



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج: ضمن متطلبات نيل شهادة الماستير

فرع: علوم التسيير

تخصص: مالية المؤسسات

الموضوع

تطوير الخدمة المصرفية في ظل التطورات
الإقتصادية العالمية: دراسة حالة بنك الفلاحة
والتنمية الريفية « BADR »
- وكالة قالمة -

تحت إشراف الأستاذ:

بن الشيخ توفيق

من إعداد الطالبة:

e جنيبة ورده

السنة الجامعية: 2010-2011

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"...إِن أُرِيدُ إِلَّا الْإِطْلَاقَ مَا

اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ..."

صدق الله العظيم



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج: ضمن متطلبات نيل شهادة الماستير

فرع: علوم التسيير

تخصص: مالية المؤسسات

الموضوع

تطوير الخدمة المصرفية في ظل التطورات
الإقتصادية العالمية: دراسة حالة بنك الفلاحة
والتنمية الريفية « BADR »
- وكالة قالمة -

تحت إشراف الأستاذ:

بن الشيخ توفيق

من إعداد الطالبة:

• جنيّة وردة

السنة الجامعية: 2010-2011

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"...إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِطْلَاقَ مَا

اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ..."

صدق الله العظيم

تكملة ——— رأيه:

تعلم فليس المرء يواد عالما
وإن كبير القوم لا علم عنده
و ليس أخو الجهل كمن هو عالم
و إن صغير القوم إن كان عالما
صغير إذا التفتت عليه الجاهل
كبير إذا ردت إليه الجاهل

"ربي أودعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و علي والدي، و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادة الصالحين"

يعود الشكر و الحمد و الفضل أولا و أخيرا لله رب العالمين الذي هدانا لهذا
ببرحمته و رؤوفته لإتمام هذا العمل.

إلى من هداني يد العون دون أن يبخل علينا بعلمه و أوقاته فراغته الذي كان
موجها لخطواتنا في هذا العمل المتواضع الأسطى "بن الشيخ توفيق" الذي له يبخل
علي بتوجيهاته و معلوماته القيمة التي أهدتنا و شكره علي راحة صدره و
سوره معنا طوال فترة العمل و كذلك اشكر السيد "مطور علي" الذي ساعدني
بالدراسة التطويرية في بناء الفلاحة التنموية الريفية.

و إلى كل من ساهم عن قروبه أو بعبيد علي إتمام هذه المذكرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي كرمنا بالرحمة في المنزلة و زيننا بالعقل و بفضله تبلغ الامم و
تتحقق الاخلاء الذي مكنتني

من بلوغني هذا العمل المتواضع، أمدي هذا العمل المتواضع إلى اللذان قال فيهما السلام
عز و جل: " وأخفض لهما جناح الظل من الرحمة و قال رب ارحمهما كما ربياني صغيرا "

إلى التي مكنتني جنينا و تعبت علي صغيرا و صغرت من أجلي كثيرا إلى التي مكنتني أول
إسم نطق بها لساني و صغرت لسير طريقي و تخرتني عطفا و عنايا إلى التي من يعجز
عن طعنها و يعجز الكلمات عن وصفها التي لا أطعم إلا في رضاها و دعوانها إلى التي لو
كثرت بماء البحر ما نسفتها نوح اللذان و العبد أيتها العالمة " أمي "

إلى أعظم من أن يمدح من في الدنيا إلى رمز القوة و الصفاء إلى الذي أقرضني بالعلم و صغر
عني تربيته و تعليمي و علمي صفات الأخلق " أمي العزيز "

إلى اللؤلؤة التي زينته صفاتي " ياسمين العالمة "

وإلى الصغيرة أمه و إلى جميع إخوتي و أخواتي و إلى خالاتي و أبناء خالاتي و إلى رقيقاتي
و إلى أميرة اللايفية، مباركي روعة، أمه بركاتك، بشري، أمينة، مامية، بن صادق، زينة،
وهيبة.

وإلى الذي كان لي منسبا كبيرا " رياضي " له أعظم نعمة .

وإلى السيد " محذور علي " و السيد " محذور محمد " اللذان كانا ننسبنا إلي في الدراسة التطريف
و إلى خالتي يعزني و أحببتي و أحببتك عن قريب أو من بعد رفاق المدرجة هي خالتي
مراحم.

إلى خالتي منة فادية علمتني تفصيلا " عالية مؤسستة "

على الطلوة المتفرجين سنة 2011

الخطبة

المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية، مزاياها و مخاطرها.

المطلب الثالث: أهم المخاطر التي تواجه البنوك في ظل التطورات الحديثة.

المبحث الثاني: المبادئ النظرية لتطوير الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: تطوير الخدمة المصرفية، المفهوم و الحواجز و الأهداف.

المطلب الثاني: مصادر أفكار و إستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية.

المطلب الثالث: أشكال تطوير الخدمة المصرفية.

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الحديثة و الإلكترونية.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الحديثة .

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الثالث: وسائل و أساليب الدفع الحديثة.

المبحث الرابع: الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR".

المطلب الأول: أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية و تطويره.

المطلب الثاني: وظائف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية و أدوات الدراسة الميدانية.

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف البنك و تطوير الخدمة المصرفية.

