تفشل الخدمة وتتوقف المبيعات	تبدأ بالارتفاع التدريجي ثم ترفع بمعدلات عالية ومتسارعة	تبلغ المبيعات ذروتها ويكون معدل نموها منخفضا جدا دون زيادة	تبدأ بالانخفاض وقد يكون معدل التدهور فيها عاليا مما يؤدي إلى انحدار الخدمة
السعر أو التكلفة	عالي السعر لتحقيق الأرباح أو متدني لتحقيق الحصة السوقية	يبدأ السعر بالانخفاض بسبب دخول المنافسين وقد يبدأ في الارتفاع بسبب آخر على المنافسين	الأسعار في هبوط	الأسعار منخفضة
الأرباح	أرباح منخفضة جدا في أحسن الأحوال أو عالية إذا كان هناك نوع من الاحتكار، وقد تحقق خسارة لأن العائدات تكون أدنى من الكلفة	تبدأ الأرباح بالتحقيق وترتفع بمعدلات عالية وبسرعة	أرباح عالية جدا لكنها تبقى ضمن معدلات مستقرة وقد لا تحصل زيادة في الأرباح	تبدأ الأرباح بالتراجع وبمعدلات قد تصل إلى يد الخسارة، إذا ما استثمرت مبيعات الخدمة بالتراجع الحاد
كلفة الوحدة الواحدة المباعة	عالية جدا	تبدأ بالانخفاض	منخفضة جدا	منخفضة وقد ترتفع عندما يحاول البنك إضافة تحسينات للخدمة واستثمارات أخرى
عدد المنافسين	لا يوجد أو عدد قليل	يبدأ المنافسين بدخول السوق ويزداد عددهم حيث يصل إلى أكبر	عدد كبير ولكنه مستقر حيث يبدأ بعضهم بمغادرة السوق وقد تقتصر المنافسة على	عدد كبير جدا يتراجع باستمرار.

	عدد ممكن في نهاية المرحلة	عدد منهم وتصبح مراكزهم السوقية واضحة		
عدد المشتريين	محدود جدا أو يقتصر على فئة الإبتكاريين	يزداد عددهم بدخول فئة الأوائل وفئة الأغلبية المبكرة	عالي جدا بعد دخول فئة الأغلبية المتأخرة من المشتريين	يبدأ بالتراجع ويتحول الأغلبية نحو خدمات أخرى وخصائص المشتريين هم من فئة المترددين
كلفة التسويق من المبيعات	عالية جدا تحقيق قبول سريع للخدمة أو أرباح قبل دخول المنافسين	تبدأ بالانخفاض تحقيق أكبر حصة سوقية	مستقرة وتميل إلى الانخفاض، التمسك بالحصة السوقية ومحاولة تطويرها	معتدلة وقد تصل إلى أدنى مستوى لها المحافظة على الأرباح وضغط التكاليف إلى أدنى حد ممكن.

المصدر: تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع الأردني، 2005، ص 159-160.

## خلاصة الفصل:

تحتل الخدمات مكانة هامة في اقتصاديات الدول المتطورة ،و تعرف بأنها عبارة عن تجارب زمنية صادرة عن الزبون خلال تفاعله مع مقدمي الخدمات ،و تتميز هذه الأخيرة بخصائص رئيسية تميزها عن السلع المادية و هي تؤثر في تصميم البرامج التسويقية و صياغة الاستراتيجيات التسويقية و من بين هذه الخصائص اللاملموسية أي تقدم و تستهلك في نفس الوقت ، و أنها متباينة بحيث لا يمكن تقديم خدمات متجانسة في الوقت و المكان، إضافة إلى خاصية الفناء السريع بمعنى لا يمكن تخزينها لاستخدامها في وقت آخر،و لفهم طبيعة الخدمات يجب تصنيفها.

و قد عرفت الخدمة توسعا كبيرا في الدول المتطورة نتيجة تطور التكنولوجيات في مختلف المجالات كالاتصالات و المعلومات،و أصبحت كقطاع جوهري في اقتصاد الدول و المحرك الأساسي و الفعال في الاقتصاد العالمي.

و في هذا الصدد تناولنا دراسة الخدمة البنكية بمفاهيمها النظرية لكونها ستكون محل الدراسة في الفصل التطبيقي.

## تمهيد:

يعتبر البنك التجاري أحد أنواع المؤسسات المالية التي يركز نشاطها قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيط بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال، وعلى الرغم من أن البنوك التجارية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا المضمار، إلا أنها تتسم بصفات معينة تميزها عن غيرها من الوسطاء.

تعد البنوك التجارية العمود الفقري في تمويل الاستثمار من خلال القروض التي تمنحها إلى مختلف العملاء سواء بالنسبة للاستثمار أو مختلف عمليات الاستغلال، ومن هذا المنطلق تطرقنا في المبحث الأول إلى التمويل فهذا الأخير يعتبر أحد المتطلبات الرئيسية لتطوير القوى الإنتاجية فالغرض منه هو الاستثمار.

لنتعرض بعد ذلك إلى الاستثمار الذي يمثل العامل الأساسي للنمو الاقتصادي والأداة الفعالة التي تزيد الطاقة الإنتاجية للوطن، ومن هنا برزت عدة دراسات تمحورت حول مفهوم الاستثمار، أنواعه، مجالاته، أدواته ومخاطره.

وفي الأخير تطرقنا إلى علاقة البنوك بتمويل الاستثمار من خلال الائتمان المصرفي، طرق تقييم المشاريع الاستثمارية ودراسة جدوى المشروع.

## المبحث الأول: التمويل

تعتبر وظيفة التمويل من أهم وظائف المؤسسة فهي ندرس حركة الأموال بداخلها:

المطلب الأول: تعريف التمويل وأنواعه

## 1- تعريف التمويل:

لغة: على أنه مول، يمول، تمويلاً، موله بمعنى أمده بمال (مول فلان) (مول مشروع).<sup>(1)</sup>

أما اصطلاحاً: يعرف التمويل بأنه وظيفة إدارية لدى مؤسسة أو هيئة تقوم بالتخطيط والحصول على الأموال من مصدر التمويل المناسب لتوفير الاحتياجات اللازمة لأداء أنشطة المؤسسة أو الهيئة المختلفة وتحقيق أهدافها وطموحاتها مع العمل على تقليل مخاطر التمويل.<sup>(2)</sup>

فالتمول إذ عملية اقتصادية ضرورية للإنتاج والتنمية فهو يعبر عن تدفق مالي في شكل نقود بين صندوق التمويل والنشاط المستفيد بتلك الأموال وقد يكون الغرض من التمويل هو الاستثمار بصرف النظر عن نوع الاستثمارات إنتاجياً كان أو غير إنتاجي، كما قد يكون هو السير مهما كانت الطبيعة القانونية له أو منشأة اقتصادية أو هيئة عامة أو هيئة خاصة.<sup>(3)</sup>

## 2- أنواعه:

يعتبر التمويل بمثابة الضالة التي تنشدها جميع المشروعات ويمكن أن يحصل هذه المشروعات على التمويل من خلال مصدرين هما:<sup>(4)</sup>

## 1-2 التمويل بالملكية:

ويتم التمويل بالملكية أو التمويل الذاتي عن طريق إصدار الأسهم أو باستخدام الأرباح الغير موزعة أو الاحتياطات.

## 2-2 التمويل بالمديونية:

التمويل الخارجي يتم من خلال الأسهم الممتازة التي يحمل المشروع عبئاً محدداً يلتزم به أو القروض التي يحصل عليها من الغير على اختلاف أنواعها، ولما كانت وسائل التمويل التقليدية مثل القروض والبيع بالتقسيط تعرض المؤسسة لخطر عدم استرداد التمويل الذي منحه للمشروع في صورة قروض أو أدوات إنتاج.

وذلك فإذا أفلس المشروع أو انهارت قيمته، قد ثار للبحث على وسيلة تمويل تتناسب المشروعات التي تعجز وسائل التمويل التقليدية على الوفاء بمطالبها الاستثمارية، وفي نفس الوقت تضمن المؤسسة أدنى قدر من المخاطر بأن تمكنها من استرداد التمويل الذي سبق منحه للمشروع، ومن هنا بدأ التفكير في

(1) المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم La rouse، لبنان، 1992، باب الميم، ص1160.

(2) طارق الحاج، مبادئ التمويل، دارلصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص21.

(3) أحسن بهلول، القطاع التقليدي والمتناقصات الهيكلية في الزراعة الجزائرية، الشركة الجزائرية للنشر والاستثمار، الجزائر، 1976، ص69.

(4) شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص6.

استخدام الإيجار كوسيلة لتمويل المشروعات فظهر التأخير التمويلي للأصول الإنتاجية والإيجار التمويلي هو أن يؤجر إلى مستأجر منقولات مملوكة أو تلقاها من المورد استناد إلى عقد من العقود، ويكون التأجير مقابل قيمة إيجاريه يتفق عليها المؤجر مع المستأجر والتأجير التمويلي هو نوع من أنواع التمويل يلتزم بمقتضاه المؤجر بتأجير مال إلى المستأجر في شكل أصول إنتاجية، إذا :

- كانت شروط العقد تعطي المستأجر الحق في شراء المال المؤجر في التاريخ والمبلغ.
- كانت مدة العقد تمثل 75% على الأقل من العمر الإنتاجي للأصل للمال المؤجر أو كانت القيمة الحالية الإجمالية القيمة التعاقدية عند نشأة العقد تمثل 90% على الأقل قيمة المال المؤجر .
- والتأجير التمويلي ينقسم إلى نوعين: التأخير التشغيلي، والتأخير التمويلي، كما ينقسم هذا الأخير إلى: (1)
- التأجير التمويلي المباشر:

ويشير إلى عملية التأجير التمويلي التي يكون المورد أو المقاول طرفاً ثالثاً فيها، ونقوم بها شركة منشأة لهذا الغرض أو بنك مرخص له من البنك المركزي.

- التأجير التمويلي اللاحق أو البيع مع إعادة الاستئجار:
- ويشير إلى عملية التأجير التمويلي التي يقوم فيها المستأجر بدوري البائع والمستأجر حيث يقوم ببيع الأصول الإنتاجية موضوع العقد المشتري.

- المؤجر

شركة منشأة لهذا الغرض أو بنك مرخص له من البنك المركزي ثم نستأجرها منه لفترة معينة من الزمن وتحت شروط معينة وقد سبق الإشارة إلى عقد البيع في هذه الحالة بتوقف نفاذه على إبرام عقد التأجير التمويلي، وينشط هذا النوع من التأجير في الحالات التي بعين منها البائع المستأجر من سندات في التدفقات النقدية.

- التأجير البيعي: يتم تمويل المشاريع من خلال منتج أو مصنع الأصل أو موزعه.

- التأجير بالرافعة: يتم التمويل أيضا من خلال التأجير بالرافعة.

### المطلب الثاني: أدوات و مصادر التمويل

#### 1- أدوات التمويل: تنقسم أدوات التمويل إلى:

##### 1-1- النقود:

هي أصل كامل السيولة تستخدم عادة لتمويل المعاملات الجارية، من خلال وظيفتها كوسيط فيها لتبادل تلقى القبول العام في تنفيذ المعاملات وأداة وقاء نهائية، ووسيلة للدفع، تتكون النقود تقليدياً من عنصرين: (2)

- النقد القانوني:

(1) محمد عثمان إسماعيل حميد، التمويل والإدارة المالية في منظمات الأعمال، دار النهضة العربية، 1995، ص ص 17-18.

(2) محمد عزت غزلان، اقتصاديات النقود و المصارف، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، لبنان، 2002، ص 50.



الذي يصدره المصرفي المركزي، ووزارة الخزانة، وهذا النقد القانوني يشمل الأوراق النقدية البنوك والعملات المساعدة الورقية والمعدنية.

الأوراق النقدية تكتسب صفة الإلزام في القبول باعتبارها النقد القانوني الذي يصدره البنك المركزي، وأيضا العملات المساعدة تكتسب بصفة الإلزام في القبول باعتبار أن مصدرها وحدات السلطة النقدية. - النقد المصرفي (الودائع المشتقة):

غير انتهائي في القبول في التعامل، بمعنى أنه ليس الشكل النهائي للنقود حيث يمكن تحويله إلى البنوك، وليس إلزاميا في القبول إذ يمكن رفض قبوله للوفاء بالديون أو تسوية المعاملات.

### 1-2- الأوراق المالية قصيرة الأجل: (1)

تتمثل الأوراق التجارية كأدوات إثبات للدين التجاري تحمل اتفاق بالدفع في تاريخ محدد، عادة ما تكون آجال استخدامها من سنة إلى ثلاث سنوات:

- الكمبيالة: الشكل الأول لهذه الأوراق، فهي أداة دين قصير الأجل في شكل صك يمثل للمسحوب عليه (المدين) بأن يدفع مستفيد (الدائن) مبلغ محدد ومتفق عليه في تاريخ محدد، أو عند الطلب. فمجرد توقيع أو تظهير بيت القبول أو المصرف، بقبول هذه الورقة التجارية فإنها تصبح صالحة للتمويل وللتداول، وتباع بخصم على قيمتها الاسمية عند معدل يعكس أسعار الفائدة الجارية للفترة القصيرة، وعادة ما يكون للكمبيالة تاريخ استحقاق حتى ستة أشهر.

- السند الأذني: صك يكتبه المدين على نفسه يتعهد فيه بدفع مبلغ معين في تاريخ معين أو بمجرد الاطلاع (عند الطلب) لحامله أو لشخص معين (المستفيد) ولا يعتبر السند الأذني ورقة تجارية إلا إذا ارتبط بعملية تجارية، وذلك خلافا للكمبيالة التي تعتبر ورقة تجارية بطبيعتها، كما أن السند الأذني يقتصر التعامل فيه محليا بعكس الكمبيالة التي يتم التعامل بها داخليا وخارجيا، ولا يمكن خصمه لدى البنوك التجارية ويعاد خصمها لدى البنك المركزي.

- الشيك: أداة دفع فورية للتعامل بالنقد المصرفي، وه صك يقدم عادة في شكل مطبوع من قبل المصرف، ويمثل أمرا للمصرف بتحويل مبلغ معين من الحساب الجاري للساحب إلى شخص مستفيد، الشيك قد يصرف لشخص بعينه أو لأمره أو لحامله وإذا رسم خطين موازيين على ظهر الشيك وحمل لفظة فإنه لا يمكن التعامل به إلى من بنك محدد، ويقتصر هذا التعامل على الإضافة إلى الحساب الجاري أي لا يمكن صرفه نقدا من على الشباك.

- أدونات الخزينة: وسيط افتراض حكومي قصير الأجل، ظهر في المملكة في عام 1877 واتخذ شكل أدون تجارية الغرض الأصلي من تواجدها كان خدمة الاحتياجات الموسمية الخاصة بالتمويل، ولكن منذ الحرب العالمية الأولى أصبحت أدون الخزينة عنصرا دائما في دين الحكومة وبمقادير ضخمة جدا

(1) محمد صالح الحناوي، الإدارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، 2000، ص75.

في السنوات التي تلت الحرب العالمية الثانية ويتم تداول أذون الخزينة بنفس أسلوب تداول الكمبيالة، وإن كانت أذون الخزينة تتمتع بدرجة أعلى من الضمان ( الحكومة ) وعادة ما يكون أذن الخزينة لحاملها ويدر فائدة ذات معدل منخفض.

### 1-3- الأوراق المالية طويلة الأجل:

وهي عادة تستخدم لمدة تتجاوز سنة وتتمثل في الأسهم والسندات:

- السهم: (1) أداة مالية للمشاركة في رأس المال وبالتالي يحصل ربحاً أو يتحمل خسارة، وذلك وفقاً لنتيجة السنة الذي يساهم في رأس ماله الفرد والأسهم لها أكثر من شكل، فالأسهم العادية تصدر بهدف تمويل رأس المال الشركة، والأعضاء المساهمون يكون لهم حق التصويت في الاجتماع السنوي وفي انتخاب المديرين، والمشاركة في أرباح الشركة من خلال حصص أرباح موزعة للأسهم ويتحمل حامل السهم العادي مختلف المخاطر من نشاط الأعمال، ويصف بعد حمله السندات وحمله الأسهم الممتازة الذين لهم حق أولوية الحصول على الربح ويكونوا معرضين لتحمل خسارة قد تصل إلى قيمة السهم بالكامل.

- السند: (2) أصل مالي طويل الأجل مقابل دين، تصدره الجهة المقترضة على نفسها وله فترة زمنية وسعر فائدة اسمي ثابت وبالتالي لا يمكن التعامل عليه في السوق أو لحامله، ويمكن تسويقه، والجهة المصدرة للسند هي أي وحدة اقتصادية ترغب في الافتراض، وبالتالي قد تكون هذه الجهة حكومية أو خاصة.

1-4- الائتمان: (3) مصطلح واسع المضمون يستخدم مرتباً بعمليات أو أوضاع تتضمن إقراضاً، يكون بصفة عامة في الفترة القصيرة، وقد يكون مباشراً أو غير ذلك، فنقول عن الائتمان مباشراً عندما يقوم البنك بمد تسهيلات إلى السحب على المكشوف للمستهلك الذي يستخدم هذه التسهيلات، ويكون غير مباشر عندما يقوم التاجر أو المنتج بعرض سلعة الائتمان، بمعنى بالدفع الأجل ( بالتقسيط مثلاً) وعناصر الائتمان هي:

- طريق المعاملة: مانح الائتمان، ومتلقي الائتمان وتبنى العلاقة على أساس الثقة.
- موضوع الائتمان: مبلغ نقدي يقدمه الدائن للمدين.
- طبيعة الائتمان: وجود فترة زمنية من حدوث المديونية وتسويتها ونعرف هذه الفترة بأجل الائتمان.

(1) فردويستون، يوجين برجام، ترجمة عدنان داغستاني، عبد الفتاح السيد النعماني، التمويل الإداري، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 589.

(2) حسن رجب، المحاسبة عن طريق التأجير التمويلي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص 68.

(3) عبد المعطي رضا الرشيد وآخرون، إدارة الائتمان، دار للطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 1999، ص 104.

2- مصادر التمويل: تنقسم مصادر التمويل إلى:

2-1- مصادر التمويل طويلة الأجل: تتمثل في:

- رأس المال:

يمثل رأس المال عصر ثقة لدى الزبائن بسلامة المركز المالي للبنك خاصة المودعين منهم لذلك يعتبر عامل أمان ضد مخاطر التصفية والإفلاس باحتوائه للخسائر هذا وبالإضافة إلى أنه يعتبر مصدر الأصول الثابتة التي تسمح للبنك بتأدية نشاطاته.(1)

- مفهوم رأس المال: يقصد برأس المال في المنشآت المالية الخاصة بأنه مجموع قيمة الأسهم العادية مضاف إليها الاحتياطات التي تمثل أرباحاً متوالدة في أعوام سابقة ثم تقرر الإدارة احتجازها أو يعرف كذلك بأنه مجموع الأموال التي يحصل عليها البنك أو المنشآت المالية من أصحاب المشروع عند بدء تأسيسه وأية إضافات وتخفيضات قد تطرأ عليه.(2)

- أهمية رأس المال: تبرز أهمية رأس المال الممتلك في أية منشأة أعمال من خلال مجموعة الوظائف التي يؤديها ويمكن تحديد أهم هذه الوظائف على صعيد المنشأة الصناعية كما يلي:(3)

- يستخدم لشراء الموجودات الثابتة للمشروع من أماكن وأبنية ومعدات وأراضي.

- يستخدم لتغطية وتحمل الخسائر الناجمة عن العمليات التشغيلية.

- حماية الدائنين والمقرضين لآمد قصيرة أو طويلة الأجل وتدعيم ثقتهم بالمنشأة، أما على الصعيد المنشأة المالية وتحديداً في البنوك فإن أهمية رأس المال الممتلك تكتسب أهمية متميزة خاصة وأن هناك لجان مالية ومصرفية على المستوى الدولي اهتمت بهذا المجال حيث حددت لجنة بال العلاقة بين زيادة كفاءة رأس المال في البنوك على مواجهة الخسائر المحملة

- مكونات رأس المال البنكي: يشمل رأس المال المحاسبي القيمة الدفترية العادية والأسهم الممتازة المتداولة وحقوق الملكية تساوي مجموع الاحتياطات العادية والفائض والأرباح غير الموزعة واحتياطات الطوارئ واحتياطات رأس المال الأخرى.

ويمكن تقسيم رأس المال البنكي إلى طبقتين هما:(4)

- الطبقة الأولى: أو ما تعرف برأس المال الأساسي وتتكون من:

- حقوق ملكية المساهمين.

- الأسهم الممتازة الدائمة متراكمة الأرباح أو غير متراكمة الأرباح.

(1) فلاح الحسين مؤيد عبد الرحمن، إدارة البنوك التجارية، مدخل كمي و استراتيجي معاصر، دار الشروق للنشر و التوزيع، مصر، 2003، ص 81.

(2) نفس المرجع، ص 82.

(3) صبحي تدریس قریصة، مدحت محمود العقاد، النقود و البنوك و العلاقات الدولية، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، لبنان، 1983، ص 129.

(4) طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية و انعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 79.

- حقوق الأقلية في حسابات حقوق الملكية العامة للشركات الفرعية المدمجة.
- الشهرة والعناصر غير الملموسة الأخرى.
- الطبقة الثانية: أو ما تعرف برأس المال التكميلي وتتكون من:
  - مخصص خسائر القروض والإيجارات.
  - الأسهم الممتازة الدائمة.
  - أدوات رأسمالية متنوعة بما في ذلك الديون الدائمة والأوراق المالية الإلزامية القابلة للتحويل.
  - الديون متأخرة الرتبة والأسهم الممتازة ذات الأجل المتوسط الأصلي 5 سنوات أو أكبر.
  - احتياطات إعادة التقييم (حقوق الملكية والمباني).
- **الاحتياطات:**

هي عبارة عن أرباح أو مبالغ يقطعها البنك من أرباحه سنة بعد أخرى لتدعيم حسابات رأس المال وحماية المودعين، وتنقسم الاحتياطات إلى: (1)

  - **الاحتياطي القانوني:**

وهو نسبة من الأرباح تضاف إلى رأس المال سنويا وتكون بشكل إلزامي بنص قانوني من قبل البنك المركزي تحدد بموجب معدل الاحتياطي النقدي وحده الأقصى وذلك من أجل تدعيم رأس المال. (2)
  - **الاحتياطي الخاص:**

وهو احتياطي اختياري تشكله التجارية بمحض إرادتها وفقا لنظامها الأساسي بغية تدعيم مركزها المالي فضله عن ذلك هناك نوع آخر من الاحتياطي يظهر في ميزانية البنك أو في سجلاته كونه احتياطي سري. (3)
  - **الاحتياطي الخفي:**

يتكون نتيجة احتساب قيمة الأبنية والأراضي التي يملكها البنك فهي سجل في الميزانية بقيمة الشراء بينما قيمتها الحقيقية تكون أكبر من ذلك والفرق بين القيمتين بشكل الاحتياطي الخفي، ونلمس هذا النوع من الاحتياطي في الأشكال التالية: (4)

    - تقدير قيمة بعض الأموال المملوكة للبنك بمبالغ أقل من قيمتها الحقيقية بشكل كبير.
    - تكوين احتياطي للديون المشكوك في تحصيلها بشكل مبالغ فيه.

(1) ناظم محمد نوري الشهري، النقود و المصارف النظرية النقدية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص145.

(2) عبد الغفار حنفي، «سمية فرياقص، أسواق المؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص92.

(3) عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، ص7.

(4) نفس المرجع، ص8.

## - الأرباح المحتجزة:

تمثل مصدرا داخليا هاما ستخدم لتمويل الاحتياطات المالية طويلة الأجل للمؤسسة ( المنشأة) وهي الجزء من الأرباح الذي يتم الاحتفاظ به داخل المنشأة لغرض إعادة استثماره. وهي عبارة عن تلك الأرباح التي حُجبت عن التوزيع على المساهمين في الشركة، وتعتبر من أموال الملكية ( حقوق المساهمين) ومن أهم مزايا استخدام الأرباح في التمويل نجد: (1)

- تجنب زيادة حقوق التصويت والترشيح في الشركة ( في حالة اصدرنا أسهم).
- التخفيض من الافتراض الخارجي وبالتالي تقلص ديونها.