قائمة الجداول و الأشكال

و المنحنيات

قائمة الجداول و الأشكال و المنحنيات:

أ - قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيف درجة الملموسية	23
02	خصائص مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية	39
03	نصيب التوظيف في الخدمات المالية في بعض الدول	71
04	أوزان المخاطرة المرجعة للأصول حسب نسبة بنزل	79
05	أوزان المخاطرة المرجحة لعناصر نماذج الميزانية	80

ب - قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	وظائف البنوك التجارية	20
02	خصائص الخدمة المصرفية	27
03	مسار تطور لجنة بنزل للرقابة المصرفية	84
04	متطلبات الحد الأدنى لرأس المال	86
05	الإطار العام لمعيار كفاية رأس المال من خلال تضباط السوق	89
06	أهداف سياسة التطوير	116

ج - قائمة المنحنيات

رقم المنحني	عنوان المنحني	الصفحة
01	دورة حياة المنتجات المصرفية	36
02	مقارنة دورة حياة المنتج غير المصرفي و المنتج المصرفي	38

المقدمة العامة

المقدمة العامة :

شهد العالم و الإقتصاد العالمي خلال العقد الأخير من القرن العشرين تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أهمها ظاهرة العولمة المالية، و ما نتج عنها من زيادة في أوجه الترابط و التشابك و علاقات التأثير و التأثير بين مختلف دول العالم حيث حولت العالم إلى قرية صغيرة تربطها أسواق المال الدولية و البنوك العالمية، كما أصبحت رؤوس الأموال تتحرك من دولة إلى أخرى دون قيود و معدلات مذهلة، و ساهم في تغذية هذه الظاهرة و عمقها عدة متغيرات أولها إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية المعلن عنها في الوثيقة الختامية لجولة الأوروغواي في ديسمبر 1993، في إطار الإتفاقية العامة لتحرير التجارة المبركة، التي حولت فيما بعد إلى منظمة التجارة العالمية، و ما كان لهذه الأخيرة من أثر واضح في إزالة القيود التي كانت مفروضة على تدفقات السلع و الخدمات و رأس المال، دون أن ننسى الإشارة إلى أهم ثورة عرفها العالم بعد الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر وهي الثورة التكنولوجية و المعلوماتية و التي كان لها إنعكاس جد واضح و عميق على الإقتصاد العالمي، حيث أصبحت في ظلها المعاملات الإقتصادية بصفة عامة، و المعاملات المالية بصفة خاصة تتم في أقصر وقت و بأقل التكاليف و بين نقطتين جغرافيتين جد متباعدتين.

و في خضم ما يحدث على الساحة المالية الدولية من التغيرات و المستجدات السابقة، سعت البنوك على مستوى العالم إلى دعم تواجدتها و تدعيم دورها الحيوي في تنمية النشاط الإقتصادي، و زيادة قدرتها التنافسية حتى لا تفقد ميدان عملها و ذلك بإتباع عدة إستراتيجيات تلمس أهمها في التيام بتوسيع دائرة أعمالها لتشمل أداء الخدمات المالية و البنكية فتتلف عن تلك التي كانت تقوم بها من قبل، إضافة إلى تنويع أعمالها و تقديم خدمات جديدة تستجيب أكثر فأكثر لحاجات العملاء المتنوعة و المتطورة، لذا ينبغي على جميع البنوك في العالم مواجهة هذه التطورات، الإقتصادية في العالم و هذا ما يارم البنوك التجارية خاصة مثل: بنك السلاسل و التنمية الريفية الجزائري بأن يقوم بتطوير خدماته حتى تستطيع تلبية حاجات و رغبات عملائه الحاليين و المرتقبين و كذا مواجهة المنافسين لضمان البقاء و الإستمرارية و من هنا يمكن طرح:

- إشكالية البحث :

- كيف يمكن للبنوك التجارية الجزائرية أن ترتقي بخدماها المصرفية لمواجهة البنوك و المنافسة المحلية أو الدولية و التطورات الحالية ؟

في دراسة هذا الإشكال يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي الخدمة المصرفية ؟ دورة حياتها، و ماهي عوامل و أشكال تطورها ؟

- ماهي أهم التطورات الإقتصادية العالمية على الساحة المصرفية ؟

- ماهي الإتجاهات الحديثة التي سلكتها البنوك في تقديم خدماتها ؟

- ماهي سياسات و إستراتيجيات البنوك في مواجهة إنعكاسات هذه التطورات ؟

فرضيات البحث :

إن عملية البحث في هذه التساؤلات تتطلب تسليط الضوء على هذه الفرضيات على النحو التالي :

* يعتبر فشل الإشرافية و سيطرة الليبرالية الرأسمالية على معظم الاقتصاديات من أهم التطورات الاقتصادية العالمية وما تبع ذلك من تحرير الأسواق المالية و انفجار تكنولوجيا الإتصال تحت غطاء العولمة

* يعمل زيادة التوجه نحو عولمة الأسواق المالية و أدوات التعامل بها على تسريع التطورات التي تشهدها البنوك

* إن عمل البنوك في سوق يتسم بالمنافسة القوية و المتزايدة يفرض عليها إتباع سياسات وإستراتيجيات تضمن لها مواكبة التطورات الحاصلة ومواجهة المنافسة الشديدة و البقاء في السوق .

و دراسة موضوع تطوير الخدمة المصرفية يتطلب دراسة مختلف الفرص و التهديدات التي تحكم أعمال البنوك، ودراسة الخدمات الجديدة المقدمة وأشكالها مع تسليط الضوء على دراسة "حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفيه" كإحدى نماذج.

تحديد إطار البحث :

يتناول موضوع الدراسة البحث في قوى التغيير الرئيسية التي تعرفها الساحة المصرفية العالمية ، فالقطاع المصرفي على درجة عالية من الحساسية تجاه هذه التغيرات و هو مطالب و مجبر على مواكبتها و التكيف مع متطلباتها و تطوير الخدمات المقدمة للعملاء

أسباب اختيار الموضوع:

ترجع الأهمية العالمية للإشكالية إلى مجموعة دوافع بوحدها في النقاط التالية :

- يدخل البحث في هذا الموضوع في صميم التخصص و هو : مالية المؤسسات

- النقص في الإحاطة بالجوانب المختلفة التي يساؤها الموضوع من خلال الدراسات السابقة بشكل منفصل و دقيق

- الأثر البالغ التي تحمله التطورات الحاصلة في المجال المصرفي على أعمال البنوك و مستقبل تواجدها، وهذه التطورات التي جعلت تطوير الخدمة المصرفية حتمية و مفروضة.

أهمية البحث:

ترجع أهمية البحث في هذا الموضوع إلى الدور الكبر الذي عملة القطاع المصرفي كعنصر هام و مرتبط بمجهود النهوض بالإقتصاد و التنمية بمستوى فعالية الجهاز المصرفي و ظهور جملة من التحديات الضخمة التي يواجهها العمل المصرفي حيث بات من المؤكد أن مستقبل المؤسسات المصرفية أصبح متوقفا على قدرتها على مواجهة هذه التحديات و مدى إستجابتها للتطورات و المستجدات.

المنهج المستخدمة في البحث:

تبعا للمتطلبات التي أملتها دراسة هذا الموضوع و طبيعة المعلومات التي يتناولها كان من الواجب اللجوء إلى مناهج مختلفة في معالجة هذه الإشكالية، حيث إحتمدنا في ذلك على :

أ- المنهج الوصفي التحليلي : وهو المنهج الذي يتم فيه وصف و جمع و تلخيص المعلومات عن موضوع معين، وتم الإعتماد عليه كختمية أملتنا علينا طبيعة الموضوع لأننا بصدد جمع و تلخيص الحقائق المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة و استعراض أهم التطورات الاقتصادية و العالمية و إستنباط أهم التوجهات الجديدة للبنوك و تطويرها لخدماتها المصرفية كختمية لضمان وجودها

ب- منهج دراسة الحالة: وتم الإعتماد عليه في الجانب التطبيقي بإختيار بنك من البنوك التجارية الجزائرية كختمية للدراسة المتمثل في " بنك الفلاحة و التنمية الريفية " مع صعوبة دراسة موضوع تطوير الخدمة المصرفية ، وذلك هذا المنهج بإعتماد الباحث على أساليب المقابلة المباشرة و الملاحظات و غيرها من الأدوات التي يختارها الباحث.

تقسيم البحث: من أجل دراسة موضوع تطوير الخدمة المصرفية في ظل التطورات الاقتصادية العالمية بطريقة منسجمة وللتأكد من الفرضيات المعروضة قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول :

الفصل الأول : حمل هذا الفصل عنوان: مفاهيم أساسية حول البنوك و الخدمات المصرفية ، حيث يمكن إعتبره بمثابة فصل تمهيدي يحوي ثلاث مباحث : تهدف إلى تناول مجموعة من المفاهيم المتعلقة بمهية البنوك و تطور التنظيم و العمل المصرفي، أنواعها أهدافها ووظائفها، بالإضافة إلى دراسة الخدمات المصرفية من حيث مفهومها وخصائصها و دورة حياتها، وذلك من خلال المباحث التالية :

-البنوك: دراسة في المهية و الأنواع -مدخل إلى الخدمات المصرفية- دورة حياة الخدمة المصرفية .

الفصل الثاني: جاء هذا الفصل تحت عنوان " التطورات الاقتصادية العالمية "

حيث يشمل ثلاثة مباحث تناول:-العولمة المالية و الثورة العلمية كأهم التطورات الاقتصادية العالمية - اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية - مقررات لجنة بازل لكفاية رأس المال.

الفصل الثالث: جاء بعنوان التوجهات الجديدة للبنوك و تطوير الخدمة المصرفية(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، وذلك من خلال أربعة مباحث

-أهم التوجهات الجديدة للبنوك وأهم المخاطر التي نواجهها -المبادئ النظرية لتطوير الخدمة المصرفية -

المبادئ لبنك الفلاحة و التنمية BADR الخدمات المصرفية الحديثة و الإلكترونية - الدراسة " وكالة قاعة" الريفية

الفصل الأول

تهيئة الفصل الأول :

يعتبر الجهاز المصرفي الممول الأساسي للاقتصاديات معظم الدول، فتحتاج النظام الاقتصادي، في وقتنا الحالي مرهون بمدى فعالية و نجاعة الجهاز المصرفي للدولة و مدى قدرته على تجميع الفوائض لدخول مختلف القطاعات بالإضافة إلى تنوع تشكيلة الخدمات المقدمة من طرف مختلف البنوك، ونظرا للدور الكبير الذي يلعبه الجهاز المصرفي، أدى ذلك إلى تطور البنوك و تبلور مفاهيمها بشكل أكبر و إتساع عملياتها و وظائفها خاصة مع اشتداد المنافسة و تسابق البنوك إلى إحتذاب أكبر عدد ممكن من الزبائن، وفي ظل التطور تعددت وتنوعت تشكيلة الخدمات المصرفية المقدمة، وإختلفت من بنك إلى آخر باختلاف نوعه و الوظيفة التي يمارسها، هذه الخدمات التي تتحكم في سلوكها مجموعة من المتغيرات الداخلية و الخارجية والتي يجب على البنوك مراعاتها أثناء تقديم خدماته لتمديد فترة حياة هذه الخدمات لإقتطاع أكبر حصة في السوق وضمان الاستقرار و الاستمرارية، وهذا ما سنحاول تتبعه في هذا الفصل من خلال دراستنا لثلاث مباحث على الترتيب:

-أنبوتوك: دراسة في الماهية و الأنواع

-مداخل إلى الخدمات المصرفية

-دورة حياة الخدمة المصرفية

المبحث الأول: البنوك: دراسة في الماهية والأنواع:

إن الحديث عن البنوك والخدمات المصرفية المقدمة من طرفها، يقودنا إلى تسليط الضوء على أهم ما يتعلق بها من نشأة و ماهية، وتطور التنظيم والعمل المصرفي وأهدافها وأنواعها ووظائفها.

المطلب الأول: ماهية البنوك وتطور التنظيم والعمل المصرفي:

لكل بلد جهاز مصرفي خاص به، الذي هو عبارة عن مجموعات من البنوك تختلف هذه البنوك عن بعضها البعض من خلال وظائفها وأنواعها و الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

الفرع الأول: نبذة تاريخية عن نشأة البنوك وتطورها.¹

تتمد جذور البنوك في العصور القديمة حيث مارس البابليون العمليات المصرفية في شكلها التقليدي من خلال كهنة المعابد وكبار الملاك حيث نجد أن معبد الآجر الأحمر " **temple rouge d'ourouk** " وهو أقدم من نقد العمليات البنكية، وذلك من خلال "3200-3400" قبل الميلاد في بلاد ما بين النهرين وقد لعب قسارسته دور الوسيط بين أصحاب الفرائض النقدية والمحتاجين إليها من خلال إستقبال الودائع والتبرعات واستثمارها.