## - المخصصات:

تعتبر المخصصات تلك الأرصدة التي يتم تحميلها على إجمالي الأرباح المحققة في نهاية الفترة المالية وذلك بغرض مواجهة ظروف معينة غير مرغوبة فمن المخصصات ما تكونه البنوك لمقابلة ما تتوقع فقدها قيمة الأصول التي بحوزتها لتلك التي تكونها لمقابلة الديون المشكوك في تحصيلها ولمقابلة الهبوط المحتمل في أسعار الأوراق المالية التي تحتفظ بها وفي أسعار العملات الأجنبية التي بحوزتها ومنها ما تكونه لمقابلة الأحداث الطارئة والمخاطر التي تصاحب عمليات البنوك عموما والتي تترتب عليها خسائر وتكون البنوك أيضا مخصصات لمواجهة احتمالات تضطر معها للوفاء بما سبق وأن التزمت به اتجاه الغير، كما تكون البنوك مخصصات لتغطية مصروف مؤكد يستحق الدفع في المستقبل مثل الضرائب.(2)

## - المؤونات:

إن الهدف من تكوينها هو أن بعض عناصر الأصول تفقد قيمتها نتيجة الظروف غير العادية سواء من تعامل المؤسسة مع الغير أو تقلبات السوق لظروف قاهرة بناء على ذلك فإنه يسمح للمؤسسة أن تخصص جزءا من أموالها يكون معفيا من الضرائب لمواجهة هذه الخسائر، ويطلق عليها اسم "المؤونات" ويمكن نميز بين نوعين منها: مؤونة الأعباء والخسائر، ومؤونة تدني قيمة الأصول.(3)

2-2- مصادر التمويل قصيرة الأجل: تنقسم مصادر التمويل قصيرة الأجل إلى نوعين أساسيين هما:

## - الائتمان التجاري:(4)

يعتبر الائتمان التجاري أحد صور التمويل قصيرة الأجل التي تحصل عليه الشركة أو المؤسسة من الموردين نظير الدفع المؤجل خلال فترة محددة ويتمثل في البيع بالأجل إلى المشتريين وعادة ما تكون

(1) محمد صالح الحناوي، نهال فريد مصطفى، الإدارة المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص293.

(2) إسماعيل احمد الشناوي، عبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود و البنوك، الدار الجامعية، مصر، ص254.

(3) صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة و الرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية، دار الوسام للطباعة و النشر، بيروت، 1998، ص30.

(4) محمد صالح الحناوي، إبراهيم إسماعيل سلطان، الإدارة المالية و التمويل، الدار الجامعية، مصر، 1999، ص24.

في شكل تسهيلات تتعلق بتأجيل سداد قيمة المشتريات من السلع والمواد الأولية والمواد الخام التي تحتاجها الشركة للتشغيل، ويتخذ الائتمان التجاري شكل الحساب التجاري أو شكل كمبيالة أو سندات التي يمكن المشتري من الحصول من البائع على ما تحتاجه من البضائع بصفة عاجلة مقابل وعد منه بسداد قيمتها في تاريخ أجل.

ومن أهم مزايا استخدام الائتمان التجاري:

- سهولة الحصول عليها إذ يتطلب إجراءات معقدة كما في حالة الافتراض.

- تعذر الحصول على الموارد المالية اللازمة من مصادر أخرى.

- عدم الشعور بتكلفة الائتمان التجاري بما أن سعر السلع يبقى ثابتاً حتى وأن طالت مدة الدفع.

- عدم تكرار عملية الائتمان المصرفي التي تتوقف بدورها على حجم الودائع تحت الطلب ومن ثم

فإنه ليس بمقدور البنوك التجارية الاستجابة لطلبات المؤسسة بصفة دائمة.

- مدة الائتمان التجاري:

تخالف مدة الائتمان التجاري بحسب طبيعة نشاط المؤسسة كونها صناعية أو تجارية من جهة وبحسب علاقاتها السابقة مع الموردين من جهة ثانية، وللظروف الاقتصادية أيضاً دور في البنك، ففي أحوال الرواح تتساهل المؤسسات في منح الائتمان ويحدث العكس في أوقات الكساد كما تلعب المنافسة دور هام في التأثير على مقدار الائتمان وعلى مدته دون أن تنسى في كل ذلك طبيعة السلع التي تنتجها المؤسسة أو تتعامل فيها.

- الدفع نقداً قبل استلام المواد أو البضائع:

في هذه الحالة تستفيد المؤسسة البائعة من تمويل تبدأ مدته من لحظة الدفع إلى غاية تسليم المبيعات إلى العميل إما المؤسسات المشتريّة- العميلة- فلا تحصل على أي ائتمان.

- الدفع لدى الاطلاع:

تقوم المؤسسة البائعة ستبجن البضائع أو الموارد المطلوبة المؤسسة المشتريّة وهذه الأخيرة لا تدفع المبلغ أو لا تكمل مبلغ الفاتورة سواء بتأجيل الدفع أو تحرير كمبيالة لدى الاطلاع ويمكن بموجبها استلام المشتريات .

- الدفع خلال مدة معينة:

وهي الحالة التي يستفيد فيها المؤسسة المشتريّة من الائتمان إذ تحصل على تمويل يغطي الفترة الزمنية التي سبق فترة السداد الفعلي، بصفة عامة يجب أن تكون المهلة الممنوحة.

- الائتمان البنكي:

الائتمان البنكي عادة ما يكون متوفر بسهولة خاصة بالنسبة للمشروعات الصغيرة حيث أنه أقل تكلفة من القروض طويلة الأجل ومن الائتمان التجاري ويعتبر اختيار البنك المقترض من الأمور الرئيسية، وهناك قواعد تستخدمها المنشأة في الاختيار: (1)

- أن يتناسب حجم البنك مع حجم المنشأة التي تريد الحصول على قروض.
- اختيار البنك الذي يتبع سياسات تتماشى مع حاجيات وظروف المنشأة لاختلاف البنوك في سياساتها وشروطها لمنح الائتمان.
- ينبغي التعامل مع البنوك ذات المركز المالي السليم والإدارة الواعية.
- اجتناب التعامل مع البنوك سيئة السمعة مع البنوك الأخرى.

نميز في هذا النوع من التمويل الذي يتم سداه في فترة ما بين سنة وخمس سنوات، نوع من القروض تسمى قروض متوسطة الأجل، كمثل البنوك وشركات التأمين من المصدر الرئيسي لهذه القروض التي عادة ما يكون سداها منتظم على مدار عدد من السنوات حيث يسمى كل قسط بمدفوعات الامتلاك بالإضافة إلى أن يكون القرض مضمونا بضمان معين، ولا شك أن سداد القرض. وهناك نوعين من هذه القروض هي: (2)

- قروض قابلة للتعبئة:

يعني أن الجهة المقترضة بإمكانها إعادة حصتها لدى مؤسسة مالية أو لدى البنك المركزي بما يوفر لها فرص الحصول على السيولة وقت الحاجة دون انتظار أجل استحقاق القروض الممنوحة وبالتالي التقليل من خطر نقص السيولة وتجميد الأموال.

- قروض غير قابلة للتعبئة:

يقصد بها قروض غير قابلة للخصم لدى الجهات المعنية وبذلك يكون المقرض مجبرا على انتظار تاريخ سداد القرض وهنا تظهر مخاطر نقص السيولة وتجميد الأموال.

المطلب الثالث: مخاطر التمويل وطرق تفاديها.

1- مخاطر التمويل: يمكن تقسيم مخاطر التمويل إلى: (3)

- مخاطر مادية.
- مخاطر فنية.
- مخاطر اقتصادية.

(1) نفس المرجع، ص 25.

(2) محسن أحمد الخضير، التمويل بدون نقود، مجموعة النيل العربية للنشر، مصر، الطبعة الأولى، 2001، ص 112.

(3) طارق الحاج، مرجع سبق ذكره، ص 26.

**1-1- المخاطر المادية:**

وهي تلك المخاطر التي قد تتلف بعض السلع المادية التي هي نتاج العمل الذي مولناه، فنحن في هذه الحالة لا نستطيع أن نسدد المبالغ التي اقترضناها (مولنا أنفسنا بها) مما يلحق بنا خسائر أي تكاليف إضافية.

والأمثلة على هذا النوع من المخاطر كثيرة، ومنها تلف المخزون من الطعام بسبب الحشرات أو الحيوانات أو تلف المنزل بسبب حريق أو فيضان أو تلف السفينة الأعاصير... الخ.

**1-2- المخاطر الفنية :**

وهي تلك المخاطر التي تتبع من حقيقة أن مهارة المنتج قد لا تتناسب مع طموح خطته. ومن أجل ذلك فإنه بالرغم من الوسائل المعروفة فإن المنتج قد يفشل في عمل الشيء المرغوب لأنه غير مؤهل فنيا للاستخدام عناصر الإنتاج، خاصة التعامل مع الآلات الحديثة. أو إذا نجح في عمله فإنه قد يستهلك من أجل ذلك موارد أكثر من تلك التي حددها عند وضع الخطة، وهذا هدر للموارد وبالتالي يلحق بالمنتج خسائر لم تكن بالحساب.

لذا تركز المصانع على الفنيين المهرة في العملية الإنتاجية ولو كانت تكلفة تشغيلهم عالية.

**1-3- المخاطر الاقتصادية:**

وهي تلك المخاطر الناجمة عن أسباب اقتصادية بحتة وتنقسم في هذا السياق إلى نوعين:

- خطر انخفاض الطلب على المنتج الذي مولناه، مما يعني عدم الحصول على مردودية مالي نسد من خلاله أقساط تمويل باقي الالتزامات الأخرى، والأسباب التي تؤدي إلى انخفاض الطلب على السلعة المنتجة أو الخدمة كثيرة، منها المنافسة انخفاض الدخل، نوع السلعة... الخ.

- مخاطر عدم كفاية عرض الموارد اللازمة لصنع المنتج المخطط له وبالتالي قد لا يمكن إنتاجه.

**2- طرق تفادي المخاطر:**

لا يستطيع أي شخص أن ينفي وجود المخاطر لأن حتمية وجودها وارد، كما لا يستطيع أي شخص منتج أن يزيلها كلياً من طريق نشاطه، ولكن يستطيع أن يتفادها ويقلل قدر الإمكان من آثارها وذلك من خلال ثلاث طرق:<sup>(1)</sup>

**1-2- الإجراءات المناسبة التي تحوي نفقات خاصة:**

يمكن القول تقريبا أن كل نوع من الخطر يمكن أن يخفض إلى حد ما عن طريق زيادة المنفق على إجراءات الاحتياط ضده، فمثلا يمكن لنا أن نجعل مبنى المصنع أكثر احتمالا ومقاومة للنار إذا ما اتفقتنا أكثر في بنائه ووضع مواد مقاومة للحريق في جدرانه، كما أن خطر توقف الإنتاج بسبب النقص في مادة رئيسية في الإنتاج من الممكن أن يزول إذا أنشأنا احتياطي كافة من المخزون من هذه المادة.

(1) نفس المرجع، ص 27.



## 2-2- تحويل الخطر إلى تكاليف منتظمة وتجميعها مع الأخطار المتشابهة التأمين:

بمعنى استبدال النتائج الناجمة عن المخاطر إلى تكاليف سنوية تدفع لشركات التأمين تتعهد الأخيرة بأن تعوض عن الخسائر الناجمة عن المخاطر عن أي سبب تسعى وذلك في مقابل سداد سنوي محدد يسمى القسط.

وهناك عدة أنواع من المخاطر الطبيعية والتي يمكن وبنفس الطريقة المقامرة بها وتحويلها إلى تكاليف سنوية منتظمة عن طريق التأمين، وذلك مثل أخطار الحريق، الفيضان، غرق السفن، السرقة.. الخ.

وعلى أية حال يوجد دائما حالتين يجب أن تتوافر حتى يكون الخطر قابلا للتأمين عليه:

- يجب أن يكون الخطر منفصلا ومستقلا:

لأنه إذا لم تكن الأخطار منفصلة أي إذا كانت كلها من الممكن أن تتأثر بطريقة متشابهة بأي كارثة عظيمة فإن مبدأ المقامرة سوف لا يطبق والخسائر الكلية سوف لا تخطئ في المتوسط من سنة إلى أخرى وفي سنة الكارثة فإن شركة التأمين من الممكن أن تتعرض لمتطلبات أكبر مما نستطيع أن نواجهه.

- يجب أن لا يزداد الخطر:

لأن المؤمن له سوف يتجه إلى تخفيض كمية ومقدار العناية التي يقوم بها لأن الخسارة سوف تتحملها شركة التأمين.

## 2-3- مقابلة الأخطار الأخرى التي تعمل في الاتجاه العكسي:

إن خطر الخسارة التي تصاحب فرص الربح، فليس نادرا أن نجد الخسارة لشخص ما فائدة وربح بالنسبة لشخص آخر فإذا تعاقد خباز على توريد الخبز إلى المنشأة بسعر محدد فإنه سوف يحقق خسارة إذا ارتفع سعر الدقيق، والعكس صحيح ، والآن إذا استطاع الاثنان أن يعملوا مساومة والتي بمقتضاها يتعاقد الخباز على شراء الدقيق من الطحان بسعر محدد فإن كلاهما سوف يحقق إما أرباحا عارضة أو خسارة عارضة.

## المبحث الثاني: الإستثمار

المطلب الأول: تعريف الإستثمار وأنواعه

## 1- تعريف الإستثمار:

من الصعب تحديد مفهوم واحد للإستثمار، فقد اختلفت التعاريف باختلاف مجالات المهتمين بحيث نجد:

## 1-1- المفهوم الاقتصادي:

الإستثمار هو خلق رأس مال ثابت أي تراحم العوامل المادية الإنتاجية والتسويقية، وهذه العوامل تساعد على تشغيل المؤسسة على عدة دورات إنتاجية متتالية وهو عبارة عن قرار قبول توظيف أموال مالية بهدف الحصول على فوائد مستقبلية.<sup>(1)</sup>

## 1-2- المفهوم المحاسبي:

الإستثمار عبارة عن ثوابت مرتبطة بمفهوم الفترة (العمر الاقتصادي) لأن المصاريف مكلفة وتخص عدة سنوات مالية ويكون الإستثمار عبارة عن السلع التي تبقى بصفة دائمة لدى المؤسسة، ويمكن تقسيمها إلى:<sup>(2)</sup>

## 1-2-1- الثابتات المرتبطة بالاستغلال:

هي ثابتات ذات طبيعة متنوعة وهي مشتراة أو منجزة من المؤسسة ليس لبيعها أو لتحويلها ولكن لاستعمالها كأداة عمل.

## 1-2-2- الثابتات خارج الاستغلال:

يمكن شراؤها من طرف المؤسسة متعلقة بالنشاط الرئيسي مثل: شراء الأراضي أو الانجازات الاجتماعية للمؤسسة.

## 1-3- المفهوم المالي:

الإستثمارات عبارة عن كل النفقات التي تحقق مداخيل خلال فترة طويلة ويتطلب تمويلها بأموال دائمة أي أموال خاصة وديون طويلة ومتوسطة الأجل.<sup>(3)</sup>  
من خلال المفاهيم الثلاثة السابقة نجد أن الإستثمار هو:<sup>(4)</sup>  
- من الناحية المالية فإنه استعمال دائم لرأس المال.  
- من الناحية الاقتصادية فهو التزام بنفقة آنية من أجل الحصول على مردود مستقبلي.

(1) حسين عمر الإستثمار والعولمة، دار الكتاب الجديد، مصر، 2000، ص12.

(2) حسني علي خربوش عبد المعطي رضا أرشد، الإستثمار و التمويل بين النظرية و التطبيق، كلية الاقتصاد و العلوم

الإدارية، الأردن، 1996، ص13

(3) محمد مطر، إدارة الإستثمارات، دار وائل للنشر، ط4، الأردن، 2006، ص29.

(4) ضياء عبد المجيد موساوي، النظرية الاقتصادية، الجزائر، د.و.ج، 1994، ص35.

وهناك من يعرف الإستثمار على أنه: "المكونة الثانية من مكونات الطلب الكلي وهو الرغبة والفعل في الحصول على عناصر الإنتاج الطبيعية وخاصة الأصول الطويلة الأجل بقصد زيادة أو تحسين الطاقة الإنتاجية للمشروع أو الاقتصادي القومي".<sup>(1)</sup>

ومما سبق ذكره يمكن إيجاد تعريف شامل للإستثمار حيث يمكن اعتباره:<sup>(2)</sup>

التخلي عن أموال يمتلكها الفرد في لحظة معينة لفترة معينة من الزمن قد تطول أو تقصر وربطها بأصل أو أكثر من أصول التي تحتفظ بها لتلك الفترة الزمنية بقصد الحصول على تدفقات مالية مستقبلية تعوضه عن :

- القيمة الحالية لتلك الأموال التي تخلي عنها في سبيل الحصول على ذلك الأصل أو الأصول.
- النقص المتوقع في قوة تلك الأموال الشرائية بفعل التضخم.
- المخاطرة الناشئة عن احتمال عدم حصول التدفقات المرغوب فيها كما هو متوقع.

## 2- أنواع الإستثمار:

انطلاق من المفهوم الواسع للإستثمار الذي تعرضنا له فإن الأشكال التي شغلها هذا الأخير أي الإستثمار مختلفة ومتنوعة سواء من حيث هدفها أو طبيعتها أو غايتها أو مدتها.

### 2-1- تصنيف الإستثمار حسب الهدف: يتضمن ما يلي:<sup>(3)</sup>

#### - إستثمارات الاستبدال والتجديد:

وهي الإستثمارات التي تسعى إلى تخفيض التكاليف والمحافظة على المؤسسة ويعتبر التجديد بصفة عامة عملية تساعد المؤسسة على تقليل المخاطر، وخاصة أن التغيرات الاقتصادية تتغير بسرعة ويتعلق الأمر بإبدال تجهيزات قديمة بأخرى جديدة.

#### - إستثمارات التوسع:

هي تلك الإستثمارات التي يكون الغرض منها زيادة الطاقة الإنتاجية، وتسويق منتجات جديدة أو التعمق في إنتاج وتسويق منتجات موجودة من قبل وتوسيع حصتها في السوق.

#### - الإستثمارات الإستراتيجية:

هي إستثمارات تهدف إلى تحسين إستراتيجية المؤسسة وبعث شروط أكثر تلاؤماً لضمان مستقبلها وذلك بحفاظها على حصتها في السوق ويمكن أن تكون هذه الإستثمارات موجهة مثل بعث منتج جديد في السوق أو دفاعية مثل امتصاص ممون للتأكيد من أن التمويل في أمان من المنافسة.

#### - الإستثمارات الاجتماعية:

هي الإستثمارات التي تمثل مرافق العملة وحماية المحيط.

<sup>(1)</sup> مصطفى رشدي شبيحة، اقتصاديات النقود والمصارف والمال، دار المعرفة الجامعية، الطبعة السادسة، مصر، 1996، ص201.

<sup>(2)</sup> زياد رمضان، مبادئ الإستثمار (المالي و الحقيقي)، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005، ص13.

<sup>(3)</sup> Analyse bancaire de l'entreprise'édition essalem'paris'2000'p11. kamel hamli'

2-2- تصنيف الاستثمار حسب الطبيعة: يسمح لنا هذا التصنيف بالتمييز بين: (1)

- الاستثمارات المادية، الصناعية والتجارية:

هي الاستثمارات الموجهة لإنتاج السلع بمختلف أنواعها وتأخذ أصول مادية رؤوس أموال دائمة أو متداولة وتتمثل في ما يلي:

- الاستثمارات في المشاريع الضخمة.

- الاستثمارات في مختلف المعدات والأجهزة.

- الاستثمارات في المجوهرات والمعادن الثمينة.

- الاستثمارات غير المادية:

تتمثل هذه الاستثمارات في براءة الاختراع، شهرة المحل التجاري، والبحوث والتكوين.

- الاستثمارات المالية:

يمكن تعريف الاستثمار المالي بأنه " شراء تكوين رأس مالي موجود، وهذا يعني شراء حصة في رأس مال ( سهم ) أو حصة في قرض ( سند ) تعطي مالكاها حق المطالبة بالأرباح أو الفوائد وتشمل بصفة عامة الاستثمار في الأوراق المالية المتمثلة في الحصول على الأصول المالية.

2-3- تصنيف الاستثمار حسب الغاية: حسب هذا التصنيف لدينا: (2)

- الاستثمارات الإنتاجية:

هي الاستثمارات المخصصة لإنتاج سلع تكون تجارية في السوق ومن الاستثمارات نجد:

- استثمارات تخص عملية التصدير والاستيراد.

- استثمارات تجديد وسائل الإنتاج.

- الاستثمارات غير الإنتاجية: تتمثل في:

- المشاريع الاجتماعية مثل التعليم، الصحة....الخ.

- مشاريع التهيئة مثل الطرق الجسور، السدود....الخ.

2-4- تصنيف الاستثمار حسب المدة الزمنية: ونميز ما يلي: (3)

- استثمارات قصيرة الأجل:

والتي تقل مدة إنجازها عن السنتين ونتائجها تكون في نهاية الدورة لأنها تتعلق بالدورة الاستغلالية.

- استثمارات متوسطة الأجل:

والتي تقل مدة إنجازها عن خمس سنوات وتزيد عن السنتين وتكمل الأهداف الإستراتيجية التي تحددتها المؤسسة.

(1) Stephan Griffiths'Gestion financiere'edition chihab'paris'1996'p129.

(2) kamel hamli'op-cit'p10.

(3) حسين عمر، الموسوعة الاقتصادية، دار الفكر العربي، مصر، 1991، ص40.

## - استثمارات طويلة الأجل:

وتؤثر بصفة كبيرة على المؤسسة والمجتمع كما تتطلب رؤوس أموال ضخمة وتتجاوز مدة إنجازها الخمس سنوات.

## المطلب الثاني: مجالات وأدوات الاستثمار

## 1- مجالات الاستثمار:

يقصد بمجال الاستثمار طبيعة النشاط الاقتصادي الذي سيوظف فيه المستثمر أمواله من أجل الحصول على عائد، وهذه المجالات عديدة وهذا ما وفر للمستثمر بدائل استثمارية متعددة لاختيار ما يناسبه.

وتصنف هذه المجالات إلى نوعين:

- التصنيف الجغرافي لمجالات الاستثمار.

- التصنيف النوعي لمجالات الاستثمار.

## 1-1- التصنيف الجغرافي لمجالات الاستثمار: وهي تصنف إلى: (1)

استثمارات محلية واستثمارات أجنبية أو خارجية.

## - الاستثمارات المحلية:

بعد استثمارا جميع الأموال المستثمرة داخل بلد معين من طرف مؤسسة أو أفراد مقيمين في هذا البلد بغض النظر عن أداة الاستثمار المستخدمة مثل: عقار، أوراق مالية، ذهب..... الخ والاستثمارات المحلية تشمل جميع الفرص المتاحة للاستثمار في السوق المحلي مهما كانت أداة الاستثمار المستخدمة فيه.

## - الاستثمارات الأجنبية:

وهي تمثل مجموع الفرص المتاحة للاستثمارات في الأسواق الأجنبية دون النظر إلى الأدوات المستعملة، والاستثمارات الأجنبية يقوم بها الأفراد والمؤسسات المالية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ومن مزايا هذه الاستثمارات أنها توفر للمستثمر مرونة كبيرة في اختيار الأدوات التي تجلب له عائد مرتفع، كذلك هي تتسم بتوفير أسواق منتظمة ومتخصصة لتبادل مختلف أدوات الاستثمار المعروفة، وكذلك تعدد أدوات الاستثمار يسهل على المستثمر توزيع مخاطر هذه الاستثمارات.

ومن الضروري أن يراعي المستثمر في مجالات الاستثمار الخارجي ارتفاع درجة المخاطرة المتعلقة بإمكانية تغير الظروف السياسية والاجتماعية والقوانين الضريبية وارتفاع معدلات التضخم، ومن بين

(1) أونيس عطوة الزنط، أسس تقييم المشروعات ودراسة جدوى الاستثمار المدنية الأكاديمية، مصر، ط1، ص22.

أهم هذه المخاطر ما يعرف بمخاطر تغير القوة الشرائية لوحدة النقد والناجمة عن تقلب أسعار العملة الأجنبية.

**1-2- التصنيف النوعي لمجالات الاستثمار:** هو الذي تصنف فيه مجالات الاستثمار على أساس نوع الأصل محل الاستثمار إلى استثمارات حقيقية واستثمارات مالية:<sup>(1)</sup>

#### - الاستثمارية الحقيقية أو الاقتصادية:

يعد استثمار حقيقيا أو اقتصادية كل استثمار يوفر للمستثمر الحق في حيازة أصل حقيقي كالعقار، والسلع والذهب ويعتبر أصلا حقيقيا كل أصل له قيمة اقتصادية في حد ذاته، وينجم عن استخدامه منفعة اقتصادية إضافية تظهر في شكل خدمة.

يقوم مفهوم الاستثمار على أن الاستثمار في الأصول الحقيقية هو الذي يترتب عليه خلق منافع اقتصادية إضافية تؤدي إلى زيادة ثروة المستثمر والتي تؤدي بدورها إلى زيادة ثروة المجتمع، وذلك لما تخلقه من قيمة مضافة.

وبصفة عامة الاستثمارات الحقيقية تشمل جميع مجالات الاستثمار المعروفة باستثناء الاستثمار في الأوراق المالية.

رغم توفر عامل الأمان في الاستثمار في الأصول الحقيقية، إلا أن المستثمر قد يواجه عدة مشاكل أهمها:

- ارتفاع قيمة النفقات غير المباشرة التي يتحملها المستثمر إضافة إلى تكاليف الصفقات المالية التي تكون مرتفعة في العادة.
- اختلاف درجة المخاطرة بين الأصول وهذا راجع إلى عدم تجانسها وهذا ما يؤدي إلى صعوبة عملية تقييمها.
- يتطلب وجوب توفر الخبرة والتخصص في كل نوع من أنواع الأصول محل الدراسة.
- الاستثمار فيها منخفض السيولة في معظم الأحيان وهذا راجع إلى عدم توفر سوق ثانوي فعال لتداول هذه الأصول.