وضع حمورابي " **Hammourabi** " 1955- 2913 ق.م قانونه الذي ينص على طريقة تسوية المعاملات

البنكية والمالية وبعض العقود الخاصة بالسلع والقروض إلى جانب تسييت هذه العمليات وفحصها من قبل

موظفي المملكة، لتظهر فيما بعد وخلال القرن الأول قبل الميلاد عمليات التحويل المنفذة بواسطة الأوامر

مكتوبة على الألواح الطينية وذلك من قبل مصرف موراشر " **maison Mourachi** " وكذا مصرف

"أيناصر" " **enasir** " الذي يتاجر في المعادن كالذهب والنحاس والعاج وكانت له شبه فروع خارج العراق

نقل المعادن مثل: العاج ، وإتمام المعاملات والإسمات والحوالات، إلا أن هذه العمليات عرفت إزدهارا

مشهورا خلال العهد اليوناني بروز مقرضين صغار لتقوم وصرافين متخصصين يقومون بأعمالهم على مناضد

في الأسواق، وفي متاجر خاصة، مستخدمين، في ذلك تقويم الأوزان للمهمة ويهتمون علم العمليات التي تتم من

يوم لآخر، والثاني خاص بكل زبون تسجل فيه عملياته بالتسلسل، وقد قام آنذاك " **Isocrate** " بوضع تقنية

تشبه إلى حد ما الصكوك، وفي عهد البطالسة في مصر أضيفت عمليات تسديد المدفوعات وتحصيل

¹ شاكر القرواني ، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية، ص25.

القبوضات المتعلقة بالخزينة، وأخذت عمليات الإقتراض مدى متوسط الأمد بعد أن كانت مقتصرة على الأجل القصير، أما في العهد الروماني، فقد أصبحت العمليات البنكية أكثر إتقاناً حيث إحترفها الكثير من العموميين والأثرياء واعتمدوا على حسابات تشبه الحساب الجاري في تسيير عملياتهم.

إتسع العمل البنكي ابتداءً من القرن الحادي عشر ميلادي حيث شمل تبديل النقود إضافة إلى إيداعها وإقراضها، كما أصبح ممارسي العمليات البنكية يسجلونها على دفاتر اليومية ويقوم كل منهم في نهاية كل يوم بإجراء العمليات للمقاصة بين حسابات زبائنه ليتجمعوا في الأخير ويقابلوا حساباتهم ببعضها البعض، ويدفع الرصيد في النهاية نقدياً، ثم أصبحت هذه العملية تجرى مرة واحدة في آخر يوم في السوق.

وظهرت البنوك في شكلها الحديث في إيطاليا خلال القرنين الثالث عشر والرابع عشر، حيث عرفت هذه الأخيرة ثلاثة أنواع: بنوك الإيداع والإقراض والنقل البنكي، بنوك القروض المربوطة بالرهانات والبنوك المبادلة كما سجلت وجود سلطة مراقبة وتدقيق للعمليات التي تقوم بها البنوك تتكون من: مجموعة من الأساتذة المتخصصين إلى جانب تعاملها بالقروض الاستهلاكية، القروض الموجهة للأمرء وكذا تمويل التجارة البحرية وعمليات الصرف ونظراً إلى الحروب التي سادت تلك الفترة فقد ظهرت حاجات كبيرة إلى النقود إلى جانب أطراف أخرى ترغب في إيداع النقود لدى جهة موثوق بها لذا أصبح الصاغة والتجار يحتفظون بها مقابل شهادات إسمية بمبلغ الوديعة ويحصلون مقابل ذلك على عمولة وتدريباً لاحظ هؤلاء الصيارفة أن هذه الإيصالات أخذت تلقى قبولاً عاماً في التداول وفاقاً لبعض الإلتزامات أي تلعب دور النقود في الوفاء بالإلتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة أما باقي الودائع تبقى مجمدة لديهم الأمر الذي دفعهم إلى التفكير في إقراضها ومن هنا أخذ البنك يدفع فوائد لأصحاب الودائع بزيادة إستقطاب الأموال، إضافة إلى السماح لهم بسحب مبالغ تتجاوز أرصدة ودائعهم لتظهر عمليات السحب على المكشوف، وقد إستحوذ بنك جنوة على أكثر من 15% من مجموع قيم النقود المتداولة مقابل شهادات إيداع، في حين إعتد بنك نابولي نوعاً من الأوراق المالية وهي "pollize notati" وظهر أول بنك تحت هذا المسمى بالبنكية وهو بنك بارشلونة 1401 وكان يقبل الودائع ويخصم الكمبيالات، وأنشأت فيما بعد بنوك فخمة كبنك أمستردام 1609، بنك السويد 1656، وبنك إنجلترا عام 1694، ومع تطور النشاطات التجارية شهدت عمليات البنوك تقدماً ملحوظاً حيث أصبحت تقوم بوظائف جديدة كخصم الأوراق التجارية، خلق وسائل الدفع، والتوسع في منح القروض.

إلا أن إفلاس بعض البنوك سبب تدهور الوفاء بالديون، دفع إلى التفكير في إنشاء سلطة رقابية تنظمها البنوك من جهة وتحفظ الأموال إلى المودعين من جهة أخرى، وهكذا نشأت البنوك المركزية ابتداءً من بنك ريكس السويدي عام 1668 وتحول بنك إنجلترا التجاري إلى بنك مركزي سنة 1844.

ليتولى فيما بعد إنشاء البنوك المركزية في كل دول العالم الأخرى إلى جانب ظهور بنوك أخرى بأشكال مختلفة منها المتخصصة في تمويل قطاعات معينة، ومنها متعددة النشاطات ليكتمل تشكل النظام البنكي الذي شهده هذه الأيام مفهوم البنك.

الشرح الثاني: مفهوم البنك.

يرتكز الوصول إلى مفهوم البنك على الخوض في مدلوله اللغوي ورضه القانوني ومحتواه الاقتصادي.

1- اليعد اللغوي¹: يعود الأصل التاريخي لكلمة البنك إلى الكلمة الإيطالية بانكو "banco" والتي يقصد بها المنضمة التي يجلس عليها الصرافون لتمويل العملة وتبادلها، ثم تطور المعنى فيما بعد ليقصد بها المنضمة التي يتم فورها عدل وتبادل العملات، لتصبح في النهاية تعني المكان الذي تجود فيه المنضمة وتجري فيه المتاجرة بالنقود.

- أما بالعربية فيقال: صرف وإصترف الدنانير أي بدلها بدنانير سواها وكلمة صيرافة هي جمع الصراف، وتعني ببيع النقود بنقود أخرى، وكلمة الصرافة هي مهنة الصراف.

2- اليعد القانوني: يختلف التعريف القانوني للبنك بحسب الشرائع المختلفة لكل دولة، فمثلاً نجد في فرنسا أن البنوك هي: المؤسسات التي سحرفها المتعادة قبول النقود من الجمهور على شكل ودائع أو غيرها تستعملها لحسابها الخاص في عملية الإقراض أو في العمليات المالية.²

أما في الجزائر فقد عرف قانون النقد والقرض الصادر في 14 أبريل 1990 البنوك التجارية: (كرفها السائدة في الجزائر) من خلال المادة 114 على أنها: "أشخاص معنوية مهمتها العادية والأساسية إجراء العمليات المنصوص عليها في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون والتي تتضمن تلقي الودائع من الجمهور، منح القروض وتوفير وسائل الدفع الآمنة ووضعها تحت الزاين والاسهر على إدارتها".

¹ شاكر القريني، محاضرات في اقتصاد البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 24.

² عبد اللطيف بلخرسة، تكييف البنوك التجارية الجزائرية مع اقتصاد السوق، إستراتيجية التسويق البنكي، مذكرة ماجستير، جامعة عنابة، جوان 1997، ص 17.

وبالتالي نجد أن البنك من الوجهة القانونية هو شركة يرخص لها القانون ممارسة الأعمال البنكية وتقديم الخدمات، المتروكة في المجال البنكي.

3- اليمد الإقتصادي: تختلف تعريفات البنك حسب الأنظمة البنكية من جهة والمفكرين الإقتصاديين من جهة أخرى، لذا فإنه من الصعوبة إيجاد تعريف واضح وشامل لمصطلح البنوك، إلا أننا نورد بعض التعاريف التي تتمثل في:

- البنك هو منشأة تنصب عملياتها على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور ومنشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية جديدة.¹

-- البنك هو منشأة مالية يلتقي فيها عرض النقود بالطلب عليها، لذا فإن مهمته الأولى هي قبول الودائع من أطراف وإقراضها لأطراف أخرى، أما مهمته الأساسية فهي تجميع الأموال وتوظيفها ليمد النشاط الإقتصادي في المجتمع بالأموال اللازمة لتنميته وتقدمه، ولذا يمكن إعتبار البنك كأوعية تتجمع فيها الأموال والمدخرات ليعاد إقراضها إلى من يستطيع ويرغب في الإستفادة وإفادته المجتمع منها عن طريق استثمارها، فهي تعمل كهمزة وصل بين المدخرين والمستثمرين.

وبالرغم من أن التعريف الشائع للبنوك يحوي قبول الودائع ومنح القروض، إلا أننا نلاحظ أن بعض البنوك لا تقبل ودايع تحت الطلب مثل البنوك الصناعية ولكنها بالرغم من ذلك تعتبر بنوكاً.²

ومما سبق يمكن القول أن البنك عبارة عن مؤسسة نقدية رخص لها القانون الإيجار بالنقود باعتبارها المادة الأولية لممارسة نشاطها وتعمل هذه المؤسسة على ترشيد استخدام الأموال من خلال قيامها بعملية جمع النقود من مصادر مختلفة وإستخدامها في أفضل الإستثمارات المتاحة إذ يلجأ البنك إلى جلب النقود من الجهات التي ليست لها حاجة حاضرة لها كمدخرات العائلات والمؤسسات والجماعات العمومية، ثم يقوم بإقراضها للجمعيات التي هي بحاجة إليها، لإستخدامها في أغراض منتجة أو لتلبية إحتياجاتها التمويلية.

¹ شاعر القر ويني محاضرات في إقتصاد البنوك ، مرجع سبق ذكره ،ص 24.

² محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 10.

الفرع الثالث: تطور التنظيم والعمل المصرفي:

عرفت البنوك منذ نشأتها تطورات كبيرة وواسعة في العديد من المجالات حيث أن البنوك لم تعد مجرد خزائن تودع فيها أموال الغير إذا ما فاضت عن حاجتهم وتسحب منها إذا ما رغبوا في ذلك ضمن عبارة " البنوك تقترض نكبي تقرض " ¹ كما لا تعد النشاطات البنكية أمرا محصورا في نطاق ضيق يتكون من مجموعة من المتعاملين، ولكنها أصبحت عملية يومية تهم قطاعا واسعا من الأفراد والمؤسسات والمنظمات وتزداد أهميتها يوما بعد يوم بحسب ما يشهده الاقتصاد من تحولات عميقة.

وتبرز الأهمية الكبيرة للبنوك والقطاع المهم في شكل أساسي إنطلاقا من دورها الرئيسي في دعم عمليات التنمية والتطور في البلاد، من خلال توفير الأموال والمدرجات المطلوبة وتوظيفها بالكفاءة اللازمة التي تقدم أغراض النمو والتقدم، لذا نجد من خلال تتبع تاريخ البنوك أن الدول قامت بوضع القوانين والإجراءات المختلفة التي تحدد بشكل واضح ودقيق وظائف وأدوار مختلفة المؤسسات المالية ومنها البنوك وإعطاء أهمية خاصة لهذا القطاع خصوصا أن البنوك لم تكن بعيدة عن الأزمات التي عاشها الاقتصاد من مراحل مختلفة من تاريخه، حيث إنجبت هذه الدول إلى ضبط وتأمين العمل المصرفي ضمن إطار محدد يحافظ على ضرورة هذه الوظيفة الهامة والحساسة بشكل سليم، ولعل من أبرز أسباب ضبط وتأمين العمل المصرفي ما يلي: ²

1/ تحقيق وتوفير عنصر الأمان والقوة الإستقرارية للبنوك والمؤسسات المالية.