#### - الاستثمارات المالية:<sup>(2)</sup>

هي عبارة عن الاستثمارات المتعلقة بالأسهم والسندات وأدوات الخزينة والأدوات التجارية والقبولات المصرفية والودائع القابلة للتداول والخيارات... الخ.

لقد بلغ الاهتمام بالاستثمارات المالية إلى حد أن الاقتصاديين يرون بأن الاستعمار عبارة عن تحول النقود إلى أوراق مالية وهذا ما يقابله ترك الاستثمار والذي هو عبارة عن الأوراق المالية مقابل النقود السائلة، وهنا نميز أمرين:

(1) محمد مطر، مرجع سبق ذكره، ص 78.

(2) هوشيار معروف، مرجع سبق ذكره، ص 35.

- ضرورة توفر الأوراق النقدية (السائلة) في النشاط الاستثماري المالي.
- لا تعد النقود المحلية (غير القابلة للتحويل الدولي) التي تسير عمليات التبادل في الأسواق المحلية جزء من رأس المال المستثمر بل جزء من الثروة الخاصة.

## 2- أدوات الاستثمار:

تعرف أداة الاستثمار بأنها الأصل الحقيقي أو المالي الذي يحصل عليه المستثمر لقاء المبلغ الذي يستثمره، ويطلق عليه اصطلاحاً وسائل الاستثمار وهي على الترتيب كالتالي:<sup>(1)</sup>

### 2-1- الأوراق المالية:

وهي من أبرز أدوات الاستثمار في عصرنا الحاضر، لما توفره من مزايا للمستثمر من حيث الحقوق التي ترتبها لحاملها، منها ما هو أداة ملكية مثل الأسهم والتعهدات، وما هو دين مثل السندات وشهادات الإبداع وغيرها، ومن حيث الدخل المتوقع منها.

### 2-2- العقار: يتم الاستثمار فيه بشكلين:<sup>(2)</sup>

- مباشر: عندما يقوم المستثمر بشراء عقار حقيقي (مباني، أراضي).

- غير مباشر: عندما يقوم المستثمر بشراء سند عقاري صادر عن بنك عقاري بالمشاركة في المحفظة المالية لأحد المؤسسات أوراقاً مالية غالباً ما تكون سندات تحصل بواسطتها على أموال تستخدمها لتمويل بناء أو شراء عقار، وتتميز الاستثمارات بالعقار بدرجة عالية من الأمان، وارتفاع التكاليف لأن التمويل طويل الأجل.

### 2-3- السلع:

تتمتع بعض السلع بمزايا خاصة تجعلها صالحة للاستثمار لدرجة أن تنشأ أسواق متخصصة (بورصة الذهب، بورصة القطن..)

وتشبه المتاجرة بالسلع، الأوراق المالية في كثير من الوجوه عدا أن الاتجار بالسلع غالباً ما تكون أكبر مخاطرة من الاتجار بالأوراق المالية، لأن هذه الأخيرة تتميز بدرجة عالية من السيولة.

### 2-4- المشروعات الاقتصادية:

تعتبر من أكثر أدوات الاستثمار الحقيقي انتشاراً وتنوعاً من بين تجاري، وصناعي، وزراعي، كما أن منها ما يتخصص بتجارة السلع أو صناعتها أو تقديم الخدمات، ويتميز الاستثمار في المشروعات الاقتصادية بتحقيقه لعائد مقبول ومستمر، كما أنه يتوفر على قدر كبير من الأمان، وماله من دور اجتماعي أكبر من أوجه الاستثمارات الأخرى.

(1) محمد مطر، مرجع سبق ذكره، ص 82.

(2) زياد رمضان، مرجع سبق ذكره، ص 32.

## 2-5- العملات الأجنبية: (1)

تحوز أسواق العملات الأجنبية على اهتمام كبير من المستثمرين في عصرنا الحاضر، حيث تنتشر في أنحاء العالم، ويتميز عن غيره من الأسواق بحساسيته المفرطة للظروف الاقتصادية والسياسية مما يزيد من درجة مخاطرة الاستثمارية فيه، كمخاطر أسعار الفائدة والسيولة، ومخاطر الائتمان، ويتميز أيضا بأنه سوق يفتقد إلى الإطار المادي الذي يتوفر لسوق الأوراق المالية، بل يتم التعامل فيه بواسطة أدوات الاتصال الحديثة، ويتم التعامل في أسواق العملات الأجنبية بسعر الصرف الذي يلعب دور كبير في تحديد مكاسب ومخاطر الاستثمار في العملات الأجنبية.

## 2-6- المعادن النفسية:

يعتبر الاستثمار في المعادن النفسية مثل، الذهب والفضة... الخ مجالاً للاستثمارات الحقيقية، وتتواجد في أسواق مالية منظمة كالأوراق المالية، ويتخذ الاستثمار في المعادن النفسية عامة والذهب على وجه الخصوص صوراً متعددة منها، الشراء والبيع المباشر، ودائع الذهب التي تودع لدى البنوك بفوائد المقايضة والمبادلة بالذهب على نمط ما يحدث في سوق العملات الأجنبية.

## 2-7- صناديق الاستثمار:

صندوق الاستثمار أشبه ما يكون بوعاء مالي ذو عمر محدد تكونه مؤسسة مالية متخصصة، وذات خبرة في مجال الاستثمارات، وذلك بقصد تجميع مدخرات الأفراد ومن ثم تحميلها للاستثمار في مجالات مختلفة للمساهمين فيها عائد، وضمن مستويات معقولة للمخاطرة وذلك للحرص في إدارة موجودات الصندوق ويمارس الصندوق عادة المتاجرة بالأوراق المالية بيعة وشراء، وأيضاً المتاجرة بالعقار، ويتميز في أنه يهيئ الفرصة لمن لديهم مدخرات وليس لهم الخبرة لتشغيلها، بأن يقوموا بتسليم مدخراتهم لمجموعة من الخبراء المحترفين يتولون إدارتها مقابل عمولة.

## المطلب الثالث: مخاطر الاستثمار وطرق تفاديها:

## 1- مخاطر الاستثمار:

إن مخاطر الاستثمار متعددة، فبعضها يرتبط بخصائص الاقتصاد والبعض الآخر يتعلق بواقع الأسواق المالية، حيث تميز المخاطر الآتية:

## 1-1- المخاطر الهيكلية: تنقسم إلى: (2)

## -المخاطر الدورية:

يقول كينز بأن هناك قوى تدفع مستويات التشغيل والإنتاج في اتجاه الصعود مثلاً إلى أن تفقد قوتها تدريجياً وفي نقطة معينة تحل محلها قوى أخرى تعمل في اتجاه معاكس وهو الاتجاه النازل وهذه

(1) محمد مطر، مرجع سبق ذكره، ص 91-92.

(2) حسين عمر، الاستثمار و العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 63-64.



أيضا تفقد قوتها تدريجيا لتأتي قوى أخرى تدفع مستويات الاستثمار والتشغيل والإنتاج في الاتجاه الصاعد....الخ.

وإن لهذه التقلبات درجة من الانتظام من حيث الزمن وديمومة الحركات التصاعدية والتنازلية وإن تعويض الاتجاه النازل للاتجاه الصاعد أكثر شدة من التعويض في الاتجاه الآخر.

إن دراسة العلاقات الهيكلية تمثل دورا هاما في توقع المخاطر الاستثمارية الدورية كذلك يمكن متابعة مخاطر السوق في الاقتصاديات الأخرى المرتبطة معها بعلاقات اقتصادية مكثفة أو عالية نسبيا، سواء كان ذلك بسبب التبعية كما هو معروف في الاقتصاديات النامية أو بسبب الديون المتركمة والارتباطات التكنولوجية كما هو واضح مع الاقتصاديات المتحولة أو بسبب النشاطات الاقتصادية والمؤسسية المشتركة كما هو الحال مع بقية الاقتصاديات السوقية الرأسمالية المتقدمة.

#### - المخاطر غير الدورية:

وهي المخاطر التي تتعلق بتقلبات تتراوح بين فترات قصيرة (ضمن السنة) أو فترات طويلة (من 7 إلى 10 سنوات) وهي لا تتميز بالتكرار أو الدورية، حيث أن التقلبات غير الدورية عادة ما تكون غير منتظمة تخضع لنشاطات المضاربين ولشائعات الأسواق ولردود الأفعال الفورية ولحوادث الشركات وكذلك للظروف السياسية وللتصريحات الإعلامية.

#### 1-2- مخاطر أسواق السلع والخدمات: (1)

تخضع أسواق السلع والخدمات محلية كانت أو دولية لتقلبات مختلفة ومستمرة مثل (الأسعار أو الكميات) وتؤثر هذه التقلبات على أسواق الأدوات المالية بصورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال مجالات مختلفة منها:

- التأثير في عوائد وتكاليف الشركات المساهمة في مؤشر أو في أدوات الأسواق المالية.
- حالات الإغراق التي تتبعها الشركات المحتركة في السوق أو المتواطئة مع شركات أخرى أو بسبب الدعم الحكومي في الأسواق الخارجية تؤدي إلى جعل الأسواق غير آمنة في نظر المستثمرين، إن الحالات المذكورة تضع العديد من الشركات في وضع حرج وتهدد أدواتها في الأسواق المالية بالتدهور.
- تشتت الأسواق في البلدان النامية لعدة أسباب، حيث أدى هذا التشتت إلى زيادة حالات الغموض وعدم التأكد في الأسواق المحلية مما أدى إلى انتشار البرامج الاستثمارية قصيرة الأجل، ما يحول الاستثمار إلى مضاربة أو حتى إلى نوع من المقامرة.

(1) زياد رمضان، مرجع سبق ذكره، ص48.

- إن سيطرة اتجاه التضخم على كافة أسواق العالم بدرجات مختلفة وما رافقه في كثير من الفترات ركود واضح قد أدى إلى تفاقم مخاطر السوق اتجاه النشاطات الاستثمارية خاصة في البلدان النامية التي اتخذ فيها التضخم اتجاهاً مفتوحاً.

### 1-3- مخاطر الائتمان وتقلبات أسعار الفائدة:

إن المستثمر في أسواق الائتمان يتأثر بتقلبات أسعار الفائدة من عدة نواحي أهمها: (1)

- عند الاعتماد على القروض ومن خلال إصدار السندات بغرض تغطية بعض النفقات الضرورية.
- عند اقتناء السندات (الحكومية أو الخاصة) كجزء من المحفظة الاستثمارية.
- عند عدم تلاؤم المناخ الاستثماري بسبب اشتداد المضاربة وحدوث تقلبات شديدة في أسعار الفائدة أو تدهور الكفاءة الجدية لرأس المال، وعدم أداء أسعار الفائدة لدورها في تحفيز النشاط الاستثماري.

إن أسعار الفائدة وأسعار السندات تتناسب عكسياً وهذا يؤثر على توجيهات المستثمرين من خلال:

- استدعاء السندات قبل أوقاتها سدادها وهذا عندما تكون أسعار فوائدها منخفضة.
- احتمال عدم قدرة مصدر السند على دفع أسعار الفائدة المستحقة مع المدفوعات الأصلية عندما يحين وقت السداد.
- تغيرات أسعار الصرف وانعكاساتها على عوائد السندات وذلك عندما يفرض التمويل بالعملات الأجنبية سواء كانت للقروض أو لعوائدها المستحقة.
- ظهور صعوبة توفير السيولة بما هو مطلوب وفي الزمن المحدد، وتنشأ من ضعف قابلية تحويل الاستثمار إلى سيولة ضرورية وبالسعر المناسبة.

### 1-4- مخاطر البيئة:

يطرأ على الاستثمار تقلبات متباينة في الظروف الطبيعية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تحيط بالمشروع الاستثماري أو التي تسود بلد النشاط المهني.

إن الاستثمارات تتأثر بالبيئة الطبيعية التي تهدد أصولها المادية والمالية بمجموعة من ظواهر التلوث في الجو والتربة التي تؤدي إلى ارتفاع تكاليف النشاطات الاقتصادية، كذلك يمكن أن تؤثر عليها من خلال الكوارث الطبيعية وغيرها مما تسببه الطبيعة من إعاقة لنمو النشاطات الإنتاجية والتسويقية والتمويلية. (2)

(1) نفس المرجع، ص 49.

(2) هوشيار معروف، مرجع سبق ذكره، ص 261.

أما بالنسبة للبيئة الاقتصادية فهناك العديد من ظروف الاقتصادية غير الملائمة التي تؤدي إلى نشوء الاضطرابات في الأسواق الاستثمارية مثل: انهيار إحدى المؤسسات المصرفية الكبيرة أو ظهور عجز شديد في ميزان المدفوعات وغيرها.

ومن جهة أخرى فإن الأنظمة السياسية التي تعاني من الدكتاتورية الفردية لها تأثير سلبي وهو عدم تكامل واستقرار القوانين والأنظمة والتعليمات وتعدد مصادر التشريع وسيطرة التنظيمات غير الرسمية هذه كلها تفقد الأمان في النشاط الاستثماري ويهدد الأصول والعوائد بالسلب والضياع.

### 1-5- المخاطر الإدارية:<sup>(1)</sup>

قد تنتج هذه المخاطر بسبب ظواهر التخلف الإداري أو قصور بعض وظائف الإدارة وخاصة بالنسبة لصنع القرارات، وقد نذكر بعض المخاطر الإدارية التي تواجه المستثمر وهي:

- عدم الالتزام بالقوانين والأنظمة التي ينتج عنها حالات التهرب الضريبي والتخلص من القيود البيئية مما يؤدي إلى ترتب التزامات إضافية أو عقوبات مالية وإدارية.
- عدم الاهتمام بالبحث والتطوير يؤدي إلى تدهور الكفاءة التنافسية لنشاطات المستثمر بسبب التقادم التكنولوجي.
- التعامل مع وكالة واحدة أو متعاقدة محدد أو مصرف معين في عمليات شراء المستلزمات أو تصريف المنتجات أو في التسهيلات الائتمانية مما يجعل الاستثمار رهين الظروف المحيطة بالنشاط نفسه إضافة إلى ظروف الجهة الرئيسية التي يعتمد عليها.

### 2- طرق تفادي مخاطر الاستثمار:

تبين سابقاً أن مخاطر الاستثمار عديدة ويمكن تفاديها من خلال طرق نذكر منها:<sup>(2)</sup>

1-2- قيم صندوق النقد الدولي باعتماد مشروع يمكن تطبيقه على مستوى كافة البلدان الأعضاء وذلك يضمن في النهاية تحقيق التوازن والاستقرار في الطلب العالمي مع الاحتفاظ باحتياطات نقدية فعالة لا تعد معطلة أو متسربة، مما يقضي وضع الأسس الكفيلة بتشغيل دائم لهذه الاحتياطات وفرص الرقابة الدقيقة لمنع تهرب رأس المال وخاصة بعد غسل العملة وهذا ما يتطلب توافر الموجودات الضرورية للسيولة في الأسواق العالمية لمواجهة الحقوق الدولية.

2-2- تأليف هيئة متخصص بالرقابة على تداول الأوراق المالية وذلك على غرار هيئة الأوراق والمبادلة في الولايات المتحدة التي تأسست عام 1934م وتعمل هذه الهيئة على رصد المخالفات وفرض العقوبات من خلال الدوائر أو محاكم مختصة مع توجيه الإرشادات والنصائح لتجاوز حالات الفشل وصراعات لمصالح.

(1) محمد مطر، مرجع سبق ذكره، ص53.

(2) فيروز فياللي، سياسات منح القروض و أثرها على تمويل الاستثمار، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد المالي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004، ص87.

2-3- تطوير الأجهزة الإدارية والتقنية والعملية للأسواق المالية حيث لا تقتصر أعمالها على تسيير التبادلات التقليدية أو الروتينية بل تتحول إلى بنوك للمعلومات ومراكز للبحوث الاقتصادية في مختلف المجالات المالية أو الاستثمارية

2-4- تعمل السلطات النقدية والمالية والحكومية على التدخل قبل حدوث الأزمات وخلالها وفي هذا السبيل يفترض تقديم نظام كفاء للمدفوعات وبناء المؤسسات الكفيلة بمتابعة النشاطات غير المشروعة وبالتنبؤ لتغيرات الأسعار وبوضع السياسات التي تعمل على مواجهة حالات الركود والتضخم.

2-5- تقييم اقتصادي لوقائع الشركات المتعاملة بأدواتها في السوق المالي من خلال:

\* تحليل المجال الخاص بالشركة.

\* تحليل مجال الصناعة التي تنتمي إليها نشاطات الشركة.

\* تحليل الاقتصاد الإقليمي ثم الوطني الذي تعمل الشركة ضمن الحدود الجغرافي.

2-6- الحد من ظاهرة غسل الأموال وتهريب رؤوس الشركة وذلك من خلال الاتفاقيات الدولية والتي بموجبها يمكن متابعة ورقابة سجلات بعض المتاجرين بالأدوات المحلية ووضع قيم ومحددات على بيع هذه الأدوات لاستخدامها في بلدان أجنبية.

2-7- إدخال الابتكارات في الاستثمارات وأسواقها وأدواتها وإداراتها وذلك بما يضمن ما يلي:

\* تحسين كفاءة التخصيص للموارد المتاحة أو الكاملة.

\* تعزيز كفاءة الاستثمار.

2-8- رفع كفاءة السوق المالية يتطلب الاستخدام الكفاء لأدوات البنك المركزي وخاصة السوق المفتوحة، حيث يمكن لهذا البنك بنفسه توفير البنية التحتية لأسواق النقود والسندات.

## المبحث الثالث: علاقة البنوك بتمويل الإستثمار

يعتبر الجهاز المصرفي المصدر الرئيسي لتمويل المشاريع الإستثمارية و ذلك من خلال اعتماده على عدة تقنيات أهمها الائتمان المصرفي.

## المطلب الأول: الائتمان المصرفي

## 1- مفهوم الائتمان:

الائتمان لغة هو أن تعتبر المرء أميناً، أي جدير برد الأمانة إلى أهلها، أي جدير بالثقة أما الائتمان قانونياً فهو تسليم الغير مالا منقولاً أو غير منقولاً على سبيل الدين، الوديعة، الرهن الإيجار....الخ. أما الائتمان اقتصادياً فله عدة تعاريف:

- الائتمان هو تسليم المال لاستثماره في الإنتاج والاستهلاك ويقوم الائتمان على عنصرين أساسيين هما: الثقة والمدة.<sup>(1)</sup>

- الائتمان يعني الثقة ومنح البنك لعمليه فيعطيه رؤوس الأموال، أو يعطيه كفالة وضمانة قبل الغير.<sup>(2)</sup>

- القرض هو مبلغ من المال يضعه المقرض ويسمى الدائن، بين أيدي المقترض ويسمى المدين لمدة زمنية معينة ولغرض معين، على أن يدفع المقترض فائدة مقابل افتراضه، كما يكون القرض مضموناً أو غير مضمون، ويسدد مبلغ القرض حسب الاتفاق إما دفعة واحدة أو على عدة دفعات محددة التواريخ.<sup>(3)</sup>

## 2- أنواعه:

يمكن تقسيم الائتمان المصرفي إلى عدة أشكال مختلفة، وفقاً للمعايير المتخذة كأساس للتصنيف سواء من حيث الضمان أو من حيث الغرض أو بالنظر إلى المدة أو بحسب الشخص المستفيد منه:<sup>(4)</sup>

## 2-1- الائتمان حسب الضمانات:

إن البنك عندما يقرض فهو يريد ضمان، لأن ما أقرضه سيستعيده وهذا أمر طبيعي لأن الأموال التي يفترضها هي أموال الغير ( الودائع) ولا بد أن يعيد الأمانات إلى أهلها والضمانات التي يطلبها عند تقديمه للقروض نوعان:

## - الضمان الشخصي:

لا يكون للدائن حق خاص على أموال مدينه ويتساوى مع غيره من الدائنين في الاستفادة بحق الضمان العام، ورغم ذلك قد يكون الضمان الشخصي مصحوباً بكفالة أو تضامن، مما يؤدي إلى تقوية

(1) شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 27.

(2) مصطفى رشدي شحبة، الاقتصاد النقدي و المصرفي، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، بيروت، 1981، ص 222.

(3) عيد الحق أبو عتروس، مرجع سبق ذكره، ص 37.

(4) محمد أحمد الرزاز، محاضرات في النقود و البنوك، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى، مصر، 2001، ص 65.

حق الدائن، وهذا هو المتبع حاليا في البنوك التجارية التي تتبع بالتقسيم، فمثلا يشتري الأب ويضمن الابن والعكس.

#### - الضمان العيني:

إن المدين يقدم لدائنه مالا معيننا لضمان الوفاء، وذلك مثل الرهن الحيازي أو الرهن الرسمي، ويصبح للدائن حق تتبع وحق أولوية على هذا المال إذا ما تصرف فيه المدين، ويستوفي حقه منه قبل غيره من الدائنين، ولا شك أن الضمان العيني يقدم للدائن ضمانات لا تتوافر في الضمان الشخصي.

#### 2-2- الائتمان حسب الغرض منه: ينقسم إلى: (1)

##### - الائتمان الإنتاجي:

يقصد به الائتمان الذي يهدف إلى زيادة النشاط الاقتصادي أي يكون غرضه زيادة أو تحسين الإنتاج، وتمويل الاستثمارات كتحسين الموجودات الثابتة، شراء مصنع أو آلات... الخ.

##### - الائتمان الاستهلاكي:

وهو الذي يهدف إلى التمكن من الحصول على سلع استهلاكية بقصد الإشباع المباشر للحاجات، مثل تمويل شراء البضائع، الخدمات الاستهلاكية، شراء مواد استهلاكية على أساس تسديدها في نهاية الشهر وهو يعتبر أداة فعالة تستعمل لتشجيع الاستهلاك أو الحد منه، وهذا حسب مؤشرات السياسة الاقتصادية.

##### - الائتمان بالمضاربة:

يستعمله المضارب الذي يراقب تغيرات الأسعار ويسعى للاستفادة من هذه التغيرات في شراء الأوراق المالية أو البضائع، متوقعا ارتفاع أسعارها، وقد يبيع موجودات لا يمتلكها حاليا على أساس التسليم في المستقبل ويقبض ثمنها، ثم يشتري موجودات بعد ذلك بأسعار مناسبة لكي يفي بالتزامه وبذلك يكون قد حصل على فرصة ائتمانية، ثم الاستفادة منها.

#### 2-3- الائتمان بحسب الشخص المستفيد منه: ويمكن تقسيمه إلى:

- **القرض العام:** يوجه لمصلحة الدولة، البلدية... بمعنى إلى مصلحة شخص من أشخاص القانون والقرض العام بالثقة وهو مضمون.

- **القرض الخاص:** ويمنح لمصلحة أحد أشخاص القانون الخاص، كأن يكون شخصا عاديا أو شركة.

#### 2-4- الائتمان بحسب مدة منحه: ينقسم إلى: (2)

##### - قروض الاستغلال:

وهي تلك القروض الموجهة لتمويل الجانب الاستغلالي في المؤسسة وعادة ما تكون لمدة قصيرة لا تتجاوز السنتين وعادة ما يتم الوفاء به في نهاية العملية الإنتاجية وله عدة صور منها:

(1) شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 91.

(2) محمد أحمد الرزار، مرجع سبق ذكره، ص 79.

**- الخصم التجاري:**

الخصم هو عملية ائتمانية، حيث يضع البنك تحت تصرف عملية قيمة الأوراق التجارية دون انتظار أجل السداد، ويقوم البنك بانتظار أجل الدين وتحصيل الأوراق التجارية من المدين بقيمتها في مواعيدها، وعند الخصم بخصم منها البنك جزءا يأخذه كعمولة مقابل فارق زمني إلى تاريخ الاستحقاق.

ولا شك أن عملية الخصم تعتبر نوعا من الائتمان المميز بالنسبة للبنك، حيث أن هذا الأخير يمكن أن يعرف ميعاد التحصيل والأقساط وله إمكانية إعادة الخصم لدى البنك المركزي وبهذا يكون قد حافظ على سيولته.

**- اعتمادات الصندوق:**

تسمى بهذا الاسم بسبب ارتباطها بالصندوق، أي الحساب المستمر للزبون، أي تهدف إلى تغذية صندوق الزبون وتلبية احتياجاته الآنية للسيولة، وهي التي يقدم البنك بموجبها أو يتعهد بتقديم الأموال لمتعامليه، مقابل وعد بالوفاء في الموعد المحدد مع دفع فائدة.

**- بطاقات الائتمان:**

هي بطاقات شخصية صغيرة تصدرها البنوك أو منشآت تمويل دولية، وتمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي بطاقات تحمل اسم صاحبها وعنوانه ورقم حسابه، يستطيع بواسطتها تسديد مشترياته الجارية وذلك بإبرازها للبائع والتوقيع على قوائم الشراء، ومن جهته يقوم البائع بإرسال نسخة من القائمة الموقعة إلى البنك الذي أصدر البطاقة ويستوفي قيمتها، هذا الائتمان يهدف إلى تقليل استعمال الصكوك في تسوية المعاملات.

**- القروض بالتوقيع:**

مثلا يستطيع البنك توفير رؤوس الأموال فعليا للشركة المحتاجة لذلك يمكنه أيضا تقديم ضمانات أو التزامات أخرى لتوفير أموال إلى زبون من الزبائن، كما يمكن للبنك أن يشترط من الزبون تقديم ضمانات في صورة أوراق مالية أو رهن أصل من الأصول، وذلك لأن عدم تسديد الزبون لمبلغ الدين في وقته يؤدي بالبنك الأصلي إلى دفع المبلغ إلى البنك الثاني في الوقت المتفق عليه على أن يسترده فيما بعد من الزبون ، وعلى إدارة البنك أن تدرس بصورة دقيقة هذا النوع من القروض، وذلك لتجنب المخاطر.

**- اعتماد الموسم:**

يمنح هذا الاعتماد لمواجهة تكاليف المواد الأولية أول نقل... ويستخدم عندما تكون دورة الإنتاج أو البيع الموسمية ويمتد هذا الاعتماد إلى تسعة أشهر.

## - الاعتماد المستندي:

هو وثيقة مصرفية يرسلها البنك بناء على طلب زبونه إلى بنك آخر في الخارج وهو يتبع مباشرة عقد البيع بين المستورد والمصدر وهو يهدف إلى تسديد ثمن الصفقة وبعبارة أخرى هو بمثابة تغطية بيع وشراء يتوسط البنك بين طرفيها لتنفيذها، وهو على أنواع مقابل للإلغاء، وغير قابل للإلغاء أو قابل للتحويل وأيضا القابل للتجزئة.

## - قروض الإستثمار: تنقسم إلى: (1)

- الائتمان المتوسط الأجل: تتراوح مدته بين السنتين وسبع سنوات يخصص هذا الائتمان لتمويل المنقولات من الأصول وهو عموما ائتمان دوري يختلف عن الائتمان قصير الأجل من حيث المدة والغرض، حيث تساهم في تمويل الشركات لتنفيذ بعض الأشغال.

كما يخصص أيضا لتمويل بعض العمليات والتي تكون مدعمة بتسهيلات حيث أنها تمنح إلى:

- المؤسسة (تطوير وسائل الإنتاج)

- عمليات التجارة الخارجية.

- بناء الأصول الثابتة.

## - الائتمان طويل الأجل:

مدته سبع سنوات فما فوق تمنحه في الغالب مؤسسات متخصصة مقابل ضمانات وعادة يكون رهن عقاري.

وهذا النوع من الائتمان موجه إلى تمويل الإستثمارات بصفة عامة بما في ذلك تكوين وتمويل رأس مال الثابت، المؤسسات الصناعية والتجارية التي تهدف إلى بناء محلات للاستعمال الصناعي والتجاري أو الموجه إلى برنامج تطوير الآلات والمعدات

وهذا التمويل لا يجب أن يتجاوز 70% من مبلغ المشروع في مدة لا تتعدى 20 سنة مع مراعاة إمكانية وقدرة المقرض على تسديد، ويغطي البنك نفسه بضمانات تتمثل في الرهن الرسمي بالدرجة الأولى والكفالة والرهن الحيازي بالدرجة الثانية.

## 3- أدواته:

من أهمها الأوراق التجارية، الأوراق المالية حيث أن الأوراق التجارية تعتبر بمثابة أداة للائتمان قصير الأجل، بينما الأوراق المالية هي أداة ائتمان طويل الأجل، ومن الجدير بالذكر أن النقود الورقية تعد من بين أدوات الائتمان، وفيما يلي ذكر موجز لها: (2)

(1) شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 139.

(2) محمد كمال الحمزاوي، اقتصاد الائتمان المصرفي، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الاسكندرية، 2006، ص 30.



## 3-1- الأوراق التجارية:

وهي أوراق الائتمان قصير الأجل من أهم أنواعها الكمبيالة، السند الأدنى، الشيك وأذونات الخزينة وهي سريعة التداول.

والكمبيالة صك من صاحب الكمبيالة (الدائن) إلى المسحوب عليه وهو المدين بأن يدفع لشخص ثالث وهو المستفيد في تاريخ معين أو قابل للتعيين أو بمجرد الاطلاع لإذن المستفيد.

أما السند الأدنى مع الكمبيالة في أن كليهما يعتبر وسيلة لأداء الدين الأجل وأنه قابل للتظهير وأن كل الموقعين عليه يتضامنون في أداء قيمته، إلا أنهما يختلفان في كون السند الأدنى لا يعتبر ورقة تجارية) إلا إذا كانت نتيجته لعملية تجارية وفي أن استعماله يقتصر على العمليات الداخلية ولا يسحب إلى شيك فهو ورقة تتضمن أمرا صادرا من الساحب إلى المسحوب عليه بأن يدفع لإذن شخص ثالث أو لحامله مبلغا معيناً بمجرد الاطلاع.

أذونات الخزينة وهي لا تعتبر من الأوراق التجارية وإن كانت تشبهها في نواحي كثيرة فهي سند دين على الحكومة قصير الأجل (3 أشهر في العادة) ويتم تناولها بنفس تناول ورقة تجارية وتتميز عنها بكبر الضمان الذي يوفره لحامله لأن الضامن هي الحكومة، وعادة ما يكون هذا السند لحامله، ويتضمن بالضرورة فائدة على الدين الذي يمثله لصالح المستفيد ويمكن خصمه لدى البنوك التجارية.

3-2- الأوراق المالية:<sup>(1)</sup>

وهي أدوات الائتمان طويل الأجل وأهمها الأسهم والسندات، والأسهم هي حقوق ملكيتها، فحمله الأسهم هو شركاء في رأس المال وبالتالي لا يحصلون على فائدة وإنما يحققون أرباحاً ويتحملون الخسارة. أما السندات فهي بمثابة أدوات ائتمان قد تصدرها الحكومة أو المشروعات، فالمكتتبون لا يكونون شركاء وإنما دائنين، ومن ثم يتعين أن يتقاضوا فائدة بسعر ثابت يتحدد مقدماً، ويستمر حقهم في تقاضيه حتى تاريخ استهلاك الدين من الجهة التي أصدرته.

## 3-3- النقود الورقية:

وهي تعتبر من بين أدوات الائتمان وهي تسمى في بعض الأحيان بالنقود الورقية الائتمانية دلالة على أن قبول الأفراد لها وتداولها بينهم يتوقف على درجة ثقتهم في الجهة المصدرة لها وهي الدولة، ولذلك فإن الذي له حق إصدار هذا النوع من الائتمان هو الدولة فقط وإن كان ينوب عنها في الإصدار البنك المركزي باعتباره بنك الحكومة، وتتمتع النقود بميزة كبرى هي القبول العام كوسيط في المبادلات أو سيولتها الكاملة وذلك خلافاً عن أدوات الائتمان الأخرى التي تتمتع بقدر من السيولة كبيراً كان أم صغيراً.

(1) زينب عوض الله، اقتصاديات النقود و التمويل، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص127.

## 4- أخطار الائتمان المصرفي:

إن البنك يعمل برؤوس أموال مفترضة، والمصرف يخشى أن يتأخر مدينه عن القيام بالالتزامات المستحقة في المدة المحددة، ومن جراء حوادث غير منتظرة أو سياسية ائتمانية خاطئة يتعرض البنك من خلالها إلى صعوبات هو في غنى عنها، لا يمكنه تحملها إذا تعددت، ويمكن تقسيم هذه الصعوبات أو ما تسمى بالمخاطر إلى: (1)

4-1- مخاطر السياسة الائتمانية: والتي تلحق بالحالة الاقتصادية بصفة عامة وهي بدورها تنقسم إلى:

- السياسة الائتمانية الخاصة، وهي خاصة بالبنك.

- السياسة الائتمانية العامة، تنتهجها الدولة نحو الائتمان.

وتنتج مخاطر السياسة الائتمانية إما عن طريق خطأ كلي في رسم السياسة الائتمانية أو تنفيذها وخاصة توافقها مع الظروف الاقتصادية السائدة أو الخطة الاقتصادية العامة للدولة.

- الخطأ الجزئي:

كالتوسع في منح الائتمان لأحد أوجه النشاط الاقتصادي أو التصنيف في منح الائتمان في مجال يقتض فيه ضرورات التوسع الاقتصادي.

- الخطأ الكلي:

كالتوسع في منح الائتمان عموماً أو لتضييق فيه على عكس المقترضات الجديدة.

4-2- المخاطر المهنية: وهي التي تترتب على العملية الائتمانية وتؤثر في البنك الذي يمنحها ومنها:

- مخاطر العمل: وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي: (2)

- خطر عدم التسديد:

وهو يعتبر أهم خطر بالنسبة للبنك، فالمقترض قد لا يسدد ما عليه من دين لسبب أو لآخر، كما يمكن للبنك أن يعجز عن تحصيل أمواله لنفس السبب.

إن مدة هذا الخطر تزداد شدتها كلما كانت الأموال المقروضة للغير في شكل ودائع لدى البنك اعتمد عليها في تقديم القروض، بحيث في هذا الحالة يتحمل البنك التكاليف الناتجة عن تسديد أصل القرض وفوائده، وهذا يترتب عنه عسرا مالياً، قد يؤدي بالبنك إلى الإفلاس، أو الإساءة إلى سمعته اتجاه العملاء.

(1) محمد محمود عبد ربه محمد، دراسات في محاسبة التكاليف، الدار الجامعية للطباعة و النشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2000، ص 54.

(2) عبد الحق أبو عتروس ، مرجع سبق ذكره ، ص 48.

## - خطر تجميد الائتمان:

وهو الخطر الذي بموجبه يجد البنك أمواله مجسدة لدى الغير تبعا لتواريخ استحقاقه، ووضعياتها المتنوعة، وهي تعني تحقق عملية ائتمانية رديئة نتيجة عدم سداد العميل للالتزامات في تاريخ الاستحقاق مما يؤدي إلى تراكم وتجميع المخاطر لفترة أطول.

- مخاطر التحيز المصرفي: وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:<sup>(1)</sup>

- تهاون وإهمال القائمين على شؤون الائتمان بالبنك في القيام بدراسة كل عملية ائتمانية بدقة، سواء في مرحلة جمع المعلومات ومعالجتها لمنح الائتمان، أو متابعة تنفيذ العملية الائتمانية.

- التهاون في الحصول على ضمانات حقيقية تؤمن مركز البنك أو المبالغة في تقديم قيم هذه الضمانات.

- نقص مهارة القائمين على الائتمان مما يؤدي إلى التساهل في منح الائتمان.

وبالتالي فهو الخطر المرتبط بمدى توفر العنصر البشري الكفاء في مجال العمل المصرفي لتجنب الإساءة إلى سمعة البنك.

- مخاطر النشاط:<sup>(2)</sup>

يواجه البنك عند تمويله الأنشطة مختلفة سواء كانت زراعية أو صناعية، تجارية أو خدمية مخاطر تكمن في المتغيرات غير المتحكم فيها كالتغيرات في شروط الاستغلال، أو الإنتاج عن تقلبات الأسعار أو نقص في التمويل بالمواد الأولية، التطور التكنولوجي، ظهور منتجات منافسة، وكل تلك التغيرات تشكل خطرا بالنسبة للبنك وهذا ما يجعله مانع لتقديم الائتمان نظرا للمخاطر.

## - مخاطر العملية الائتمانية:

وتنتج هذه المخاطر تبعا لصور وأشكال الائتمان المصرفي كأن يكون في مشكل خصم الأوراق التجارية، أو فتح اعتمادات مستندية أو إصدار الضمان، أو في شكل منح القروض والسلفيات بأنواعها المختلفة.

## - مخاطر تكنولوجية:

وهي ظهور أساليب واختراعات حديثة، وتطور النظام المصرفي وظهور الحسابات الإلكترونية وبالتالي الغش من خلالها.

## - مخاطر السوق:

وتتمثل في المنافسة والركود والتضخم، سواء كان في سوق الشراء أو سوق البيع، كذلك ظهور سلع بديلة وتغير أذواق المستهلكين.

(1) محمد محمود عبد ربه محمد، مرجع سبق ذكره ، 54.

(2) عبد الحق أبو عتروس ، مرجع سبق ذكره ، ص 51.

- مخاطر السرقة والاختلاس: سواء كان ذلك بالنسبة للمقرض أو للمقترض.<sup>(1)</sup>

#### 4-3- مخاطر الظروف الطارئة:

وهي المخاطر الناجمة عن الظروف العامة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية أو طبيعية ومن الصعب التحكم فيها وأخذ الاحتياطات اللازمة لمواجهتها وبالتالي العمل قدر الإمكان لتجنب حدوثها، وهذه الظروف تتمثل فيما يلي:<sup>(2)</sup>

#### - الظروف الاقتصادية:

كالتعرض لأزمات اقتصادية عامة مما يؤثر على نشاط العميل، وصدور قرارات التأميم وقوانين الإستثمار الجديد، أو الضرائب بما يحقق أضرار اقتصادية للبنك والمتعاملين معه، والخطر من تغير أسعار الفائدة وتغير أسعار الصرف الأجنبي.

#### - الظروف السياسية:

كعدم الاستقرار السياسي في صورة حروب أو أزمات داخلية، مما يؤثر على قدرات المتعاملين في التوسع.

- الظروف الاجتماعية: كتغير التوازن في توزيع الدخل بين طبقات المجتمع.

#### - الظروف الطبيعية:

كالزلازل والبراكين وغيرها من العوامل التي قد تؤثر سلباً على قدرة المنشأة على الاستمرار.

#### 5- إجراءات الحد من الأخطار المصرفية:

هناك عدة طرق يستخدمها البنك لأجل تفادي أو تخفيض الخطر الناتج عن منح الائتمان للمؤسسات أو المشاريع الاقتصادية من أهمها:<sup>(3)</sup>

#### 5-1- توزيع خطر القرض:

عندما تكون قيمة القرض كبيرة في البنك الممول للقرض يدعو مختلف البنوك الأخرى للمساهمة في تمويل العملية وفي هذه الحالة يمنح القرض على شكل مشاركة (اتخاذ بنكي) حيث يختار من بينهم بنك يتفاوض مع المستفيد وتحدد الالتزامات ويتابع سير الحسابات.

#### 5-2- دراسة العمليات:

إن أنجح وسيلة مستعملة في تحديد أخطار البنك تتمثل في الدراسة التقنية والدقيقة لوضعية المؤسسات التي يلجأ لطلب القرض من البنك، وتستخرج المعلومات الخاصة بالمؤسسات أو العملاء من وثائق رسمية وقانونية أهمها: الميزانية وجدول حسابات النتائج.

(1) محمد كمال الحمزاوي، مرجع سبق ذكره، ص39.

(2) عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص63.

(3) فريد راغب النجار، إدارة الائتمان و القروض المصرفية المتعثرة، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000، ص50.

حيث كان العملاء في الماضي يرفضون تقديم هذه الوثائق، ويقدمونها بدون أرقام ويلحون بأن سمعتهم كافية للحصول على ثقة البنك، ولكن اليوم كل البنوك تعمل على طلب الوثائق ولكنها لا تكتفي بذلك، بل هناك محادثات تكون بين البنك والعملاء تعطي توضيحات على وضعية العميل وبالتحديد توضيحات خاصة بالميزانية والأموال والالتزامات خارج الميزانية.

### 3-5- عدم التوسع في منح الائتمان:

إن الهدف الأساسي للبنك التجاري هو تحقيق أكبر ربح ممكن والذي يكون الموجه الأساسي لنشاطاته لذلك فإنه يراقب نفسه باستمرار لتجنب التوسع في منح الائتمان، بل يقدم ذلك في حدود إمكانياته المالية وبما يتناسب وقدراته على استرجاع هذا القرض وكذلك هيكله المالي.

### 4-5- التأمين على القروض:

لعل من أنجع وأهم الوسائل التي تمكن البنك من تجنب خطر عدم التسديد هو التأمين على القروض الممنوحة للمتعاملين، حيث يلزم البنك متعامله بالتأمين، حتى يتمكن من استرداد ما أمكن في حالة تحقق الخطر.

## المطلب الثاني: طرق تقييم المشاريع الاستثمارية

### 1- مفهوم المشروع الاستثماري:<sup>(1)</sup>

هناك العديد من المفاهيم التي تبين معنى المشروع الاستثماري فقد يرى البعض أن المشروع أو الاقتراح الاستثماري هو وحدة استثمارية ذات كيان محدد المعالم فنياً.

أو هو عبارة عن مزيج من النشاطات التي تستعمل جانباً من الموارد الطبيعية والبشرية المتوفرة في المجتمع أو في الدولة من أجل السعي لتحقيق أكبر قدر ممكن من المنافع والأرباح التي من المفترض أن تكون أكبر من تلك الموارد المستخدمة من أجلها.

كما يمكن تعريف المشروع الاستثماري على أنه<sup>(2)</sup>: مجموعة من الأنشطة المرتبطة والمتداخلة والتي تستخدم العديد من الموارد لتحقيق منافع مستقبلية، وبذلك فالمشروع الاستثماري يمثل مجموعة المساهمات المثلى ذات الطبيعة الاستثمارية والقائمة على أساس تخطيط متكامل يمكننا من استغلال الموارد البشرية والمادية لتحقيق منافع مالية.

### 2- خصائص المشروع الاستثماري:

يتصف المشروع الاستثماري بخصائص أهمها:<sup>(3)</sup>

- المشروع الاستثماري يسعى إلى تحقيق أغراض محددة مرتبطة بمصالح الأطراف ذات الصلة.

(1) سعيد صادق البحري، إدارة المشروعات، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2003، ص58.

(2) محمود عيد الفتاح العشاوي، ودراسات جدوى المشروعات الاستثمارية، المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص6.

(3) عبد الرسول عبد الرزاق الموسوي، دراسة الجدوى و تقييم المشروعات، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2004، ص88.

- حاجة المشروع الاستثماري إلى استغلال المهارات الإدارية المختلفة التي تتماشى مع المستجدات على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي.
- قدرة المشروع على توظيف الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفعالية عالية.
- حاجة المشروع عند دخول حيز التنفيذ إلى إطار زمني مبرمج لرفع كفاءته وأنشطته المختلفة.
- تعرض المشروع إلى ظروف المخاطرة وعدم التأكد أكثر من ظروف التأكد ومن ثم الحاجة إلى الجهود من أجل تحقيق الأهداف التي يسعى إليها.

### 3- طرق تقييم المشاريع الاستثمارية:

يمكن تقييم الاستثمارات من خلال إخضاعها لمجموعة من المعايير التي تكفل الحكم على مدى سلامتها، ولهذا سنقتصر على استخدام أربعة معايير للتقييم:

#### 3-1- فترة استرداد رأس المال المستثمر: (1)

تعد فترة الاسترداد من الطرق القديمة في تقييم المشاريع الاستثمارية وهي كذلك من أبسط الطرق وأسهلها حيث تتمثل في الفترات الزمنية التي يستطيع المشروع الاستثماري خلالها تجميع تدفقات نقدية صافية كافية لتغطية نفقاته الاستثمارية إذ أن طريقة فترة الاسترداد تشبه كثيرا عينة المردودية. وتحسب فترة الاسترداد كما يلي:

$$\text{فترة الاسترداد} = \frac{\text{قيمة الاستثمارات المبدئية}}{\text{صافي التدفق النقدي}}$$

#### 3-2- مؤشر المردودية: (2)

مؤشر الربحية هي طريقة أخرى لتقييم المشاريع الاستثمارية حيث نقاس بواسطة قسمة متوسط الأرباح المحققة خلال سنوات عمر المشروع على الاستثمار المبدئي، وهذا يعني أنه مقلوب مؤشر فترة الاسترداد.

إن هذه الطريقة تهدف إلى تحديد معدل ربحية الاستثمار فهي لا تأخذ مفهوم المردودية من جميع أوجهها، حيث تأخذ فقط بعين الاعتبار الربح النقدي المحقق خلال كل سنوات عمر المشروع بنفس الوزن وهذا يعني أنها تحمل القيمة الزمنية للنقود أثناء الحساب.

(1) سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات الاستثمار، التمويل، التحليل المالي، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2006، ص 83.

(2) فلاح حسن السبسي، إدارة المشروعات وعات الصغيرة، مدخل استراتيجي للمنافسة والتميز، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006، ص 93.

### 3-3- معدل العائد الداخلي: (1)

تعتبر هذه الطريقة عن قياس موضوعي للإستثمار وذلك لأنها تأخذ بعين الاعتبار التدفقات النقدية الصافية خلال سنوات عمر المشروع والقيمة الزمنية للنقود في آن واحد. ويمكن تعريف معدل العائد الداخلي بمعدل الاستحداث الذي يساوي ما بين مجموع القيم الحالية للتدفقات (Sn) المحققة خلال سنوات (h) عمر مشروع والتكلفة الأولية للإستثمار (Io). ويمكن إيجاد معدل العائد الداخلي (r) كما يلي:

حالة عدم تساوي القيمة الحالية للتدفقات النقدية الصافية:

$$Io = s1/ (1+r) + s2/ (1+r)^2 + \dots + sN/ (1+r)^n$$

حالة تساوي القيمة الحالية للتدفقات النقدية الصافية:

$$Io = s/r (1 - 1/ (1+r)^n)$$

ويكون القرار الإستثماري سيد الحالات التالية وبالمقارنة مع سعر الفائدة:

- إذا كان  $i < r$ : يعني أن عائد المشروع يعطي كل المصاريف، فقبل هذا المشروع.
- إذا كان  $i = r$ : يعني أن العائد يعطي المصاريف ولا يوجد ربح لهذا المشروع لا يقبل.
- إذا كان  $i > r$ : يعني أن عائد المشروع لا يعطي كل المصاريف، ولا يوجد ربح بل خسارة فلا يقبل المشروع.

حيث:  $Io =$  التكلفة الأولية للإستثمار

$N$ : عمر المشروع

$Sn$ : التدفقات النقدية الصافية.

### 3-4- القيمة الحالية الصافية: (2)

تعتبر طريقة القيمة الصافية من أكثر الطرق موضوعية ودقة في تقييم مردود الإستثمارات، ويمكن تعريف القيمة الحالية الصافية بأنها الفرق بين القيم الحالية للتدفقات النقدية الصافية المحققة خلال عمر المشروع وبين التكلفة الأولية لهذا الإستثمار أما القيمة الحالية للتدفقات النقدية الصافية فتتمثل في معدل الفائدة وتحسب وفق العلاقة التالية:

$$VAN = S1/(1+i) + S2/ (1+i)^2 + \dots + Sn/ (1+i)^n$$

تستعمل الصيغة السابقة في حالة عدم تساوي التدفقات النقدية السنوية الصافية وفي حالة تساوي  $Sn$  خلال طول عمر المشروع.

تحسب وفق العلاقة التالية:

$$VAN = S/I (1 - 1/1+i)^n - Io$$

حيث:

(1) هيثم علي حجازي وآخرون، إدارة المشروعات الصغيرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص103.

(2) الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص161.

- صافي القيمة الحالية: VAN

- سعر الفائدة: I

- التدفقات النقدية السنوية الصافية: Sn

يكون القرار الاستثماري كما يلي:

- إذا كانت القيمة الحالية الصافية موجبة فإن الاستثمار مقبول.

- إذا كانت القيمة الحالية الصافية سالبة فإن الاستثمار لا يقبل.

**المطلب الثالث: دراسة جدوى المشروع الاستثماري.**

يمكن تعريف دراسات الجدوى بأنها مجموعة الدراسات التي تبدأ بدراسة فكرة المشروع أو عدة مشروعات وتنتهي بتقييم مدى صلاحية المشروع مروراً بجوانب جدواه السوقية والفنية والمالية والبيئية والقانونية، وذلك لتحقيق هدف اختيار المشروع الأصح من وجهة نظر المستثمر أو من وجهة نظر الدولة بالإضافة إلى عدد آخر من الأهداف.

**1- دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع:**

**1-1- تعريف الجدوى الاقتصادية:**

تعددت التعريفات الخاصة بدراسات الجدوى الاقتصادية وخاصة في الكتابات الأولى حيث تعرف دراسات الجدوى بأنه "أداة علمية تستخدم لترشيد قرارات الاستثمار الجديدة أو تقييم قرارات سبق اتخاذها، أو المفاصلة بين بدائل متعددة على أساس فني مالي، بيئي، قانوني..."<sup>(1)</sup> أسلوب علمي لتقديم احتمالات نجاح أو فشل مشروع معين أو فكرة استثمارية أو قرار استراتيجي قبل التنفيذ العملي، وذلك في ضوء قدرة المشروع الاستثماري على تحقيق أهداف معينة للمستثمر وللمجتمع ككل، في ضوء زيادة العوائد المتوقعة عن التكاليف المتوقعة طوال العمر الافتراضي لحياة المشروع ويستعان في ذلك بالعديد من الأدوات التحليلية الاقتصادية للمحاسبة الإدارية والرياضية.<sup>(2)</sup>

**1-2- أنواع دراسات الجدوى الاقتصادية:**

يمكن تقسيم دراسات الجدوى إلى مجموعتين أساسيتين هما:<sup>(3)</sup>

- دراسات الجدوى المبدئية.