2/ تحقيق إستقرار النظام النقدي من خلال مراقبة وضبط النمو في مصادر توفير النقود على المستوى القومي والعمل على تحقيق نظام مالي كفو ومتناسق.

3/ حماية مستخدمي هذه الأموال من تعسف هذه المؤسسات أي المناحة للإلتزام.

كما بادرت مختلف الدول وفي مقدمتها الدول المتقدمة إلى إنتهاج سياسات إصلاحية بغية تطوير أجهزتها المصرفية وعضمة البنوك العاملة بها، حيث تؤدي السياسات الرامية إلى تحسين أداء القطاع المالي إلى ارتفاع معدلات النمو الاقتصادي، وهو رأي تدعمه النظريات والأدلة معاً ويرجع السبب وراء ربط التطور المالي بالنمو في أن النظام المالي المتطور يقوم بعدة وظائف لتبزيز فعالية الوساطة من خلال ما يحققه من خفض

¹ سعيد سيف النصر، دور البنك التجارية في استثمار أموال البلاد دراسة تعبيرية تطبيقية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص 7

² عبد القادر حنفي، إدارة البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص 457-458

التكاليف المرتبطة بالمعلومات والمعاملات والمتابعة، ويشجع النظام المالي الحديث نشاط الاستثمار من خلال تعدد فرص العمل الجيد للعمل التجاري وتمويلها وتعبئة المدخرات ومتابعة أداء المديرين والسماح بتداول المخاطر وتغذيتها وتنويعها وتسيير تبادل السلع والخدمات، وتؤدي هذه الوظائف إلى رفع كفاءة توزيع الموارد وتسريع تراكم رأس المال المادي والبشري، وتعجيل خطى التقدم التكنولوجي مما يؤدي بدوره إلى تعزيز النمو الاقتصادي.¹

غير أن التطورات الاقتصادية السريعة والمتلاحقة والتي من أبرزها مثلث العولمة المالية شكلت ضغوطاً متعاظمة دفعت البنوك لإعتماد توجهات وسياسات جديدة تتماشى وهذه التغيرات كما دفعت باتجاه المزيد من التحرر المالي التشريعي، مما عمل على تراجع التقسيمات والتحديدات الموضوعية أمام البنوك المختلفة في ممارسة أعمالها والتطورات القائمة بهذا التقسيم.

كما عرفت البيئة المصرفية بدورها تطورات عديدة أفرزت متطلبات ومتطلبات جديدة، وهو ما فتح عهداً جديداً أمام البنوك بما فيه من إنجازات وفرص ومجالات جديدة، أي ما يعني تحقيق توسعات وأرباح إضافية لها، في مقابل ما يحمله من سلبيات وتحديات ومخاطر يتعين على هذه البنوك مواجهتها.

والملاحظ في ضوء هذه التطورات هو نحو كيانات وتنظيمات مصرفية تمثل تحولاً واضحاً في عالم البنوك وكذا ظهور مفاهيم جديدة في أداء البنك لأعماله، ما يفرض على البنوك إستحداث سياسات وأساليب جديدة في تعاملاتها وتقديم متوجاتها، وتبني معايير التخطيط الإستراتيجي لمواكبة التطورات الحاصلة والسير وفق ما تقتضيه التحولات التي تعيشها الصناعة البنكية، وهو ما يتدرج في بحمله ضمن ما فرضته قوى التغيير العالمية على البنوك وأعمالها.

المطلب الثاني: أهداف البنوك.

تعد البنوك أكثر الوسطاء الماليين كفاءةً لخدمة كل المودعين والمقترضين على حد سواء وذلك على إعتاب طبقاتهم، لذلك لا تعتبر الكفاءة في الوساطة السمة الوحيدة المميزة للبنوك فنحن هناك ثلاثة أهداف أخرى يتسم بها البنك وهي الربحية، السيولة والأمان وترجع أهميتها في تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات

¹ منير إبراهيم هادي، إدارة البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص 08

الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك، والتي تتمثل في قبول الودائع، وتقديم القروض، والاستثمار في الأوراق المالية وفيما يلي نعرضها باختصار.¹

1- الربحية: يتكون الجزء الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة في الفوائد على الودائع وهذا يعني أن أرباح تلك البنوك أكثر تأثراً بالتغير في إيراداتها وذلك بالمقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى، فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر، وعلى العكس من ذلك إذا انخفضت الإيرادات بنسبة معينة انخفضت الأرباح بنسبة أكبر، بل قد تتحول أرباح البنك إلى خسائر وهذا يقتضي من إدارة البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيه وإذا كان الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك المالية بعض الجوانب السلبية نتيجة لإلتزام البنك بدفع فوائد عليها سواء حقق أرباح أم لا يحقق، فإن الاعتماد على الودائع ميزة هامة، فالعائد الذي يحققه البنك على استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه ملاك، ومن ثم إذا اعتمد البنك على أموال الملكية في تمويل استثماراته فسوف يقلل أرباحه من اليوم الأول، بل وربما لا يفتح أبوابه على الإطلاق.

أما الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق للبنك كافة صافي الفوائد التي تمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع وبين الفوائد المدفوعة عليها وبالطبع يذهب هذا الفرق إلى ملاك البنك، مما يجعل العائد الذي يحصلون عليه أكبر بكثير من العائد على الاستثمار وهذا يطلق أحيانا على كافة صافي الفوائد بعائد الرفع المالي أو عائد الملكية، أي العائد الناجم عن الاعتماد على أموال الغير في تمويل الاستثمارات.

2- السيولة:

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب، ومن ثم ينبغي أن يكون البنك مستعدا للوفاء بها في لحظة وتمتد هذه من أهم السمات التي تميز البنوك عن المؤسسات المالية الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه البنوك تأجيل سداد ما عليها من مستحقات، وأو أبيض الوفاء، فإن مجرد زيادة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلا بأن تعرض ثقة المودعين ويدفعهم فحاة لسحب ودائعهم مما قد

¹ منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، 1996، ص 10.