- دراسات الجدوى التفصيلية والتي بدورها تحتوي على جملة أخرى من الدراسات .

**- دراسات الجدوى المبدئية:**

هي دراسة استكشافية يمكن من خلالها اتخاذ القرار بالدخول في دراسات الجدوى التفصيلية أم لا، والتي تتكلف مبالغ ضخمة، وعليه فإنه وكما يتضح من اسمها فإن دراسات الجدوى المبدئية هي عبارة

(1) عبد المطلب عبد الحميد، دراسات الجدوى الاقتصادية لاتخاذ القرارات الاستثمارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص23.

(2) حمدي عبد العظيم، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، 1999، ص13.

(3) فيروز فيلاي، مرجع سبق ذكره، ص137.



عن دراسة أولية استطلاعية، تمكن من الحكم إذا كانت هناك ضرورة لإجراء دراسات أكثر تفصيلا تمتد حتى آخر سنة من العمر الافتراضي للمشروع أو التخلي عن فكرة المشروع أصلا وتتطوي دراسات الجدوى المبدئية على مجموعة من المؤشرات والتقديرات الأولية التي تأتي من دراسة مجموعة من الجوانب نذكر منها:

- تحديد ما إذا كان أهداف المشروع تتماشى وسياسات الدولة أو الظروف العامة للنشاط.
- دراسة مدى ملائمة المشروع المقترح لأولويات التنمية مع التعرف على توجيهات الاقتصاد القومي وسياساته الاقتصادية.
- دراسة سوقية مبسطة للتعرف على مدى الحاجة إلى منتجات المشروع، إضافة إلى إجراء مسح للمشروعات المماثلة والمنافسة للمشروع.
- تقديم تكاليف دراسة الجدوى التفصيلية ومدى تناسبها وتوافقها مع رأس المال المتخصص مبدئيا للمشروع الاستثماري.
- نلاحظ إذن أن دراسة الجدوى المبدئية تمس أكثر من جانب وعليه يمكن اعتبار مكوناتها هي نفس المكونات لدراسة الجدوى التفصيلية ولكنها تنفذ بصورة أولية وبسيطة.
- دراسة الجدوى التفصيلية:

يمكن تعريفها بأنها تلك التي تحدد الطاقة الإنتاجية للمشروع في موقع مختار باستخدام تكنولوجيا تربط بالمواد والمدخلات المحددة، وتكاليف استثمارية وإنتاجية محددتين ودراسة الجدوى تستهدف التواصل إلى المزيج الأمثل لتרכيبه بدائل وعناصر المشروع، وانعكاساتها على تقديرات التكاليف والعائدات التي تبرز قرارات المشروع من وجهة نظر متخذي القرار، وتشمل الدراسة التفصيلية للمشروع مختلف الجوانب المالية الفنية، الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لجدوى المشروع.<sup>(1)</sup>

#### - الدراسة المالية:

وهي تبين أثر المشروع أو فائدته بالنسبة لصاحبه سواء كان فرد أو شركة أو دولة وذلك عن طريق ما يحققه المشروع من فوائد مالية صافية وتعتمد على مجموعة من الأساليب والتقنيات الرياضية والإحصائية.<sup>(2)</sup>

#### - الدراسة القانونية:

هذا النوع من الدراسات يحدد العلاقة بين المشروع والقوانين والتشريعات المؤثرة فيه والمنظمة لنشاطه، ويتعين أن يكون القائم بهذه الدراسة متخصص في القانون وعلى إطلاع بأحكام وقوانين الاستثمار والضرائب والجمارك وغيرها من التشريعات التي تؤثر على المشروع.<sup>(3)</sup>

(1) سعد طه علام، دراسات الجدوى وتقييم المشروعات، دار طيبة، الطبعة الثانية، القاهرة، 2004، ص12.

(2) سعيد عبد العزيز عثمان، دراسات جدوى المشروعات، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص108.

(3) حمدي عبد العظيم، مرجع سبق ذكره، ص18.

## - الدراسة التسويقية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تمثل المحور الإرتكازي للمشروع الإستثماري، فهي عبارة عن المدخل الحقيقي لدراسة فرص الإستثمار، واتخاذ قراراته في ضوء احتياجات المستهلكين وحجم العرض والطلب وتأتي في هذه المرتبة نظراً لأنها توفر بيانات كثيرة تعد ضرورية لإجراء بقية دراسات الجدوى.<sup>(1)</sup>

## - الدراسة البيئية:

يكتسب هذا النوع من الدراسات أهمية كبيرة خاصة خلال السنوات القليلة الماضية وذلك انطلاقاً من مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمشاريع تجاه بيئتها التي تنشط فيها وتستمد منها مدخلاتها ( عمالة مواد خام) وتقدم إليها مخرجاتها ( سلع وخدمات بأنواعها) وعليه فإن الهدف من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على أثر المشروع على البيئة من حيث صور التلوث المختلفة، وكذلك من حيث حماية المستهلك نفسه وذلك بتقديم أفضل المنتجات إليه وبأعلى مستويات ممكنة من الجودة، ونتيجة اليوم الكثير من المؤسسات وهيئات التمويل الدولية.<sup>(2)</sup>

## - الدراسة الفنية:

تهتم دراسة الجدوى الفنية باستخدام عناصر البحث العلمي والتكنولوجي لدراسة إمكانية تنفيذ النتائج التسويقية من الناحية التكنولوجية، وما يشمل من إجراء التجارب والاختيارات التي يمكن من خلالها التوصل إلى أفضل أساليب الإنتاج الممكن استخدامها وأنسب أنواع الآلات وطبيعة الموارد اللازمة للتشغيل وعليه فإن هذه الدراسة تنصب على مجموعة من الجوانب نذكر منها:<sup>(3)</sup>

- حجم الإنتاج وأساليب الإنتاج، التكنولوجية المستخدمة في الإنتاج.
- التصميم الداخلي للمشروع، المقدره والجدارة الفنية للمشروع.
- اختيار موقع المشروع.

وعليه يمكن التعرف من خلال الدراسة الفنية على إمكانية التنفيذ الفعلي للمشروع ومن ثم تقدير مستلزماته الفنية والتكنولوجية.

(1) السعيد عبد العزيز عثمان، دراسات جدوى المشروعات بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص33.

(2) عبد القادر محمد عبد القادر عطية، دراسات الجدوى الاقتصادية والتجارية والاجتماعية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص38.

(3) حسن إبراهيم بلوط، إدارة المشاريع ودراسة جداولها الاقتصادية، دار النهضة العربية، بيروت، 2004، ص46.

## خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى مفاهيم متعددة للتمويل و الاستثمار، فهما يمثلان الركيزة الأساسية لأي تقدم اقتصادي وأيضا الأمن الاقتصادي لأي دولة ولأي مشروع من المشاريع حيث يلجأ المستثمرون إلى تمويل مشاريعهم من مصادر عديدة والتي من أبرزها اللجوء إلى الاقتراض من البنوك التجارية.

كما تعرضنا إلى مجموعة من معاني المشاريع الاستثمارية منها: أن المشروع الاستثماري هو مجموعة الدراسات الفنية والاقتصادية والمالية التي تحدد ما يجب على كل منها عمله للوصول إلى هدف محدد، ونظرا لأهمية التمويل بالنسبة للمشروع فإن قرار تمويل مشروع وتنفيذه يتطلب من المؤسسة الممولة للبنك، القيام بدراسة كل جوانب المشروع وذلك للتقليل من المخاطرة، وضمان الحصول على عائد من المشروع واستمراره.

نتائج الدراسة الفنية والاقتصادية والمالية هي طريق للحكم على مدى توافر عوامل النجاح للمشروع، وعلى أساسها يتخذ القرار بتنفيذ المشروع من عدمه.

كما وصلنا إلى مرحلة هامة للمشاريع الاستثمارية، وهي عملية تقييم المشاريع التي تعني المختصين بشأن الاتفاق الرأسمالي بترسيخ فكرة الاستثمار، وقبولها وتحديد الزمن المناسب للاستثمار، فهي عملية تزن وتوازن تكاليف الاستثمار بعوائده المتوقعة لتحديد جدوى المشاريع الاستثمارية، فإذا لم تتم وفق أساليب وعملية، قد يؤدي إلى نتائج سلبية غير متوقعة للمستثمر أو المؤسسة المعنية بالاستثمار.

**تمهيد:**

نظرا للدور المهم و الفعال الذي تقوم به البنوك التجارية الجزائرية في دفع عجلة الاقتصاد الوطني إلى التقدم و الازدهار بصفتها المصدر الوحيد لتمويل المشاريع الاستثمارية بمختلف القروض البنكية خاصة مع غياب السوق المالي،سوف نسلط الضوء في هذا الفصل على بنك الفلاحة و التنمية الريفية من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- فيما تتمثل أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية؟
- ماهي أهم التمويلات الممنوحة من طرف وكالة قالة؟
- كيف يتم دراسة مشروع استثماري من طرف وكالة قالة؟
- و تكون الإجابة من خلال وضع الفرضيات التالية:
- الهدف الرئيسي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية هو البقاء كأكبر بنك في الجزائر.
- تعتبر قروض الاستغلال و الاستثمار أهم تمويل تمنحه الوكالة.
- تعد الوكالة مجموعة من الدراسات الاقتصادية المالية.

**المبحث الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية**

**المطلب الأول: نشأة البنك وتطوره،وظائفه و أهدافه**

**1- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو مؤسسة مالية وطنية أنشأت بمقتضى المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982،يقع مقره الرئيسي بالجزائر العاصمة وهو مؤسسة ذات أسهم رأس مالها في بداية المشوار يقدر بـ 200.000.000 دج مكلفة بتوفير المساعدة في استعمال وتسيير وسائل الدفع لحساب المؤسسات الاقتصادية العمومية.

بمقتضى القانون رقم 10/90 المؤرخ في 14 أفريل 1990 والمتعلق بالنقد والقرض، أصبح بنك BADR شخصا معنويا يقوم بعمليات استلام رؤوس الأموال من الشعب والقيام بعمليات منح القروض وكذا وضع تحت تصرف زبائنه وسائل الدفع والتسيير، وقد ارتفع رأس مال بنك بدر سنة 1999 حيث وصل إلى حد 33000.000.000 دج.<sup>(1)</sup>

**2- مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:**

بنك BADR هو بنك عمومي مهنته تطور القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي وكان مكونا سنة 1982 من 140 وكالة تنازل عنها البنك الوطني الجزائري وتضم شبكته حاليا 334 وكالة و42 مديرية جهوية وأكثر من 7000 إطار وعامل ينشطون على مستوى الهياكل المركزي الجهوية والمحلية. ونظرا لتوسيع شبكة<sup>1</sup> بنك بدر الفلاحة والتنمية الريفية وكبر عدد مستخدميه صنف بنك BADR من طرف قاموس مجلة البنوك - إصدار 2001- البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية ويحتل المركز الثالث عشر (13) على المستوى الإفريقي والمركز 668 على المستوى العالمي من ضمن حوالي 4100 بنك مصنف.

وبنك الفلاحة والتنمية الريفية هو مؤسسة ذات طابع فلاحي لدى إنشائه وأصبح بنك BADR ومع مرور الوقت وبعد إصدار قانون 10/90 بنكا شاملا يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية، وكغيره من المؤسسات الوطنية شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية العديد من التطورات منذ نشأته إلى يومنا هذا تمثلت في مختلف الإصلاحات التي أخضع لها القطاع البنكي في الجزائر ككل، ويمكن تقسيم مراحل تطور بنك BADR إلى ثلاث مراحل:<sup>(2)</sup>

**2-1- المرحلة الأولى: 1982-1990.**

خلال الثمان السنوات الأولى كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في

(1) نشرية بنك الفلاحة و التنمية الريفية،قائمة،2005،ص10.

(2) نفس المرجع،ص11.

ميدان تمويل القطاع الزراعي وقطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوب في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة. وقد بلغ عدد وكالاته في هذه الفترة 280 وكالة فرعية و 33 مديرية فرعية تعمل بصلاحيات واسعة في عملية منح القروض وفق مبدأ اللامركزية الذي اتخذته البنك لخدمة سياسته الإستراتيجية في الميدان الزراعي.

## 2-2- المرحلة الثانية: 1991-1999.

بموجب صدور القانون 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص البنوك وسع بنك BADR نشاطه حيث خطى مجالات أخرى من نشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة. وكانت هذه المرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي حيث تم:

سنة 1991: تطبيق نظام "SWIFT" لتطبيق عمليات التجارة الدولية (الخارجية)

سنة 1992: وضع برمجيات "PROGICIEL SYBU" مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية) تسيير عمليات الصندوق - تسيير الودائع، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن).

سنة 1993: إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية (عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على أكثر).

سنة 1994: إدخال مخطط الحسابات الجديدة على مستوى الوكالات.

سنة 1995: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية

سنة 1996: تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR

سنة 1997: إدخال عملية الفحص السلبي وفحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي وقت الحقيقي.

سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

## 2-3- المرحلة الثالثة: 2000-2002.

تميزت هذه المرحلة بوجود الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في الاستثمارات المنتجة جعل نشاطاتها ومستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد.

وقد رفع بنك BADR إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسة الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي.

وفي نفس الوقت رفع مستوى معونات القطاع الفلاحي وفروعه المختلفة، بصدد مساهمة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه.

كما وضع البنك BADR برنامج خماسي وفعلي يتركز خاصة على عضوية البنك وتحسين الخدمات وكذلك أحداث تطهير في ميدان المحاسبة والميدان المالي، هذا البرنامج نتجت عنه الإنجازات التالية:

سنة 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لبنك BADR وإنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

سنة 2001: التطهير الحسابي والمالي.

- إعادة النظر وتقليل الوقت وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض المدة تتراوح ما بين 20 و 90 يوما سواء بالنسبة لقروض الاستغلال- الاستثمار أو مكان التسليم لغرض الدراسة (الوكالة، المديرية الجهوية، المديرية العامة).

- تحقيق مشروع البنك الجالس (خدمات مشخصة) مثل وكالة عميروش شرافة.

- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية 0

- إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.

سنة 2002: تدعيم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج "PROGICIEL SYBU" كزبون مقدم للخدمة.

- تدعيم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني.

### 3|وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يساعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية التوازن والقواعد السارية المفعول في مجال النشاط المصرفي فهو مكلف بتنفيذ أكبر مخططات برامج موضوعة لتحقيق نشاطه المصرفي. كما يباشر مهامه كغيره من البنوك المتمثلة في منح القروض و تشجيع عملية الادخار كما اتسعت نشاطاته الى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

وتبعا للمرسوم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 أسندت للبنك المهام التالية:<sup>(1)</sup>

- التخفيف من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري.
- النهوض بالقطاع الفلاحي وتشجيعه.
- التكلفة بالمشاريع الفلاحية التي تضعها الدولة.
- القيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض المساهمة في تنمية مجموعة قطاع الفلاحة وكذا تطوير الأعمال الفلاحية والزراعية والصناعية.
- قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الطبيعيين والمعنويين) ويشارك كذلك في جمع الادخار الوطني.
- تقديم المساعدات لكل المؤسسات التي تساهم في تنمية العالم الريفي خاصة الأطباء الصيادلة والبيطرة.
- يكتتب بالسندات العمومية التي تصدرها الدولة.

<sup>(1)</sup> نشرية بنك الفلاحة و التنمية الريفية،قائمة،2005،ص14.

- يمول العمليات التجارية ( التصدير والإستيراد) ويكتتب ويؤخر ويشترى جميع السندات التجارية.
- يقوم بمختلف العمليات البنكية من صرف تحويل، إيداع سحب وتوظيف.
- يطور كل الموارد برفعها وتحسين تكاليفها.
- يتقرب أكثر من المهن الحرة، التجار، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- يقوم باستعمال كل الاحتمالات الممنوحة من طرف السوق المالي في إطار القانوني.
- يسير الموارد النقدية بالدينار والعملية الصعبة وبطرق ملائمة.
- البقاء في اتصال مع التطور العالمي التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي يستعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR سياسة الاتصال التي لها علاقة وطيدة مع الأهداف المسطرة باعتماد على وسائل إعلامية متنوعة سمعية بصرية، مكتوبة الإشهار وكذا المشاركة في التظاهرات الاقتصادية الوطنية والدولية.

#### 4- الأهداف الإستراتيجية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

من أجل التأقلم مع المحيط الاقتصادي والذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى قيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى إستراتيجية متمثلة في جعل البنك مؤسسة كبيرة تحظى بالاحترام من قبل المتعاملين الاقتصاديين والأفراد على حد سواء فكانت الأهداف الرئيسية المسطرة تتمثل أساسا في:<sup>(1)</sup>

- تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع الزبائن.
  - البقاء كأكبر بنك في الجزائر.
  - تكوين وتحضير هيئة الموظفين
  - تطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي.
- كما أنه يسعى إلى الاقتراب من زبائنه عن طريق فتحته وكالات جديدة في مدن غنية بالموارد، كما يقوم بتحسين المحلات والأثاث والتجهيزات ويتحقق كل هذه الأهداف بفضل:
- العمل على زيادة الموارد وبأفضل التكاليف.
  - تسيير دقيق للخزينة بالدينار وكذلك بالعملية الصعبة.
  - وكذلك بفضل نكاه مسيريه وانسجام كل عماله إضافة إلى إرادة واستقرار العنصر البشري وكذلك إلى الاحتراف.
- كما يعمل هذا المصرف على نشر وسيلة الإعلام الآلي:
- مواصلة إعلامية للعمليات.

<sup>(1)</sup> معلومات تم الحصول عليها من خلال المقابلات الشخصية مع موظفي البنك.



- تعميم استعمال نقل الاتصالات.

- تعميم استعمال البطاقات البنكية.

**المطلب الثاني: الهيكل الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.**

إن الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يحتوي على مديريات رئيسية وأخرى فرعية حيث تتمثل المديرية الرئيسية في: (1)

- قسم الشؤون الدولية:

يهتم بمختلف العمليات التقنية التي تتم مع الخارج بالإضافة إلى المراقبة ومختلف الإحصائيات التي يقوم بها البنك.

- المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل:

تهتم هذه المديرية بالموارد البشرية (المستخدمين) بالإضافة إلى الوسائل العامة وكذا الأمور المتعلقة بالتنظيم والدراسات القانونية والمنازعات.

- المديرية العامة المساعدة للإعلام الآلي، المحاسبة والخزينة:

تختص هذه المديرية بالإعلام والاتصال بالإضافة إلى الخزينة والمحاسبة العامة.

- المديرية العامة المساعدة للموارد، القروض والتحصيل:

تهتم هذه المديرية بمختلف مصادر التمويل وكذا قنوات توزيع هذه الموارد وتتمثل المديريات الفرعية في:

1- مديرية المستخدمين: وتهتم بمتابعة موظفي البنك والاهتمام برواتبهم وغياباتهم .

2- مديرية إعادة تأهيل الموارد البشرية: تتكفل بتنظيم دورات تكوينية للموظفي البنك للرفع من مستوى أدائهم المهني.

3- مديرية التنظيم والدراسات القانونية: تختص بإدارة وحل جميع المسائل التي يمكن أن يكون البنك طرفا فيها مع عملائه.

4- مديرية الوسائل العامة: تتكفل بالشؤون العامة للبنك مثل، وسائل العمل وتنظيم العلاقة بين الإدارة والبنك.

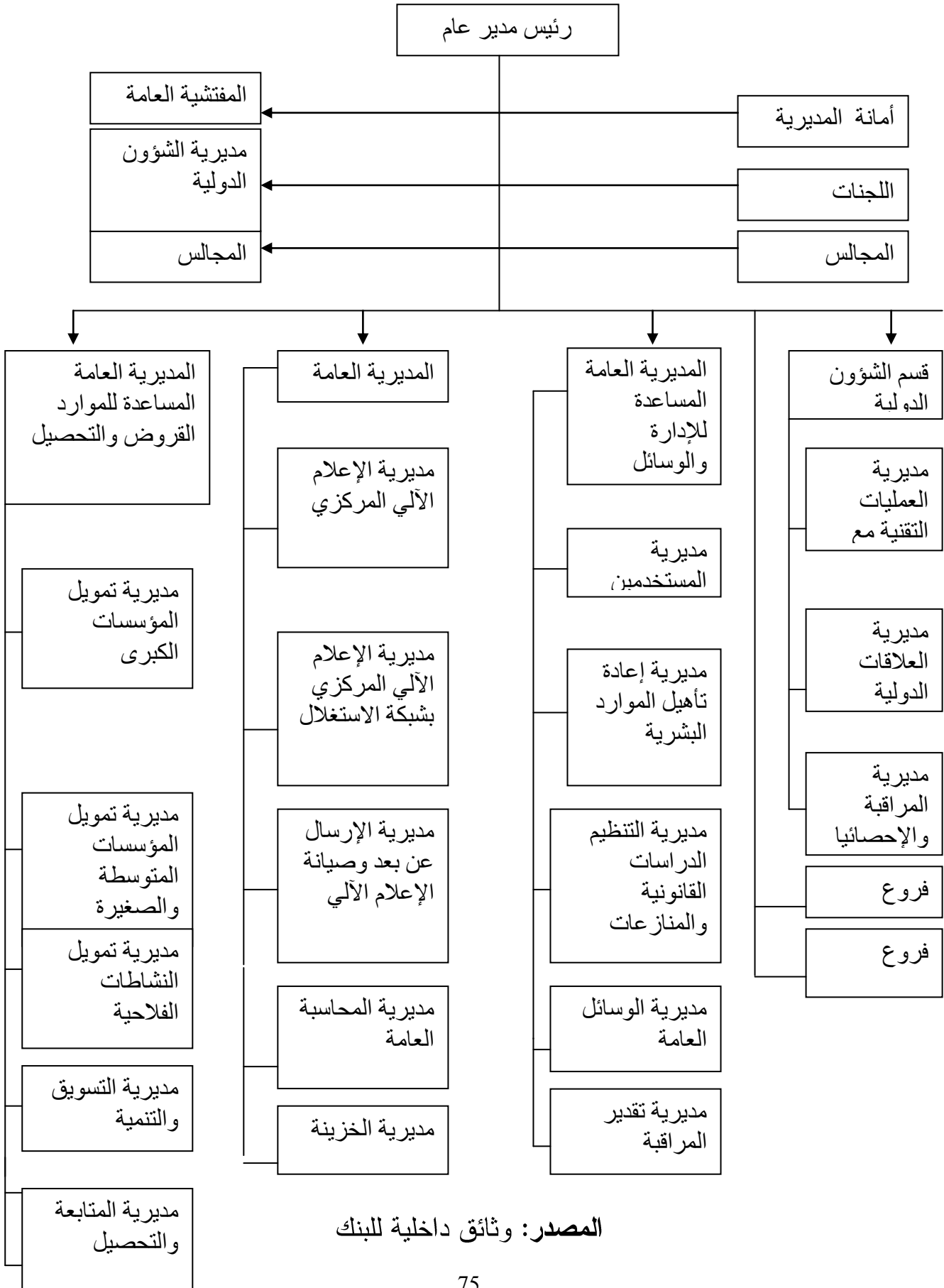
5- مديرية تقدير المراقبة: تتكفل بالمتابعة اليومية لنشاط هيكل البنك عن طريق الإحصائيات وجمع المعلومات الضرورية.

6- مديرية الإعلام الآلي المركزي ومديرية الإعلام الآلي لشبكات الاستعمال ومديرية الإرسال عن بعد والصيانة: تهتم هذه المديريات الثلاثة بوضع برنامج الإعلام والتدريب عمال البنك وكذا كيفية معالجة العمليات بطريقة آلية مما يسمح باستغلال أجهزة الإعلام الآلي.

(1) مصادر داخلية للبنك.

- 7- مديرية المحاسبة العامة والخزينة: تتولى هاتين المديريتين وضع القوائم المالية الدورية أو الختامية للبنك والسهر على نظام المحاسبي داخل البنك.
- 8- مديرية تمويل المؤسسات الكبيرة، مديرية تمويل المؤسسات المتوسطة والصغيرة ومديرية النشاطات الفلاحية: تتولى تلقي ملفات القروض والنظر في صحتها بعد دراستها على مستوى الوكالات.
- 9- مديرية التسويق والتنمية ومديرية المتابعة والتحصيل: تقوم بإعداد دراسات إحصائية حول القروض الممنوحة من طرف البنك ومراقبة وكالات البنك.
- 10 - مديرية العلاقات الدولية: تقوم بمنح القروض قصيرة الأجل ومتابعتها.
- 11- مديرية العلاقات الدولية ومديرية المراقبة والإحصائيات: تقوم بمنح القروض المتوسطة الأجل مثل، قرض المشتري.

الشكل رقم (1-3): الهيكل الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



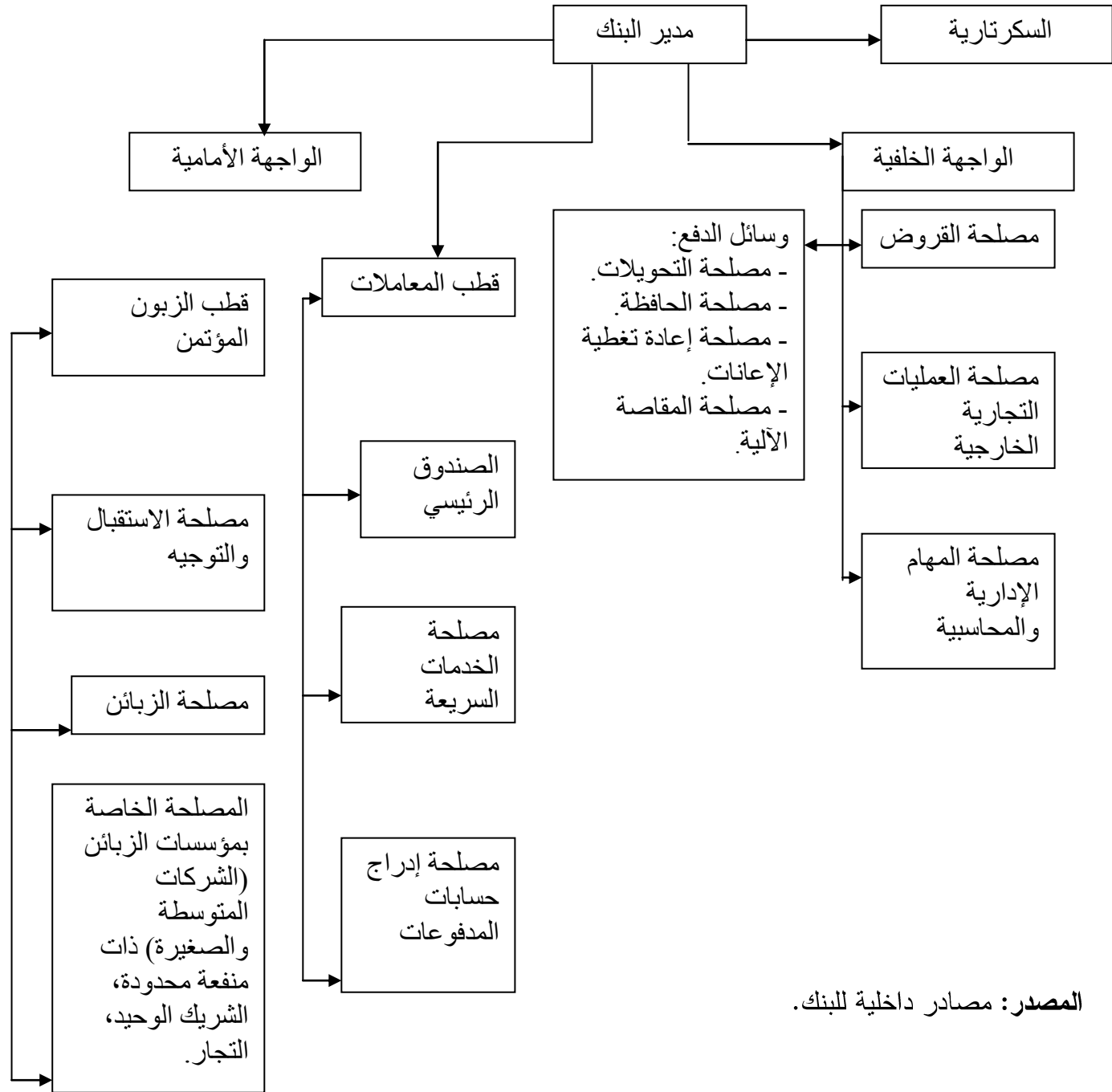
**المبحث الثاني: تقديم عام لوكالة قالمة.****المطلب الأول:لمحة عن الوكالة:**

**1\_نشأة الوكالة:** تأسست وكالة قالمة في 1982 و هي تابعة للمجموعة الاستغلالية لولاية قالمة و هي تحمل الرمز 821 على رأسها مدير الوكالة و هو الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الولاية و هو المشرف على جميع العمليات و تساعده في ذلك و تسهل مهامه الأمانة.في نهاية سنة 2008 بلغ عدد موظفي الوكالة حوالي 30 موظف ليصل عددهم في نهاية 2011 الى أكثر من 60 موظف من بينهم ثلاث اطارات و المتمثلين في مدير الوكالة و نائب المدير و المراقب للعمليات. اما عدد العملاء فقد بلغ في نهاية 2011 حوالي 8962 عميلا.

**2\_ مفهوم الوكالة:** هي وحدة بنكية تتكفل بجميع العمليات المصرفية المقدمة للزبون من ايداع و سحب و صرف للعملات و فتح الحسابات بمختلف أنواعها.

و يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة من:

الشكل رقم (2-3) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة قالة-



المصدر: مصادر داخلية للبنك.

3- معلومات مالية عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

يمكن تلخيص أهم عناصر ميزانية البنك في الجدول التالي:

جدول رقم (3-1): موارد واستخدامات BADR

المبالغ	الخصوم (الالتزامات)	المبالغ	الأصول (الموجودات)
1976905.24	البنوك المركزية، الحسابات البريدية الجارية.	34846460612.05	الصندوق، البنوك المركزية، الحسابات الجارية البريدية.
140074628223.79 11207946436.88	ديون المؤسسات المالية - تحت الطلب - لأجل	185940232590.47	السندات العمومية والقيم المماثلة.
128866681786.91 33958415584.51	حسابات الزبائن الدائنة. - حسابات الادخار ديون أخرى.	31984964268.97	المستحقات من المؤسسات المالية: - تحت الطلب - لأجل المستحقات من الزبائن
152918335239.14 105872014170.18 47046321068.96 15015803985.91 14977514085.91 38289900.00	ديون ممثلة بسندات - سندات الصندوق - ديوان أخرى ممثلة بسندات. خصوم أخرى حسابات التسوية مخصصات لمواجهة مخاطر الصرف ديوان أخرى رأسمال الشركة. احتياطات فوارق إعادة التقييم الأرباح المرحلة أرباح السنة المالية.	129622379082.85 1350425865.50 122582933385.63	للزبائن. حسابات مدينة عادية. سندات اقتراض وسندات أخرى ذات عوائد ثابتة. اشتراكات ونشاط محفظة السندات. حصص في الشركات التابعة. مثبتات غير مجسمة. مثبتات مجسمة
4176570978 25221635979.49		5729010831.42 29490000	أصول (موجودات) أخرى. حسابات التسوية
33000000000.00 1027531482.90 247073508.26 330195680.35 36925954.13		46384905.11 2685660570.27 4592122793.94	
409486048189.17		18354917056.26	
		409486048189.17	مجموع الموجودات

المصدر: وثائق داخلية للبن

جدول رقم (3-2): حسابات النتائج

المبلغ	الأعباء:
37172268746.54	* مصروفات الاستغلال المصرفي
21909578633.07	فوائد ومصروفات مماثلة
21902761672.25	العمليات مع مؤسسات مالية
15781725903.40	العمليات مع الزبائن
6119234929.27	سندات افتراضية وسندات أخرى ذلك عوائد ثابتة
1755628.17	فوائد أخرى ومصروفات مماثلة
45211.41	عمولات
5696998.83	مصروفات أخرى للاستغلال المصرفي
1121961.99	* مصروفات أخرى
15262690113.47	مصروفات الاستغلال العام
3626113865.15	خدمات
296554682.59	مرتبات المستخدمين
2423057269.48	ضرائب ورسوم
382281847.94	مصروفات مختلفة
160220115.14	مخصصات الخسائر ناجمة عن ديون لا يمكن استغلالها
2714837201.98	مخصص الاستهلاكات والمثبتات المجسمة وغير المجسمة
217959125.53	مصروفات استثنائية
9067779920.81	الأرباح
57353214.13	ضرائب على الأرباح
20427260	صافي الأرباح
	النواتج:
المبلغ	

25479833090 23518511039 36004457.97 11180950938.54 12301555642.49	* نواتج الاستغلال المصرفي - فوائد ونواتج معادلة على عمليات مع المؤسسات المالية
31293202.50	على عمليات مع الزبائن على سندات افتراضية وسندات أخرى ذات مردود الثابت نواتج السندات ذات المردود الثابت
974871157.25 955157691.25 11749788870.67 33324398.82 101528663001.72 156359817013	عمولات نواتج أخرى للاستغلال البنكي نواتج أخرى نواتج مختلفة إعادة مخصصات ومستردات على الديون المستهلكة نواتج استثنائية

**المصدر: وثائق داخلية للبنك**

**تقرير السنة المالية: (1)**

عند نهاية سنة 2011 سجلت الأرقام الحسابية الهامة المبالغ التالية:

الحصيلة العامة 409486048189.17

رقم الأعمال 37.229621960.67

مصروفات البنكية 37172268746.13

الأرباح 57353214.13

صافي الأرباح 36925654.13

سجلت حصيلة السنة المالية 2011 رقما إجماليا قدره 17409486048189 وقد عرفت هذه الحصيلة

التغيرات التالية:

- ارتفاع ملموس في جملة القروض متوسطة وقصيرة الأجل قصد تميم الانطلاقة الاقتصادية التي انطلقت منذ سنوات.

(1) وثائق داخلية للبنك.



- انخفاض مستوى الديون اتجاه المؤسسات المالية.
- زيادة معتبرة في الموارد المالية المجموعة خلال هذه السنة المالية.
- **تحليل النتائج:**
- منحت السنة المالية 2011 من تحقيق ربح قدره 13 و 57353214 و ربح صافي قدره 13.36925954
- **الموجودات (المطلوبات):**
- الصندوق، بنك الجزائر، الحسابات البريدية العامة
- بلغ إجمالي البنك سنة 2011 05.34846460612 وتميز بارتفاع قدره 84.12991842968 مقارنة بسنوات ماضية
- السندات العمومية والقيم المماثلة:
- في 31 ديسمبر 2011، سجل هذا البنك مبلغا قدره 47.185940232590 مسجلا بذلك ارتفاعا قدره 54.102246951482 دج مقارنة بسنة 2010
- **ديون على المؤسسات المالية:**
- عرف إجمالي هذا البنك انخفاضا قدره 68.142471878387 دج وذلك بتسجيله لرقم 97.31984964268
- **ديون على الزبائن:**
- عند نهاية 2011 سجل هذا البنك رقما إجماليا قدره 85.129662370082 بارتفاع عن سنة 2010 قد بـ 56.15844686201 دج أو ما يعادل نسبة + 92.13%
- **الخصوم:**
- بنك الجزائر، الحسابات البريدية الجارية.
- إجمالي هذا البنك عند حلول 2011/12/31 بلغ قدره 24.1967905 بالانخفاض، مقابل السنة المالية 2010، قدره 48.34794476311
- هذا الفارق السلبي يمكن تفسيره بسياسة البنك المرتكز على اللجوء المتناقض إلى الانكشاف البنكي كما يمكن تفسيره بالموجودات المبدولة من قبل البنك لجمع المدخرات من الزبائن.
- **الحسابات المدينة للزبائن:**
- بلغ حجم ودائع الزبائن في سنة 2008 بـ 186876750823.65 دج بارتفاع ملموس مقابل ما تم جمعه من موارد سنة 2007 ويبلغ حجم الارتفاع 12455153043.50
- **ديوان ممثلة بالسندات:**
- بعد انخفاض في سنة 2010 بنسبة 8.76% عرف هذا النوع من الموارد ارتفاعا قدره 1.305 مليون دينار أي ما يعادل نسبة + 9.52%

- حسابات التسوية:

سجل هذا البند عند نهاية سنة 2011 25221635979.49 بارتفاع قدره 2073889086.46 دج

- نتائج السنة المالية:

- النواتج:

بلغت نواتج السنة المالية 2011 = 37229621960.21 دج موزعة كما يلي:

- نواتج الاستغلال المصرفي 25479833090 دج.

- نواتج أخرى 11749788870.67 دج.

- الارتفاع المسجل بالنسبة للنواتج يقدر بـ 49476800.36 دج.

- الأعباء:

يقدر مجموع الأعباء إلى 2011/12/31

بـ 37172268746.54 دج مسجلة انخفاض قدره 121999298.71 دج مقارنة بتقرير النشاط لسنة 2010.

المطلب الثاني: أهم التمويلات الممنوحة من طرف الوكالة وأسس معالجتها

1- التمويل عن طريق قرض بنكي:

هناك أنواع عديدة من القروض مستعملة من طرف البنك و هي: (1)

1-1 من حيث المدة: هناك ثلاث أنواع هي:

- قروض قصيرة الأجل: هي تلك القروض التي تمنحها البنوك للزبائن المقترضين في فترة لا تتجاوز السنة أي تتراوح بين 3 أشهر إلى 12 شهر بمعدل فائدة 6.5% متغير، تسدد على أقساط ابتداء من ثلاثة أشهر.

يتراوح المبلغ الممنوح إلى المقترضين من 1مليون إلى 7ملايين دينار جزائري.

- الضمان الاجتماعي.

- تزكية من مصالح الاجتماعية.

- عقد ملكية الأرض.

- يمنح القرض بنسبة 100% .

- قروض متوسطة الأجل: وهي تلك القروض التي تمنح للزبائن المقترضين في فترة تتراوح ما بين

2 سنة إلى 7 سنوات بمعدل فائدة 5.25% متغير. و تسدد على أقساط متساوية.

- الضمانات.

- عقد الملكية.

(1) معلومات تم الحصول عليها من خلال المقابلات الشخصية مع موظفي البنك.

1-2- من حيث النشاط الممول: هناك:

- قروض الاستغلال وأنواعها:

- تعريفها: هو قرض قصير الأجل يوجه لتمويل الدورة الاستغلالية حيث تتحمل المؤسسة أعباء مالية ضخمة تستوجب منها الحصول على قروض تغطي بها التكاليف، ويتم تسديدها على أساس المداخيل التي تحصل عليها المؤسسة وهذه التسديدات لا تفوق السنة له عدة صور هي الخصم، اعتماد الصندوق، اعتماد بالقبول والاعتماد المستندي.

- أنواع قروض الاستغلال: وتوجد هناك نوعان: قروض مباشرة وقروض غير مباشرة.

1- قروض مباشرة: تتمثل في:

- قروض فلاحية: وهي التي تمنح للفلاحين لتدعيم الموسم الفلاحي ولدينا كذلك قروض مباشرة وتقدم من طرف البنوك على شكل تسبيقات مالية في الأجل المتوسط وتنقسم بدورها إلى عدة أنواع هي: تسهيلات الصندوق، قروض موسمية، تسبيقات على الصفقات.

2 - قروض غير مباشرة:

وتمنح للتجار والحرفيين وأصحاب الأعمال الحرة والمقاولات وتتمثل في التسبيق على الفواتير وتسنى أيضا بقروض عن طريق الإمضاء وتمنح في شكل إمضاء للمعني وذلك أن البنك يلتزم بتسديد مستحقات الزبون في حالة تعرضه للإفلاس فيتدخل البنك ويحقق الأهداف التالية:

- زيادة سيولة الخزينة.

- السماح للمؤسسة بتأجيل تسديد الديون.

- قروض الاستثمار وأنواعها:

- تعريفها: وهو عبارة عن قروض طويلة أو متوسطة الأجل ويمكن الحصول عليها في حالة ما إذا الاستثمار جديدا أو في حالة توسيع مشروع قديم أي يعتمد على تمويل الأصول الثابتة للمؤسسة ويتم تسديدها عن طريق الأرباح والهامش الإجمالي للتمويل الذاتي بعد أن تتم عملية الإنتاج مثل شراء الآلات.

- أنواع قروض الاستثمار: وهناك أيضا نوعان: قروض مباشرة وقروض غير مباشرة.

1 - قروض مباشرة: تتمثل في:

- قروض فلاحية: وتمنح للفلاحين من أجل توسيع نشاطهم الفلاحي مثل شراء معدات فلاحية وآلات وتدخل ضمن القروض المتوسطة الأجل التي تتراوح مدتها ما بين سنتين إلى 5 سنوات حيث تسدد بدفعات محددة المدة وتستعمل هذه القروض في تجديد وتحسين رأس المال الثابت.

## 2 - قروض غير مباشرة:

وتمنح لشريحة كبيرة من الزبائن الغير فلاحين، تمويل المشاريع الكبرى، المصانع وهي تدخل ضمن القروض طويلة الأجل ويمول به الاحتياجات الاستثمارية ويتخذ في التمويل المصادر التجارية طويلة المدى مدة تتراوح بين 8 سنوات إلى غايى 12 سنة.

## 2- أسس معالجة التمويلات من طرف الوكالة:

لكي يمنح القرض يجب معرفة أحوال السوق من ناحية المنافسة وللتسويق وكذا دراسة ومراقبة الحالة الاجتماعية والاقتصادية للشخص المستفيد والضمانات المقدمة وعملية منح القروض تمر بالمراحل التالية:<sup>(1)</sup>

- تقدم الزبون إلى مصلحة القروض (الاستقلال أو السير) لطلب القرض.
- تكوين ملف القرض.
- مدة دراسة الملف لا تتعدى 20 يوم.

## 2-1- تصنيف العملاء:

يتعامل البنك مع مجموعة من الاقتصاديين خاصة المؤسسات الصغيرة والكبيرة في مختلف النشاطات الاقتصادية وأهمية العميل بالنسبة للبنك تختلف باختلاف الحجم ونوعية النشاط الممول وأهم المعايير لتصنيف العملاء هي:

- رقم الأعمال المحقق.
- حركة المعاملات.
- مجال النشاط.
- مدى قدرة العميل على التقيد بشروط القيد.
- خبرة العميل في مجال النشاط ومدى تعامله مع البنك.
- مستوى استعمال القرض الممنوح.

## 2-2- فترة معالجة الملفات: من أجل محافظة البنك على زبائنه يجب احترام الفترة المتفق عليها

لمعالجة ملفات القرض والتي تبدأ باستقبال العميل وتقديمه للوثائق المطلوبة حيث تتم دراسة ملف القرض في إطار الوكالة المحلية (التسيير) والوكالة الجهوية (المتابعة) والوكالة الوطنية وتتضمن فترة معالجة القرض:

- فحص الوثائق المقدمة.
- زيارة العميل في المؤسسة.
- تكوين الملف.

<sup>(1)</sup> معلومات تم الحصول عليها من خلال المقابلات الشخصية مع موظفي البنك.

- اتخاذ القرار وإبرام العقد كتابيا أو شفاهيا حسب الحالة.

بعد دراسة الملف يحول إلى لجنة القروض المتكونة من المدير، رئيس المصلحة، 2 إداريين مكلفين بالدراسات، بعد ذلك يأتي تقييم الملف انطلاقا من الدراسة السابقة وإعطاء الآراء بالقبول وذلك حسب الأصوات ( أكبر عدد من الآراء).

بعد الموافقة ترسل نسختين من المحضر إلى المديرية الجهوية "بقالمة" أين تتم متابعة المقترح حيث يفتح ملفه هناك، كما تقوم المديرية الجهوية بتفحص الملف وذلك بإرسال إحدى النسختين إلى الوكالة الوطنية "الجزائر"

2-3- آجال الرد على طلب القروض: تكون آجال الرد بكيفية التنسيق مع المستويات المحددة فيما يتعلق بقدرة الالتزام.

- في قروض الاستغلال:

- أجل الرد على طلب القرض يكون من اختصاص الوكالة المركزية 20 يوم.

- أجل الرد على طلب القرض يكون من اختصاص الفرع/ الوكالة المركزية ( بصفتها المسؤول الأول عن الوكالات) 20 يوم + 20 يوم = 40 يوم.

- أجل الرد على طلب القرض يكون من اختصاص المديرية العامة 20 يوم + 20 يوم + 20 يوم = 60 يوم

- في قروض الاستثمار:

- أجل الرد على طلب القرض يكون اختصاص الفرع/ الوكالة المركزية ( بصفتها المسؤول الأول عن الوكالات) 30 يوم + 30 يوم = 60 يوم

- أجل الرد على طلب القروض يكون من اختصاص المديرية العامة 30 يوم + 30 يوم + 30 يوم = 90 يوم.

في حالة قبول المشروع يتم تمويله من طرف البنك أما في حالة رفضه فيحق للزبائن التقدم بالطعن في البداية على مستوى الوكالة المحلية ثم بإمكانه أن يطعن على مستوى الوكالة الجهوية أو حتى على المستوى الوطني حيث يجب أن يكون لديه القدرة على الإقناع كتقديم ضمانات إضافية.

2-4- اتفاقية القرض:

تتم هذه الاتفاقية بين طالب القرض والبنك وتتم تحديد ما يلي:

- مبلغ القرض.
- هدف القرض.
- مدة القرض.
- نسبة الفائدة.

المبحث الثالث : دراسة تطبيقية لتمويل مشروع إستثماري

المطلب الأول : دراسة مشروعين إستثماريين وتقييمهما ( قروض الإستثمار)

### 1- الخطوات المتبعة من طرف العميل :

تتمثل الخطوات التي يقوم بها المستثمر من أجل الحصول على قرض فيما يلي :

مرحلة الإتصال بالصندوق الوطني لتأمين البطالة :

يقوم بهذه المرحلة المستثمر صاحب المشروع الذي لم يسبق له أن قام بأي نشاط من قبل حيث يقوم هذا الأخير بالإتجاه إلى الصندوق و ذلك من أجل الحصول على الموافقة المبدئية على تمويل مشروعه ، حيث يقوم الصندوق بتقديم قائمة المشاريع التي يستطيع أن يمولها ، وفي هذا النوع نجد أنه يوجد تمويل ثلاثي يكون بين المستثمر و البنك و الصندوق ، و البنك هو الممول الرئيسي لهذا المشروع و التي تقدر نسبة مساهمته ب : 70 % من قيمة المشروع ، أما بالنسبة للصندوق الوطني فتقدر ب : 20 % و نسبة المستثمر 10 % من قيمة الشروع ( CNAC ) لتأمين البطالة

### 2 - الخطوات المتبعة من طرف البنك :

التعرف على المشروع : يجب على البنك أن يتعرف على المشروع الذي سيموله من خلال تعرفه على بعض المعلومات منها :

\* نوع المشروع

\* نوع القرض

\* مقر المشروع

### 3- دراسة المشروعين

سنتعرض إلى دراسة مشروعين ممولين من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة قالة – و الصندوق الوطني لتأمين البطالة .

حيث قمنا بدراسة كل مشروع على حدى ، ثم قمنا بتقييم كل منهما لاختيار أي المشروعين أفضل .

**3- 1 - المشروع الأول :** تقدم العميل ( X ) بطلب قرض استثماري لإنشاء مؤسسة للنجارة المعدنية وكل مستلزماتها بمنطقة بلخير .

- مبلغ القرض يدخل ضمن الصندوق الوطني لتأمين البطالة ، حيث يمثل 70 % من القيمة الإجمالية للمشروع وهي : 3.580.720 دج ، مع العلم أن المؤسسة تحصل على تمويل من طرف الصندوق بقيمة 20 % من قيمة المشروع أي : 1.023.062 دج بلا فوائد مستردة أو مسترجعة ، مع تأجيل الدفع لمدة خمس سنوات و هذا بعد الإنقضاء الإجمالي لعملية القرض ، أما 10 % الباقية فهي تمثل حصة المستثمر و هي : 511.531 دج ، وكل هذا بالتماشى مع الشروط و الحوافز المقررة و المحددة من البنك و الصندوق.

الجدول رقم (3-3) :المساهمات

المبالغ	نسبة المساهمة	البيان
511.531.44	% 10	مساهمات شخصية
1.023.062.89	% 20	مساهمات الصندوق
5.115.314.44	% 70	مساهمات البنك

المصدر : مصادر داخلية للبنك

- إعداد الميزانية المالية :

بناءا على البيانات المحاسبية ضمن طلب القرض ( الميزانية المحاسبية ) قمنا بإعداد الميزانية المالية .

الجدول رقم ( 3 - 4 ) : الميزانية المالية

الوحدة : 1000 دج

الأصول	سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5
أراضي	4970	4970	4970	4970	4970
أصول ثابتة إجمالية	4970	4970	4970	4970	4970
إستهلاكات و مؤونات	994	1988	2166	3976	4970
الأصول الثابتة الصافية	3976	2982	2804	994	00
قيم ثابتة مؤقتة					
مجموع الأصول الثابتة الصافية	<b>3976</b>	<b>2982</b>	<b>2804</b>	<b>994</b>	<b>00</b>
البنك	1031	1296	1579	1866	2156
ح ج البريدي	442	55	677	799	924
الصندوق					
مجموع المتاحات	<b>1473</b>	<b>1851</b>	<b>2256</b>	<b>2665</b>	<b>3080</b>
مجموع الأصول	<b>5449</b>	<b>4833</b>	<b>5060</b>	<b>3659</b>	<b>3080</b>
مجموع الأموال الخاصة	367	367	367	367	367
Total des nons valeur	00	00	00	00	00
الأموال الخاصة الصافية	367	367	367	367	367
قروض بنكية	3580	2864	2148	1432	716

123	123	123	123	123	ديون إتجاه الشركاء ديون أخرى (ANSJ)
<b>839</b>	<b>1555</b>	<b>2271</b>	<b>2987</b>	<b>3703</b>	مجموع الديون طويلة الأجل
1215	1922	2638	3354	4070	الأموال الدائمة
<b>1865</b>	<b>1737</b>	<b>2422</b>	<b>1479</b>	<b>1379</b>	نتيجة الدورة
<b>3080</b>	<b>3659</b>	<b>5060</b>	<b>4833</b>	<b>5449</b>	مجموع التمرين

المصدر : مصادر داخلية للبنك

إعداد الميزانية المالية المختصرة :

الوحدة بـ 1000

الجدول رقم ( 3-5 ) : الميزانية المالية المختصرة

الأصول	سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5
أصول ثابتة	3976	2982	2804	994	00
أصول متداولة	1473	1851	2256	2665	3080
<b>المجموع</b>	<b>5449</b>	<b>4833</b>	<b>5066</b>	<b>3659</b>	<b>3080</b>
الأموال المتداولة	4070	3354	2683	1922	1215
الديون قصيرة الأجل	00	00	00	00	00
نتيجة الدورة	1379	1479	2422	1737	1965
<b>المجموع</b>	<b>5449</b>	<b>4833</b>	<b>5060</b>	<b>3659</b>	<b>3080</b>

المصدر : بناء على القوائم المالية

- تحليل الوضعية المالية باستعمال النسب المالية :

- نسبة التمويل الذاتي :

الأموال الخاصة

= نسبة التمويل الذاتي

الأصول الثابتة



الجدول رقم (3-6) : نسبة التمويل الذاتي

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
511	511	511	511	511	الأموال الخاصة
3976	2982	2804	994	00	الأصول الثابتة
0.12	0.17	0.18	0.51	XXX	نسبة التمويل الذاتي

المصدر : من إعداد الطلبة

من خلال النتائج أعلاه نلاحظ أن هذه النسب كانت في السنة الأولى تساوي إلى (0.12) ، أي أقل من الواحد و هذا يعني أن الأصول غير مغطاة بالأموال الخاصة ، و سبب ذلك كون أن المؤسسة في طور الإنشاء ( مشروع جديد ) ، كما أن الميزانية التقديرية ليست بالضرورة و صف ما يحدث مستقبلا إذ أن هذه النسبة في تطور مستمر خلال السنوات الثلاث الموالية ، أما فيما يخص السنة الأخيرة فإن المؤسسة لا تستطيع تحقيق نسبة تمويل ذاتي ، و تبرير ذلك كون أن العمر الإنتاجي لتجهيزات المشروع يساوي إلى مدة القرض ( خمس سنوات ) ، فمن المستحسن أن تعيد المؤسسة النظر في تجهيزاتها و تختار تلك التي يفوق عمرها الإنتاجي فترة القرض ، وهذا ليضمن للمؤسسة تحقيق عوائدها ما بعد الخمس سنوات و تقلل من تكاليف الصيانة خلال الخمس سنوات .

- نسبة قابلية التسديد :

$$\text{نسبة قابلية التسديد} = \frac{\text{مجموع الديون}}{\text{مجموع الأصول}}$$

الجدول رقم (3-7) : نسبة قابلية التسديد

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
4603	3887	3171	2455	1739	مجموع الديون
5449	4833	5060	3659	3080	مجموع الأصول
0.84	0.80	0.62	0.67	0.56	نسبة قابلية التسديد

المصدر : من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة قابلية السداد ( التسديد ) في تناقص من سنة لأخرى ، بدءاً بالسنة الأولى (0.84) ، السنة الثانية (0.80) ، السنة الثالثة (0.62) ، مع إرتفاع في السنة الرابعة (0.67) ، أما السنة الأخيرة فكانت (0.56) ، و تفسير ذلك أنه لا يوجد تجديد في عناصر الأصول في مجموعها ، و هذا ما يكشف إشكالية عدم تجديد الأصول أو توسيعها بتسديد أقساط القرض و فوائد كل سنة كون هذا التحليل تم على أساس أن المستثمر (x) يقوم و أهمل توسيع المؤسسة من جانب الأصول التي بقيت ثابتة على حالها وفق هذا التحليل .

- نسبة المديونية :

$$\text{نسبة المديونية} = \frac{\text{الأموال الخاصة}}{\text{مجموع الديون طويلة و متوسطة الأجل}}$$

الجدول رقم (3-8) : نسبة المديونية

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
511	511	511	511	511	الأموال الخاصة
4603	387	3171	2455	1739	مجموع الديون طويلة و متوسطة الأجل
0.11	0.13	0.16	0.20	0.29	نسبة المديونية

المصدر : من إعداد الطلبة

إن النسب الظاهرة في الجدول تبين أنها في تطور مستمر خلال السنوات الخمس ، و هي على التوالي ( 0.11 ، 0.13 ، 0.16 ، 0.20 ، 0.29 ) ، مما يعني أن المؤسسة مثقلة بالديون و تفسير ذلك كون أن مساهمة المستثمر تمثل 10 % أما باقي الأموال فهي مقترضة من طرف وكالة دعم و تشغيل الشباب 20 % و بنك الفلاحة و التنمية الريفية 70 % ، كما أن المنشأة حديثة النشأة ، و تطور النسبة يدل على أن الأموال الخاصة تتطور سنويا بينما الديون فهي في تناقص غلى غاية السنة الأخيرة حيث يتم تسديد كل الدين ، و هذا مؤشر إيجابي بالنسبة للبنك .

- نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة :

$$\frac{\text{التمويل الذاتي}}{\text{المديونية الاجلة}} = \text{نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة}$$

الجدول رقم (3-9): نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
1379	1479	2422	1737	1865	التمويل الذاتي
4603	3887	3171	2455	1739	المديونية الأجلة
0.29	0.38	0.76	0.70	1.07	نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة

المصدر : من إعداد الطلبة

من الملاحظ أن هذه النسبة في تطور مستمر ، وكما رأينا في الجزء النظري أن هذه النسبة تهدف إلى معرفة عدد السنوات اللازمة لتغطية الديون الأجلة ، و عليه فإن هذه المؤسسة تستطيع أن تغطي القرض البنكي في السنة الخامسة ( 1.07 ) ، و هذا ما يؤكد أن البنك يستطيع إسترداد أمواله في السنة الأخيرة وهذا ما يعتبر أمان من مخاطر عدم التسديد .

- نصيب المصاريف المالية في النتائج

$$\frac{\text{المصاريف المالية}}{\text{النتيجة الإجمالية للنتائج}} = \text{نصيب المصاريف المالية في النتائج}$$

الجدول رقم (3-10) : نصيب المصاريف المالية في النتائج

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
116	93	69	46	23	المصاريف المالية
1379	1479	2422	1737	1865	النتيجة الإجمالية للنتائج
0.084	0.062	0.028	0.026	0.012	نسبة نصيب المصاريف المالية في النتائج

المصدر : من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذه النسبة بلغت في السنة الأولى (0.084) ، لتتخفف في السنة الثانية إلى (0.062) و تواصل إنخفاضها إلى (0.028) في السنة الثالثة ، و (0.026) في السنة الرابعة ، و تستقر في حدود (0.012) في السنة الخامسة ، وكما رأينا في الجزء النظري أن هذه النسبة يجب أن تكون كحد أقصى في حدود (0.4) ، و كلما انخفضت كلما كانت النتائج إيجابية ، و خلال تلك النتائج المحققة خلال كل الدورة ، كما أن هذه النسبة تتناقص من سنة لأخرى ، و هذا يؤدي إلى نتيجة مفادها أن فوائد القروض لتشكل عبئاً مالي كبير على المؤسسة مقارنة بالنتائج التي تحققها ، إذ أن البنك في هذه الحالة يكون قد أبعد مشكلة خطر عدم إسترداد أمواله ذلك كون أن نتائج المؤسسة المتوقعة إيجابية .

- تغطية رؤوس الأموال المستثمرة :

$$\frac{\text{الأموال الدائمة}}{\text{رؤوس الأموال المستثمرة}} = \text{تغطية رؤوس الأموال المستثمرة}$$

الجدول رقم (3- 11) : تغطية رؤوس الاموال المستثمرة

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
4070	3354	2683	1922	1215	أموال الدائمة
3580	2864	2148	1432	716	رؤوس الأموال المستثمرة
1.13	1.17	1.24	1.34	1.69	نسبة تغطية رؤوس الأموال المستثمرة

المصدر : من إعداد الطلبة

المشروع الثاني : تقدم العميل ( L ) بطلب قرض استثماري لإنشاء مؤسسة لإنتاج الأغذية الحيوانية

- مبلغ القرض يدخل ضمن الصندوق الوطني لتأمين البطالة ، حيث يمثل 70 % من القيمة الإجمالية للمشروع وهي : 2.057.948.05 دج ، مع العلم أن المؤسسة تحصلت على تمويل من طرف الصندوق بقيمة: 550.962.00 دج بنسبة 20 % من بقيمة المشروع أي لقرض ، أما 10 % الباقية فهي تمثل حصة المستثمر و هي : 275.481.00 دج .

الجدول رقم (3 - 12): المساهمات

المبالغ	نسبة المساهمة	البيان
275.481.00	10%	مساهمات شخصية
550.962.00	20%	مساهمات الصندوق
1.928.368.00	70%	مساهمات البنك

المصدر : المصادر الداخلية للبنك

- إعداد الميزانية المالية :

بناء على البيانات المحاسبية ضمن طلب القرض ( الميزانية المحاسبية ) قمنا بإعداد الميزانية المالية .

الجدول رقم (3 - 13) : الميزانية المالية

الوحدة : 1000 دج

سنة 5	سنة 4	سنة 3	سنة 2	سنة 1	الأصول
240000	648049	1056099	1464148	1872198	الإستثمارات
0	5049	10099	15148	20198	مصاريف تمهيدية
240000	288000	336000	384000	43200	تجهيزات إنتاج
0	355000	710000	1065000	142000	تجهيزات النقل
45000	45000	40000	40000	35000	المخزونات
4566574	2119206	2054987	4162212	2082133	المدينون
2739944	1271524	1232992	2497327	1249280	البنك
					الصندوق
<b>4806574</b>	<b>2812256</b>	<b>3151086</b>	<b>5666360</b>	<b>3989331</b>	<b>مجموع الأصول</b>
					<b>الخصوم</b>
1752164	-619600	2338184	1510001	275481	رأس المال
275481	275481	275481	275481	275481	الصافي
1476683	-895081	2062703	1234520	0	الأموال الخاصة
1571968	1955173	1707983	2093657	2479330	نتيجة رهن التعيين
385674	771347	1157021	1542694	1928368	ديون الإستثمار
550962	550962	550962	550962	550962	قروض بنكية
635332	632864	550962	550962	550962	
1482442	1476683	-895081	2062703	1234502	

					قروض أخرى
					سندات الحساب
					النتيجة الصافية
<b>4806574</b>	<b>2812256</b>	<b>3151086</b>	<b>5666360</b>	<b>3989331</b>	مجموع الخصوم

المصدر : مصادر الداخلي للبنك

- إعداد الميزانية المالية المختصرة :

الجدول رقم ( 3 - 14 ) : الميزانية المالية المختصرة

سنة 5	سنة 4	سنة 3	سنة 2	سنة 1	الأصول
240000	648049	1056099	1464148	1872198	أصول ثابتة
4611574	2164206	2094987	4202212	2117133	أصول متداولة
<b>4806574</b>	<b>2812256</b>	<b>3151086</b>	<b>5666360</b>	<b>3989331</b>	<b>المجموع</b>
					<u>الخصوم</u>
1752164	-619600	2338184	1510001	275481	الأموال الدائمة
1571968	1955173	1707983	2093657	2479330	الديون قصيرة الأجل
180654	2812256	3151086	5666360	398331	المجموع

المصدر : بناء على القوائم المالية

- تحليل الوضعية المالية باستعمال النسب المالية :

- نسبة التمويل الذاتي :

$$\text{نسبة التمويل الذاتي} = \frac{\text{مجموع الديون}}{\text{مجموع الأصول}}$$

الجدول رقم ( 3 - 15 ) : نسبة التمويل الذاتي

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
275481	275481	275481	275481	275481	الأموال الخاصة
1872198	1464148	1056099	648049	240000	الأصول الثابتة
0.14	0.18	0.26	0.42	1.14	نسبة التمويل الذاتي

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذه النسب كانت في السنة الأولى تساوي إلى (0.14) ، أي أقل من الواحد و هذا يعني أن الأصول غير مغطاة بالأموال الخاصة ، و سبب ذلك كون أن المؤسسة في طور الإنشاء ( مشروع جديد ) ، كما أن الميزانية التقديرية ليست بالضرورة و صف ما يحدث مستقبلا إذ أن هذه النسبة في تطور مستمر خلال السنوات الثلاث المالية ، أما فيما يخص السنة الأخيرة فإن المؤسسة لا تستطيع تحقيق نسبة تمويل ذاتي ، و تبرير ذلك كون أن العمر الإنتاجي لتجهيزات المشروع يساوي إلى مدة القرض ( خمس سنوات ) ، فمن المستحسن أن تعيد المؤسسة النظر في تجهيزاتها و تختار تلك التي يفوق عمرها الإنتاجي فترة القرض ، وهذا ليضمن للمؤسسة تحقيق عوائدها ما بعد الخمس سنوات و تقلل من تكاليف الصيانة خلال الخمس سنوات .

- نسبة قابلية التسديد :

$$\text{نسبة قابلية التسديد} = \frac{\text{مجموع الديون}}{\text{مجموع الأصول}}$$

الجدول رقم ( 3- 16 ) : نسبة قابلية التسديد

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
2479330	2093657	1707983	1955173	1571968	مجموع الديون
3989331	5666360	3151086	2812256	4806574	مجموع الأصول
0.62	0.36	0.54	0.69	0.32	نسبة قابلية التسديد

المصدر : من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة قابلية السداد ( التسديد ) في تناقص من سنة لأخرى ، بدءا بالسنة الأولى (0.62) ، السنة الثانية (0.36) ، و حيث ارتفعت في السنة الثالثة ( 0.54 ) ، مع ارتفاع في السنة الرابعة ( 0.69 ) ، أما السنة الأخيرة فقد انخفضت إلى (0.32) ، و تفسير ذلك أنه لا يوجد تجديد في عناصر الأصول في مجموعها ، و هذا ما يكشف إشكالية عدم تجديد الأصول أو

توسيعها كون أن هذا التحليل تم على أساس أن المستثمر (L)، يقوم بتسديد أقساط القرض و فوائد كل سنة و أهمل توسيع المؤسسة من جانب الأصول التي بقيت ثابتة على حالها وفق هذا التحليل .  
- نسبة المديونية :

الأموال الخاصة

نسبة المديونية =  $\frac{\text{الأموال الخاصة}}{\text{مجموع الديون}}$

الجدول رقم (3 - 17): نسبة المديونية

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
275481	275481	275481	275481	275481	الأموال الخاصة
2479330	2093657	1707986	1322309	936636	مجموع الديون
0.11	0.13	0.16	0.20	0.29	نسبة المديونية

المصدر : من إعداد الطلبة

إن النسب الظاهرة في الجدول تبين أنها في تطور مستمر خلال السنوات الخمس ، و هي على التوالي ( 0.11 ، 0.13 ، 0.16 ، 0.20 ، 0.29 ) ، مما يعني أن المؤسسة مثقلة بالديون و تفسير ذلك كون أن مساهمة المستثمر تمثل 10 فقط كما أن المنشأة حديثة النشأة كما أن تطور النسبة يدل أن الأموال الخاصة تتطور سنويا ، بينما الديون فهي في تناقص إلى غاية السنة الأخيرة حيث يتم تسديد كل الدين ، و هذا مؤشر إيجابي بالنسبة للبنك .

- نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة :

التمويل الذاتي

المديونية الأجلة

نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة =  $\frac{\text{التمويل الذاتي}}{\text{المديونية الأجلة}}$

الجدول رقم (3 - 18): نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
1234520	22062703	-895081	1476683	1482442	التمويل الذاتي
2749330	2093657	1707983	1955173	1571968	المديونية الأجلة
0.5	10.53	0.52	0.75	0.94	نسبة التمويل الذاتي إلى المديونية الأجلة

المصدر : من إعداد الطلبة

من الملاحظ أن هذه النسبة في تطور مستمر ، تهدف إلى معرفة عدد السنوات اللازمة لتغطية الديون الأجلة ، و عليه فإن هذه المؤسسة تستطيع أن تغطي القرض البنكي في السنة الخامسة ( 1.07 ) ،



و هذا ما يؤكد أن البنك يستطيع إسترداد أمواله في السنة الأخيرة وهذا ما يعتبر أمان من مخاطر عدم التسديد .

- نصيب المصاريف المالية في النتائج :

$$\frac{\text{المصاريف المالية}}{\text{النتيجة الإجمالية للإستغلال}} = \text{نصيب المصاريف المالية في النتائج}$$

الجدول رقم (3 - 19) : نصيب المصاريف المالية في النتائج

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
50600	40496	30372	20248	10124	المصاريف المالية
1234520	2062703	-895081	2109546	2117774	النتيجة الإجمالية للنتائج
0.04	0.19	0.33	0.009	0.004	نسبة نصيب المصاريف المالية في النتائج

المصدر : من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذه النسبة بلغت في السنة الأولى (0.04) ، لترتفع في السنة الثانية إلى (0.19) و تواصل انخفاضها إلى (0.028) في السنة الثالثة ، و (0.026) في السنة الرابعة ، و تستقر في حدود (0.012) في السنة الخامسة ، وكما رأينا في الجزء النظري أن هذه النسبة يجب أن تكون كحد أقصى في حدود (0.4) ، و كلما انخفضت كلما كانت النتائج إيجابية ، و خلال تلك النتائج المحققة خلال كل الدورة ، كما أن هذه النسبة تتناقص من سنة لأخرى ، و هذا يؤدي إلى نتيجة مفادها أن فوائد القروض لتشكل عبئ مالي كبير على المؤسسة مقارنة بالنتائج التي تحققت ، إذ أن البنك في هذه الحالة يكون فد أبعد مشكلة خطر عدم إسترداد أمواله ذلك كون أن نتائج المؤسسة المتوقعة إيجابية - تغطية رؤوس الأموال المستثمرة :

$$\frac{\text{الأموال الدائمة}}{\text{رؤوس الأموال المستثمرة}} = \text{تغطية رؤوس الأموال المستثمرة}$$

الجدول رقم (3 - 20) : تغطية رؤوس الأموال المستثمرة

سنة 1	سنة 2	سنة 3	سنة 4	سنة 5	
275481	1510001	2338184	-619600	1752164	الأموال الدائمة
1928368	1542694	1157021	771347	385674	رؤوس الأموال المستثمرة
0.14	0.1	2.02	0.80	4.54	نسبة تغطية رؤوس الأموال المستثمرة

المصدر: من إعداد الطلبة

- تقييم المشروعين:
- يتم تقييم المشروعين واختيار أفضلهما من خلال المقارنة بين الميزانيتين الماليتين:
- يمكن أن نقارن بين الميزانيتين باستعمال
  - نسب الهيكل المالي
  - استعمال رؤوس الأموال العاملة
- ولكي تكون عملية المقارنة بين الميزانيتين أكثر دقة يجب توفير شرطين هما:
- أن تكون عناصر الميزانية مقدره بنفس الكيفية
- أن تكون عناصر الميزانية مقدره بنفس الطريقة
- والمقارنة لها أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي :
- التعرف على التغيرات والتي تحدث في عناصر الأصول و الخصوم
- التعرف على الموارد الجديدة الواجب استخدامه في ميزانية التحويلات
- تقييم الوضعية المالية و بالتالي اختيار أفضل المشاريع.
- تمكن من اتخاذ القرارات لها علاقة بالمركز المالي و وضعه.
- التقييم باستعمال النسب المالية

الجدول رقم (3 - 21): النسب المالية

النسب	المشروع 1	المشروع 2
- نسب التمويل		
- نسبة التمويل الدائم = $\frac{\text{أموال دائمة}}{\text{أصول ثابتة}}$	1.15	0.99
- نسبة التمويل الخاص = $\frac{\text{أموال خاصة}}{\text{أصول ثابتة}}$	0.047	0.52
- نسبة الاستقلالية المالية = $\frac{\text{أموال خاصة}}{\text{أموال دائمة}}$	0.032	0.52
- نسبة السداد العام = $\frac{\text{مجموع الديون}}{\text{مجموع الأصول}}$	0.71	0.48
- نسب المردودية:		
- المردودية الاستثمار العام = $\frac{\text{أموال دائمة}}{\text{مجموع الموجودات}}$	0.59	0.25

المصدر: من اعداد الطلبة

التعليق على النتائج:

نلاحظ ان :نسبة التمويل الدائم في المشروع 1أكبر الواحد د،هذا يدل على ان ر م ع موجب، اي ان المؤسسة تقوم بتمويل جزء من اصوتها الثابة بالاموالها الدائمة ،وهذا يعني حالة جيدة .

- اما بالنسبة للمشروع 2 اصغر من الواحد ، هذا يعني ان ر م ع سالب، اي ان المؤسسة تقوم بتمويل جزء من اصولها الثابتة الديون قصيرة الاجل،وهذا يعرضها تخطر كبير وبالتالي يجب على المؤسسة التخفيض من الديون قصيرة الاجل والزيادة من راس مالها الخاص .

تمويل الخاص اقت من الواحد في كلا المشروعين ، هذا يدل على ان الاموالهما الخاصة - نسبة ال. وحدها لا تكفي لتغطية أصولهما الثابتة بل يحتاجا الى قيمة معينة من ديونهما طويلة الاجل من اجل تغطية التامة الاصول الثابتة وهي تدل كذلك على ات ر م ع الخاص سالب

- نسبة الاستقلالية المالية قي المشروع 1 وهي اقل من 50 % وهي تدل على ان المؤسسة تقيس درجة الاستقلالية الدائنة، اما بالنسبة المشروع 2 اكبر من 50 % وهي تدل على ان المؤسسة تعتمد في تمويلها الدائم على الاموال الخاص اي درجة الاستقلالية المالية.

-نسبة السداد العامة اقل من الواحد في كلا المشروعين ، وهي تدل على انها لا يستطيعا تغطية ديونهما قصيرة الاجل بالموجودات المتداولة.

- تقييم بالتوازنات المالية

الجدول رقم (3 - 22): التوازنات المالية

المؤشر	المشروع 1	المشروع 2
راس مال العامل الدائم=الأموال دائمة- اصول ثابتة	2538000	-24264
راس مال العامل الخاص= الأموال الخاصة- اصول ثابتة	-10195000	-5005013
راس مال العامل المتداول=الاصول المتداولة	11325000	15190112
راس مال العامل الاجنبي= مجموع الديون	15855000	9808111
احتياج راس مال العامل= (الاصول المتداولة-القيم الجاهزة)- (د.ق. ا- تسبيقات البنكية).	-4530000	5382001

المصدر: من اعداد الطلب

## - التعليق على النتائج

- ر م ع د موجب في المشروع 1 هذا يبين امكانية تمويل الاستثمارات من جهة ومواجهة كل بطء لمعدل دوران المخزون من جهة اخرى، اما المشروع 2 سالب اي الاموال الدائمة اقل من الاصول الثابتة ولا تغطيها وهي طويلة الاجل تمويل بالديون قصيرة الاجل لكن هذا راجع الى انه تم اطفاء المصاريف الاعدادية.

- ر م ع خ سالب في كلا المشروعين مما يدل ان على الاموال الخاصة قد استثمرت جميعها في تمويل الاصول الثابتة، بينما ر م ع الاجنبي قيمته كبيرة يفسر ان المشروعين ممولين با ر م القرض.

- ا ر م ع في المشروع 1 اقل من الصفر هذا يعني انه ليس لديه احتياج مما يدل وقام بتمويل كلى احتياجاته بالديون قصيرة الاجل وبالتالي لا بد لها ان تزيد من اموالها الخاصة وتنقص من الديون قصيرة الاجل حتى لا تقع فيما يسمى بعدم الملائمة .

- الخزينة الصافية اكبر 0 هذا يدل ان التوازن المالي قصير الاجل محقق

## - التقرير المالي :

- بعد الدراسة الفصلة للتحليل المالي من خلال الميزانيات ومختلف النسب المالية ورؤوس الاموال و التعرف على المركز المالي من خلال عملية التدقيق التي تمت وفق المعايير المتفق عليها من طرف البنك والتي اختارت التسجيلات المحاسبية فضلا على اختيارات اخرى راتها ضرورية.

وفي راينا ان هذه القوائم المالية تعبر بصدق و العدالة عن المركز المالي للمشروعين عن نتائج التشغيل و التغيرات في المركز المالي كما جاءت متفقة مع مبادئ المحاسبة المتفق عليها والمطبقة على اساس ثابت فان نختار المشروع 1 لان راس العامل الدائم موجب لانه يمول الاستثمارات بمصاريف التمهيدية اما الثاني فيغطيها بديون قصيرة الاجل لانه قام باطفاء المصاريف التمهيدية و باعتماد على نسبة التمويل الدائم اكبر من الواحد و هذا يعني حالة جيدة

## المطلب الثالث:دراسة لملف طلب قرض إيجاري

## 1- ملف طلب القرض:

يتمثل هذا القرض في تمويل مشروع(مزرعة نموذجية)،تسعى هذه الأخيرة إلى تحسين الإنتاج و مردودية محاصيلها، حيث تحوز هذه المزرعة على مساحة تقدر ب861 هكتار منها 241 هكتار غير منتجة و 620 منتجة،من بين هذه الأخيرة 320 هكتار مسقية مستغلة في إنتاج القمح، الشعير، بطاطا، فول، جلبانة و تربية الأغنام...الخ، أما الباقية غير مسقية.

تشغل هذه المزرعة حوالي 37 عامل دائم،كما تحصل على دعم من طرف الدولة تتمثل في عتاد بقيمة 31.771.470.11 دج.فقام العميل بتقديم طلب قرض لتمويل هذه المزرعة عن طريق قرض إيجاري و المتضمن الوثائق التالية:

- طلب القرض(إيجار و وسائل).
  - بطاقة المزارع(بطاقة الفلاح).
  - شهادة ميلاد أصلية.
  - شهادة إقامة.
  - صورة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطنية مصادق عليها.
  - البطاقة الفنية للمشروع.
  - الفاتورة الشكلية.
  - دفتر الشروط.
  - الوضعية الجنائية.
  - الوضعية شبه الجنائية.
  - قرار منح الإعانة من طرف الصندوق الوطني FNRDA
  - شهادة تثبت التأمين المستمر للعاملين لدى مزرعته.
  - لديه حساب جاري لدى البنك.
  - تقديم القوائم المالية للسنوات الثلاث الأخيرة.
  - شهادة تثبت تسجيل المزرعة و الاعتراف بها في الجريدة الرسمية.
- حيث يداع هذا الملف لدى الوكالة المحلية للاستغلال(GRE)تتم على مستواها دراسته لمدة 15 يوما.

## 1/ الدراسة المالية:

يقوم المكلف بدراسات بالاطلاع على ملف طلب القرض المقدم من طرف العميل،حيث يقوم بالتأكد من بعض الإجراءات المتمثلة في:

- فحص الوضعية الجنائية: أن يكون مستوفي لكل الأداءات (مصلحة الضرائب).

- التأكد من وجود جميع الوثائق المالية المتعلقة بالنشاط المالي للعمل.
  - الوضعية شبه الجبائية: يقصد بها أن يكون في وضعية مستوية من حيث الضمان الاجتماعي حسب المشروع.
  - وضعية أخطر، تشكلت علاقة بين العميل و البنك 2007.
  - 2/ الدراسة الفنية
  - 3/ اجل الرد على الملف 21 يوم في العادة.
  - 4/ آراء المكلف بالدراسات:
- بعد دراسة الملف و مراجعته بصورة فائقة العناية و الحرص الشديد من اللجنة المختصة في الوكالة لمدة 15 يوم تعطي هذه الأخيرة رأيا في الملف كتابيا حيث تتم الموافقة عليه عن طريق إبداء الرأي بالأغلبية.
- بعدها يقدم الملف إلى المجمع للاستغلال (GRE) تتم على مستواه دراسة ثانية للملف لمدة 15 يوم لتبدي فيه رأيا، ثم في الأخير ترسله إلى مديرية التمويل الخصوصية (DFS) لدراسته 15 يوم و يكون بذلك القرار الأخير و النهائي لها لتقرر بقبول الملف بعدها يتم إبلاغ العميل بهذا القرار (الموافقة).

## 2-اتفاقية القرض:

- تبرم اتفاقية بين العميل و البنك يتم بموجبها منح القرض للعميل (المقترض) ، حيث تتضمن هذه الاتفاقية شروط عامة و أخرى خاصة و المتمثلة فيما يلي:
- موضوع الاتفاقية: بموجب هذه الاتفاقية يمنح البنك للمقترض قرض حسب الشروط العامة و الخاصة المحددة كما يلي:

### الشروط الخاصة للقرض:

- نوع القرض: قرض إيجاري (Leasing)
- المبلغ: 1407387889 دج.
- صحة العقد: تاريخ الاستحقاق 2014-09-22 .
- النسبة: 4%
- الضمانات الحاصرة:
- المساهمة الشخصية: 228838420 دج.
- بطاقة الفلاح.
- عقد توكيل موثق بتجديد التأمين.
- مبلغ التأمين.

مبلغ 10000 دج كمصاريف لدراسة الملف.

- الضمانات غير الحاصرة:

تسجيل العقد الايجاري لدى إدارة الضرائب و المركز الوطني للسجل التجاري.

**الشروط العامة للقرض:**

**المادة 01: مبلغ القرض**

يمنح البنك بموجب هذه الاتفاقية قرض مبلغه مبين في الشروط الخاصة.

**المادة 02: موضوع القرض**

بناء على طلب التمويل المقدم من طرف المقترض، فان القرض موضوع هذه الاتفاقية سيخصص لتمويل المشروع المذكور في الشروط الخاصة و هذا تطبيقا لتركيبة التمويل المتفق عليها بين الأطراف.

**المادة 03: مدة القرض**

يمنح القرض لمدة و لفترة التأجيل المنصوص عليها ضمن الشروط الخاصة. غير أنه إذا كان القرض موضوع هذه الاتفاقية لم يسجل بداية الاستهلاك في المدة المحددة ضمن الشروط الخاصة فان هذه الاتفاقية تعتبر ملغاة إذا لم يقبل البنك تمديدها.

**المادة 04: نسبة الفائدة المتغيرة**

إن نسبة الفائدة المطبقة على استعمال القرض متكونة من نسبة قاعدية قابلة للمراجعة دوريا وفقا لشروط البنك السارية المفعول و إضافة إلى النسبة المحددة في الشروط الخاصة. يتم إخطار المقترض بكل تعديل في النسبة القاعدية و يصرح المقترض بقبول هذا التعديل دون قيد أو تحفظ.

**المادة 05: الرسوم و العمولات**

تكون جميع الرسومات و العمولات المرتبطة بمنح القرض على عائق المقترض، إلى جانب الرسومات و العمولات الأخرى التي تضاف لاحقا و ذلك طبقا للنصوص التشريعية و التنظيمية.

**المادة 06: كيفية استعمال القرض**

إن القرض موضوع الاتفاقية يتم استعماله بإدانة حساب القرض المفتوح من طرف البنك لدى الوكالة الوطنية للمقترض تحت الرقم المشار إليه ضمن الشروط الخاصة. ترخص استعمال القرض حسب احتياجات التمويل الذي يثبت بتقديم بيانات اعتمادها من طرف البنك و كذلك بالإمضاء على السندات لأمر.

إن إثبات القرض و تسديده يكون حسب الكتابات و العمليات المسجلة من طرف البنك.

### المادة 07: طرق التسديد

عند نهاية فترة الاستعمال التي لا يمكن أن تتجاوز تلك المحددة ضمن الشروط الخاصة فان الاستهلاكات الفعلية للقرض تثبت بتقديم بيانات اعتمادها من طرف البنك في جدول التسديد الذي يحدد فيه الأصل و الفوائد و هذا في حالة ما إذا كانت الشروط الخاصة تنص على نسبة ثابتة معدة على أساس سندات لأمر مدعمة لهذه الحالة.

هذه السندات تعوض تلك المنصوص عليها في المادة (06) أعلاه.

يتعهد المقترض بتسديد أصل القرض و الفوائد على أقساط حسب جدول التسديد المعد طبقاً للشروط الخاصة له الاتفاقية.

إن كل تعديل في نسبة الفائدة المحددة في الشروط الخاصة يوجب مراجعة جدول التسديد.

### المادة 08: الضمانات

لضمان الوفاء بأصل القرض، الفوائد و المصاريف و العمولات المتعلقة بالقرض موضوع الاتفاقية، يتعهد المقترض بتخصيص الضمانات المذكورة أعلاه على عاتق المقترض.

أي أن أي تبديد أو بيع جزئي أو كلي للأموال المادية أو المعنوية المخصصة كضمان لفائدة البنك يعرض المقترض حسب شروط الاتفاقية ، بالإضافة إلى إلغاء القرض و متابعته قضائياً. استعمال القرض مرتبط بالاستعمال الفعلي للضمانات.

### المادة 09: التسديد المسبق

للمقترض الحق في التسديد المسبق للقرض جزئياً أو كلياً.

التسديد الجزئي يقتطع من الأقساط المتباعدة.

### المادة 10: الترخيص بالخصم

يعطي المقترض ترخيص للبنك للخصم الفوري من حسابه للمبالغ التي تكفي لتسديد الأقساط من الأصل و الفوائد، و كذا المبالغ الأخرى التي أصبحت واجبة الأداء (عمولات، مصاريف، ضرائب).

### المادة 11: شروط الفسخ

في حالة عدم تسديد المبالغ الواجبة الأداء من أصل ، فوائد و مصاريف أخرى و ملحقات، فان البنك يحتفظ بحق إلزامه على التسديد الفوري لكل قيمة القرض، خاصة في الحالات التالية:

- التصريح الخاطئ للمقترض.
- دفع النفقات التي لا تدخل في إطار تحقيق المشروع الموافق عليه في هذه الاتفاقية.
- تحويل الموضوع الأصلي للقرض.
- عدم احترام المقترض لأي تعهد من التعهدات المتفق عليها من طرفه.
- كل تعديل متعلق بالوضعية المالية و القانونية للمقترض.
- البيع الجزئي و الكلي للأموال المادية و المعنوية المخصصة كضمان لفائدة البنك.



- عدم احترام بنود هذه الاتفاقية يتحمل المقرض جميع الأعباء المسجلة من طرف البنك بفعل الأداء المسبق.

#### المادة 12: مراقبة القرض

- حيى يتسنى للبنك المراقبة المستمرة و المنظمة لاستعمال القرض يتعهد المقرض بما يلي:
- تقديم جميع البيانات و الوثائق التي يراها البنك ضرورية.
- تقديم صور مطابقة الأصل للميزانية السنوية و وثائق الحسابات و الملحقات و كذا تقرير محافظ الحسابات.
- كذلك يستطيع البنك أن يتحقق في عين المكان و بناء على الوثائق المقدمة من تطابقها.

#### المادة 13: التزامات المقرض

- مع مراعاة الأحكام التشريعية و التنظيمية السارية المفعول، و ما دام المدين مدينا بموجب هذه الاتفاقية فهو ملزم بما يلي:
- عدم تقديم أي ضمان أو تعهد لصالح الدائنين الآخرين، لامتنياز دائن عن أخر على الأموال الموجودة حاليا أو المستقبلية حتى يتم التسديد الفعلي للقرض.
- العمل على كل ما هو ضروري لإبقاء و حماية مؤهلاته القانونية و كذا وسائل الإنتاج و الخدمات.
- تأمين المعدات المنقولة و العقارات و الوفاء بجميع المصاريف وفقا لعقد التأمين في حالة حدوث كارثة كلية أو جزئية قبل إبراء ذمته، يحتفظ البنك بحق التعويض في التأمين طبقا لبنود الضمان المبرم وفقا لهذه الاتفاقية.
- تقديم رقم الأعمال الكامل المحقق في المشروع للبنك عند الدخول في مرحلة الإنتاج أو الخدمات.

#### المادة 14: العقوبات التأخيرية

- كل تأخر من طرف المقرض عن الوفاء بالدين يؤدي إلى توجيه إنذار له بالدفع بسبب هذا التأخير مع خصم فوائد التأخير، نسبة عقوبة التأخير السارية المفعول محددة في الشروط الخاصة.

- المادة 15: العمولة و المصاريف يتعهد المقرض بدفع عمولة التعهد و مصاريف الملف المذكورة في الشروط الخاصة كل ثلاثة أشهر.

- المادة 16: تسوية النزاعات، كل نزاع ناتج عن تفسير أو تنفيذ هذه الاتفاقية يخضع في حالة عدم التسوية الودية للمتابعة أمام الجهات القضائية المختصة.

- المادة 17: اختيار المواطن، لتنفيذ هذه الاتفاقية يختار الأطراف المواطن في العناوين السابقة الذكر. يجب أن يسبق إمضاء المدين بالعبارة المكتوبة "أقرأ و صادق".

يتقدم البنك بتقديم طلب للمورد بتوفير العتاد المطلوب حسب الشروط المتفق عليها .  
و بعد توفر العتاد و تسليمه للعميل حسب الشروط المتفق عليها يصبح القرض نافذا من تاريخ التسليم.  
ما يمكن استخلاصه مما سبق أن سبب اعتبار البنوك فعالة في بناء الاقتصاد الوطني هو عملها جاهدة  
لتوفير أفضل و أنجع السبل لتمويل المشاريع الاستثمارية.

## خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة قالة-توصلنا إلى أن القرض البنكي هو أهم مصدر لتمويل المشاريع ،حيث يخضع هذا القرض إلى جملة من الشروط من بينها الفائدة و الضمانات و يرتكز على تحليل الوضعية المالية للمؤسسة الطالبة للقرض باستعمال أساليب التحليل المالي.

يقوم البنك بهذا التحليل و التقييم من خلال البيانات و المعلومات التي يقدمها صاحب المشروع في ملف طلب القرض و قياس القدرة على تسديد القرض و المردودية المالية و الاقتصادية للمشروع. و بالرغم من جميع المخاطر التي تتعلق بعملية منح القروض فان البنك يعتمد على آلية لتسيير القروض مستخدما في ذلك جميع الوسائل و الأساليب التي تمكنه من المحافظة على مركزه المالي و تحقيق أهدافه الرئيسية و المتمثلة في الربحية،السيولة و الامان.

خاتمة:

لقد شهد الجهاز المصرفي تطوراً كبيراً لذلك وجب الأخذ بعين الاعتبار متطلبات التنمية الاقتصادية تحديد الميادين والأنشطة التي يجب تشجيعها ومنحها العون عن طريق تقديم القروض والتسهيلات المصرفية للمتعاملين الاقتصاديين الذين يريدون القيام بمشاريع تخدم أهداف الدولة وتدفع عملية النمو إلى الأمام، ومن هنا أوجدت البنوك طرق وسياسات لتسيير القروض وإدارتها إدارة رشيدة تضمن لها الاستغلال الأمثل لمواردها ومع ذلك لا يزال دور البنوك التجارية في الجزائر ينحصر في الحصول على الودائع وتقديمها كقروض في إطار سياسة الدولة لعدم نضج البورصة وضيق السوق المالية، ورغم أن منح القروض عي أساس العمليات المصرفية إلا أن الواقع الاقتصادي والمتطلبات المتزايدة والجديدة للزبائن لا تزال بعيدة كل البعد عن تطوير آليات البنوك وعملياتها المختلفة وهذا يعود لعدم انتشار الوعي المصرفي بالشكل الذي يمكنها من تطوير خدماتها المختلفة بالإضافة إلى ظروف السياسية من جهة أخرى.

ونظراً لأن الجزائر وكغيرها من دول العالم الثالث سائرة اتجاه العولمة وكون التغيرات العالمية الاقتصادية تتسارع فإن التغيرات الحاصلة والمرتبقة في النشاط المصرفي سوف تكون عميقة وواسعة النطاق الأمر الذي يجعل في السوق المصارف التي تتفهم التغيرات والقادرة على مواكبتها فقط في مجال تقديم الخدمات المصرفية المطلوبة خاصة فيما يخص تسيير القروض.

وبذلك فإن التطورات الحالية والمستقبلية تتنبأ بتعرض مصارفنا إلى منافسة حادة وشديدة مما يستوجب عليها أن تعمل على مواكبة التكنولوجيا المصرفية وتطوير الكفاءات والإطارات لكسب الرهان أو على الأقل الحفاظ على نصيبها في السوق المصرفية الوطنية.

من خلال التطرق لجوانب الموضوع حاولنا الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة الاشكالية، وتوصلنا إلى عدة النتائج أهمها :

- مدى أهمية البنوك في النظام المصرفي لما تقدمه من خدمات الاقتصاد الوطني، ولمساهمتها في دفع عجلة الاستثمار لتحقيق النمو الاقتصادي من خلال التمويل بسياسة اقرضة فعالة .

- ومن أهم الأساليب و الطرق التي يستعملها البنك في تقييم المشاريع الاستثمارية التحليل المالي ،

وذلك من أجل تحديد الوضع المالي للعميل أو المؤسسة طالبة للقرض ، ومدى قدرتهم على الوفاء بالتزاماتها اتجاه البنك ، ان المحلل المالي يبدا عمله قبل بداية المشروع بدراسة تقديرية لجميع جوانب المشروع ومعرفته ناجح ام فاشل ؟

ويقرر البنك بعد ذلك منح القرض او لا،واي المشاريع افضل.

- بعد استوفاء جميع الجوانب وتفادى المخاطر لابد للبنك من استخدام محلل مالي كفاء لمسايرة التحديات.

فأي بحث لا يخلو من الصعوبات والصعوبات التي واجهتنا اثناء الدراسة كانت في الفصل التطبيقي اكثر من النظري عدم جمع المعلومات كافية من البنك بسبب سرية المهنة و الاحتجاجات المقدم وفي النهاية يمكن واجهة العقوبات القائمة في البنك ان تلجا الي طرق اخرى لتقييم المشاريع الاستثمارية و طرق تمويلية حديثة تتوافق مع التكنولوجيا .

قائمة المراجع

- الكتب باللغة العربية:

- 1- أحمد سويلم، إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
- 2- أسامة كامل، عبد الغني حامد، النقود والبنوك، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
- 3- الحداد عوض، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية، دار الكتاب الحديث مصر، 2006.
- 4- أونيس عطوة الزنط، أسس تقييم المشروعات، دراسة جدوى الاستثمار المدينة الأكاديمية، الطبعة الأولى، مصر.
- 5- بشير العلق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق، عمان، 2002.
- 6- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 7- تامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 8- حسن إبراهيم بلوط، إدارة المشاريع ودراسة جداولها الاقتصادية، دار النهضة العربية، بيروت، 2004.
- 9- حسن رجب، المحاسبة عن طريق التأجير التمويلي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 10- حسين علي خربوش، عبد المعطي رضا أرشد، الاستثمار والتمويل بين النظرية والتطبيق، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 1996.
- 11- حسين عمر، الاستثمار والعولمة، دار الكتاب الجديد، مصر، 2000.
- 12- حسين عمر، الموسوعة الاقتصادية، دار الفكر العربي، مصر، 1991.
- 13- حمدي عبد العظيم، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، 1999.
- 14- حميد الطائي، بشير العلق، مبادئ التسويق الحديث، دار اليازوري للنشر، عمان، 2009.
- 15- حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 16- حنفي محمود سليمان، وظائف الإدارة، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2005.

## قائمة المراجع

- 17- ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، دار صفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
- 18- زياد رمضان، مبادئ الاستثمار (المالي والحقيقي)، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005.
- 19- زياد رمضان وآخرون، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 20- سارة وايت، أساسيات التسويق، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 21- سعد طه علام، دراسات الجدوى وتقييم المشروعات، دار طيبة، الطبعة الثانية، القاهرة، 2004.
- 22- سعيد صادق البحري، إدارة المشروعات، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2003.
- 23- سعيد عبد العزيز عثمان، دراسات جدوى المشروعات بين النظرية والتطبيق، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 24- سعيد محمد الصيرفي، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمانية، الدار الجامعية الجديدة للطباعة مصر، 2001.
- 25- سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات الاستثمار، التمويل، التحليل المالي، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2006.
- 26- شاکر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 1992.
- 27- شفيق حداد، نظام موسى السويديان، أساسيات التسويق، دار ومكتبة حامد للنشر، عمان، 1998.
- 28- ضياء عبد المجيد موساوي، النظرية الاقتصادية، الطبعة لم تذكر، الجزائر، د.و.ج، 1994.
- 29- طارق الحاج، مبادئ التمويل، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
- 30- عبد الرسول عبد الرزاق الموسوي، دراسة الجدوى وتقييم المشروعات، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2004.
- 31- عبد القادر محمد عبد القادر عطية، دراسات الجدوى الاقتصادية والتجارية والاجتماعية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 32- عبد المطلب عبد الحميد، دراسات الجدوى الاقتصادية لاتخاذ القرارات الاستثمارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

## قائمة المراجع

- 33- عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- 34- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- 35- عمر وصفي عقيلي وآخرون، مبادئ التسويق، مدخل متكامل، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1994.
- 36- عمر وخير الدين، التسويق، المفاهيم والاستراتيجيات، مكتبة الشمس، مصر، 1997.
- 37- فريد راغب النجار، إدارة الائتمان والقروض المصرفية المتعثرة، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000.
- 38- فريد فهمي زيارة، وظائف الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 39- فلاح حسن السيسي، إدارة المشروعات الصغيرة، مدخل استراتيجي للمنافسة والتميز، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
- 40- فيليب كوتلر، سياسات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية، 2008.
- 41- قاسم نايف علوان المخياري، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 42- محمد أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي، إيزك للنشر والتوزيع، مصر، 1995.
- 43- محمد أحمد الرزاز، محاضرات في النقود والبنوك، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى، مصر، 2001.
- 44- محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007.
- 45- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- 46- محمد صادق بازعة، إدارة التسويق، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 47- محمد صالح الحناوي، الإدارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 48- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- 49- محمد عثمان إسماعيل حميد، التمويل والإدارة المالية في منظمات الأعمال، دار النهضة العربية، 1995.
- 50- محمد عزت غزلان، اقتصاديات النقود والمصارف، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، لبنان، 2002.



## قائمة المراجع

- 51- محمد كمال خليل الحمزاوي، اقتصاد الائتمان المصرفي، الدار الجامعية للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2006.
- 52- محمد محمود عبد ربه محمد، دراسات في محاسبة التكاليف، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2000.
- 53- محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- 54- محمد مطر، إدارة الاستثمارات، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، الأردن، 2006.
- 55- محمود جاسم الصميدعي، مداخل التسويق المتقدم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 56- محمود جاسم محمود الصميدعي، استراتيجيات التسويق، مدخل كمي وتحليلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 57- محمود عبد الفتاح العشمري، دراسات جدوى المشروعات الاستثمارية المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
- 58- مصطفى رشدي شيحة، اقتصاديات النقود والمصارف والمال، دار المعرفة الجامعية، الطبعة السادسة، مصر، 1992.
- 59- مصطفى رشدي شيحة، الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، بيروت، 1981.
- 60- منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، 1996.
- 61- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، الطبعة الثالثة، الأردن، 2007.
- 62- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
- 63- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، 2005.
- 64- هيثم علي حجازي وآخرون، إدارة المشروعات الصغيرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

## قائمة المراجع

---

### - الكتب باللغة الأجنبية:

- 1- Beatric Bréchigmac Rouband, le marqeting des services du projet au plan marqeting, éatition dorganisation, paris, 1998.
- 2- Darman,n,laroche, j. pétrof, le marqeting fondement et application, 4 éme étiton, mganis – Hill, camada, 1990.
- 3- Jaque lendrevie, demis lindon, 1997, mercator, séme édition.
- 4- Kamel Hamli, Amalyse bancavie de lentreprise, édition essalem, paris, 2000.
- 5- Stephan griffiths, gestion finamcière, éditition chihab, pares, 1996.

### - المذكرات:

- 1- فيروز فيلاني، سياسات منح القروض وأثرها على تمويل الاستثمار، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد المالي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004.

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور البنوك التجارية في تمويل الاستثمار بصفة عامة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بصفة خاصة، مع الإشارة إلى حالة الجزائر التي تزايد اهتمامها بهذا النوع من المؤسسات مع تطبيق برامج التعديل الهيكلي للفترة الممتدة من 1994-1998م و التحديات التي تواجهها البنوك التجارية الجزائرية في ظل التوجهات الاقتصادية الجديدة. إذ أن تمويل هذا النوع من المؤسسات يكاد يتوقف على البنوك التجارية، و من ثم فإن مدى تطور هذه البنوك و مرونتها مسألة جوهرية في توفير التمويل للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة التي تكون في حاجة دائمة للقروض البنكية . و نظرا للشكل القانوني لهذه القروض فإن البنوك كثيرا ما تحجم عن تقديم التمويل لهذه المؤسسات لانخفاض ثقتها في دراسات الجدوى المقدمة من جهة، و لغياب الضمانات من جهة أخرى. و عليه فإن البنوك التي لا تعتمد على آليات و معايير التسيير الحديثة تكون غير قادرة على توفير التمويل لهذه المؤسسات.

## Résumé

Le but de cette étude est d'éclairer le rôle des banques commerciales dans le financement des investissements d'une façon générale, et en particulier le financement des PME.

Pendant l'application du plan d'ajustement structurel (1994-1998), le gouvernement algérien donne une grande importance à la création des PME, qui sont financées par les banques commerciales et dans tout les cas avant le financement de projet la banque doit faire une étude approfondie pour assurer le remboursement de crédit.

Est par mesure de sécurité les banque ont le droit de refusé le financement des PME qui n'ont pas des garanties suffisantes.

Les banques qui n'appliquent pas les nouvelles techniques de gestion seront décrépités.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



كلية العلوم الإقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة: الماستر

قسم: علوم التسيير

تخصص: مالية مؤسسة

تمويل الإستثمار في قطاع الخدمات البنكية  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
- وكالة قالمة -

تحت إشراف الأستاذ :

حمداوي وسيلة

إعداد الطلبة:

حداد فاطمة ✓

قروي وسام ✓

السنة الجامعية: 2011 - 2012