يعرض البنك للإحلاس، ومثالنا على ذلك بنك أنترا اللبناني، الذي يضطر إلى التوقف عن دفع مستحقات المودعين وذلك نتيجة لزيادة مفاجئة في المسحوبات لم يتمكن البنك من مواجهتها بما لديه من موارد نقدية.

3- الأمان :

يتسم رأس مال البنك بالصغر، إذ لا تزيد نسبه إلى صافي الأصول عن 10% وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر الإستثمار فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين والنتيجة هي إعلان إفلاس البنك.

وفي الأخير تشير السمات إلى فرض أهداف ينبغي على البنوك السعي لتحقيقها أولا تعظيم الربحية من خلال زيادة الإيرادات طائفا أن الجانب الأكبر من التكاليف هو من النوع الثابت وأن أي انخفاض في الإيرادات كفيل بأن يصاحبه انخفاض أكبر في الأرباح، ثانيا تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة، لما لذلك من تأثير على المودعين فيه، وأخيرا تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين على أساس رأس مال صغير ولا يكفي لتحقيق الحماية.¹

المطلب الثالث: أنواع البنوك ووظائفها

هناك أنواع متعددة من المصارف تختلف حسب عدة إعتبارات حيث يمكن تقسيمها حسب النشاط الذي تقوم به إلى أنواع عدة: البنوك التجارية، البنوك المركزية، البنوك المتخصصة و بنوك أخرى.

الفرع الأول: أنواع البنوك:

1- البنوك التجارية²: هي المؤسسات المالية والنقدية أو البنوك التجارية هي نوع من الوساطة المالية التي تتمثل

مهمتها الأساسية في تلقي الودائع الجارية للمعاملات والمؤسسات والسماعات العمومية وبيعها ذلك القدرة على إنشاء نوع خاص من النقود و هي نقود الودائع.

إن وصف هذه المؤسسات المالية بالنقدية لا يعني أنها الوحيدة دون غيرها التي تتعامل بالنقود، ولكن يعني ذلك أن هذه المؤسسات هي الوحيدة المؤهلة لإنشاء نوع النقود التي أشرنا إليه أعلاه، وتسمى المؤسسات

¹ منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، صص 11-12.
² الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2001 صص 11.

المالية النقدية أيضا البنوك التجارية أو بنوك الودائع، ومن أهم الإستخدامات المتاحة أمام هذه البنوك هي القيام بمنح القروض قصيرة الأجل أو القروض التجارية، إنسجاما مع طبيعة الجزء الأكبر من مواردها، ولا تعتمد هذه البنوك في مثل هذه العمليات من القروض على رؤوس أموالها التي تمثل جزءا يسيرا مقارنة بودائع الآخرين وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على الأموال المنتقلة من الغير في شكل ودائع، هل يعني ذلك أن هذه البنوك لا يمكنها منح القروض متوسطة أو طويلة الأجل؟ وإن هذا هو الذي كان سائدا في السابق فإن الوضع بدأ في التغير، ولقد أصبح بالإمكان أن تقوم البنوك التجارية بمثل هذه العمليات، وهي في هذا الجانب أصبحت تقترب تدريجيا من النوع الآخر من المؤسسات المالية، ونفس الشيء يمكن أن يقال عن الودائع المنتقلة من الجمهور، وفي هذا الصدد فإنه أصبح بإمكان البنوك التجارية أو المؤسسات المالية النقدية قبول الودائع الزمنية سواء كانت لأجل أو إيداعية، وهو أمر منطقي ومنسجم تماما مع تطور النظرة إلى التمويل.

2- البنك المركزي:

البنك المركزي هو المؤسسة التي تشغل مكانا رئيسيا في السوق النقدية لأنه يوجد على رأس الجهاز المصرفي ويساعد البنوك على القيام بمهامها ومراقبة نشاطها وتوجيهها في إطار السياسة النقدية للدولة، من المسلمات أن هذا البنك لا يهدف إلى تحقيق الربح بل خدمة الصالح الإقتصادي العام، ويجسد سلطة وإستقلالية الدولة.¹

وعالما ما نشأت البنوك المركزية كبنوك تجارية، تم تحولت إلى بنوك عامة تملكها الدولة ويعتبر بنك ريكس السويدي أقدم البنوك المركزية تأسس عام 1656 وأعيد تنظيمه كبنك للدولة عام 1668، غير أن بنك إنجلترا، يعد بنك الإصدار الأول الذي قام بمهام البنك المركزي ويرجع إليه الفضل في تطوير المبادئ التي يقوم عليها الفن المصرفي المركزي، ويتميز البنك المركزي بالميزات الثلاث التالية والتي تمثل في نفس الوقت وظائفه الأساسية وهي أنه: بنك الإصدار، بنك البنوك، بنك الدولة.²

3- البنوك المتخصصة وبنوك أخرى:

تعدد البنوك حسب الأنشطة التي تمارسها ويمكن تقسيمها إلى:³

¹ خديجة عبد الله، الإقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، 2008، ص140.

² سليمان برباي، إقتصاديات النقود و البنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، 1996، ص31.

³ محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، إندسة الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 33

1/ البنوك المتخصصة: تخصص هذه البنوك في تمويل نشاط اقتصادي معين، ويرجع سبب هذا التخصص إلى ما تقتضيه ظروف التمويل في كل قطاع، ونظرا للطبيعة المتباينة بين قطاعات الاقتصاد المختلفة، وتقوم البنوك المتخصصة بتشغيل مواردها في قروض يفتقر إليها أن تكون طويلة الأجل بإستثناء بنوك تمويل التجارة الخارجية حيث أجل القرض قد لا يتعدى الستة أشهر، أمّا موارد هذه البنوك فإنها لا تستقيها من الودائع، كما هو الحال بالنسبة للبنوك التجارية ولكن من رأس مال البنك، ومن السندات والقروض العامة التي تصدرها وتشارك فيها البنوك التجارية كنوع من أشكال الاستثمار عندها لذلك فإن البنوك المتخصصة لا تستطيع التوسع المستمر في نشاطها إلا في حدود مواردها، وتنقسم هذه البنوك إلى:¹

- **البنوك الصناعية:** وهي البنوك المتخصصة في إنشاء وتدعيم الصناعات المختلفة وتزويدها بالأموال اللازمة لشراء المواد الخام والآلات، أو بغير ذلك من الوسائل المساعدة، وطالما أن البنك الصناعي لا يسمح له بقبول الودائع فإن قدرته على تمويل الصناعات تتعدد على أساس إمكان حصوله على قروض لأجل طويلة بفوائد أقل نسبيا من تلك التي تمنحها لإقامة المشروعات الصناعية وتمنح البنوك الصناعية تسهيلات تختلف أحوال إستحقاقها وفقا لنوع الائتمان المطلوب، فبالنسبة لشراء أراضي المصانع وتجهيزات المباني قد يصل أجل القروض لمدة فيما بين 10 و 20 سنة، وتقل هذه المدة إلى نحو 5 سنوات عند تمويل التجهيزات الآلية وتنخفض إلى مدة لا تتجاوز السنة بالنسبة لتمويل شراء وملتزمات الإنتاج.
- **البنوك الزراعية:** هي البنوك المتخصصة في تمويل نفقات الزراعة والحصاد وفي شراء الآلات الزراعية وإستصلاح الأراضي... الخ ولهذا تقوم بمنح ثلاثة أنواع من القروض: قروض قصيرة الأجل لتمويل الحاصلات الزراعية، وقروض متوسطة الأجل لشراء الآلات الزراعية ورفع الكفاءة الإنتاجية بصفة عامة، وقروض طويلة الأجل لإستصلاح الأراضي البور وزراعتها، وتختلف سياسة البنك في منح هذه القروض وفقا لظروف النولة التي يعمل في نطاقها فمثلا توجد في إنجلترا شركة الإئتمان الزراعي والتعاوني التي تستمد رأس ماله من الدولة على هيئة قروض دون ضمان وتعتمد في التمويل على السندات التي تصدرها وتكتب فيها البنوك التجارية، تمنح قروضا طويلة الأجل يسدها المقترضون على أقساط سنوية ونصف سنوية.

- **البنوك العقارية:** هي بنوك يقتصر عملها على تقديم إئتمان بضمان أراضي وعقارات مبنية، وتقدم قروض لجمعيات ومنشآت الإسكان كما تساهم في تأسيس هذه المنشآت بدورها، وتعتمد هذه البنوك في

¹ زياد رمضان، محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص 5.

تمويل نشاطاتها على رؤوس أموالها والقروض طويلة الأجل التي تحصل عليها من البنك المركزي والبنوك الأخرى والسندات التي تصدرها، ومعظم القروض التي تمنحها هذه البنوك طويلة الأجل، والقليل من هذه القروض متوسطة الأجل وقصيرة الأجل.

وينتشر هذا النوع من البنوك في كافة أنحاء العالم باستثناء معظم الدول الاشتراكية حيث يقوم البنك المركزي بمنح القروض العقارية للمنشآت العامة دون ضمان، وحتى تحقق تلك البنوك بعض الإيرادات الإضافية فإنها تساهم في الاستثمار المباشر في بعض المشروعات مثل الفنادق والمجمعات السكنية الفاخرة.

● **بنوك التجارة الخارجية:** تخصص في تمويل التجارة الخارجية والمعاملات الدولية، وفي العديد من الدول تقوم البنوك التجارية أو البنوك المسماة بشركات اعتماد التصدير هذه الوظيفة، غير أن الدول الاشتراكية تفصل بين وظائف هذين النوعين من البنوك في معظم الأحيان، وأهدف من إنشاء هذا النوع من البنوك هو مساعدة التجارة الخارجية والنهوض بها وتمييزها عن طريق ما يقدمه البنك من تسهيلات مصرفية وعن طريق مختلف العصور الائتمانية التي أحدثها في ذلك قروض الاستثمار، وأداة الأجل، كما تقدم هذه البنوك بفتح الإعتمادات اللازمة لعمليات التبادل الثنائي مع الدول الأجنبية وعمليات إعادة التصدير، وكذلك فإنها تعقد الاتفاقيات اللازمة مع البنوك القائمة في الدول الأخرى، ويمكن أن يعتمد هذا النوع من البنوك في تمويل عملياته على موارد التي تتكون من حصيلة العملات الأجنبية الواردة للدولة ومن التسهيلات الائتمانية التي يحصل عليها من بنوك أجنبية، ويقدم البنك الفرنسي للتجارة الخارجية المشورة الفنية الائتمانية والإحصائية المتعلقة بالتجارة الخارجية وقد أنشأ من ذلك الغرض مركز الاستعلامات التجارية، إلى جانب المساهمة في رؤوس أموال المشروعات الخارجية التي تنمي المعاملات الخارجية، والإسهام في إعداد الدراسات العلمية عن الأسواق الخارجية.

2- بنوك أخرى: يمكن إضافة عدة بنوك نلخصها فيما يلي:¹

● **بنوك الأعمال:** وهي بنوك ذات طابع خاص (ليس لها جمهور) و تقتصر عملاتها على المساهمة في تمويل وإدارة المنشآت الأخرى عن طريق إقراضها أو الاشتراك في رأسمالها وهي تعمل في سوق رأس المال في حين تتعامل باقي البنوك الأخرى في سوق النقد، أي أنها تهتم بإعانة رجال الأعمال بالأموال اللازمة

¹بهران، محمد فريدة، تقنيات ومؤسسات التمويل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص70.

لزيادة قدرتهم الإنتاجية تستثمر أموالها في شراء أسهم وسندات المشروعات الأخرى كما وقد تشترك في تأسيس المشروعات الجديدة.

● **بنوك الإدخار:** نشأت أساسا بغرض تجميع المدخرات، تتميز أساسا بانخفاض الحد الأدنى للإيداع حتى تتمكن من جذب مدخرات عدد كبير من الأفراد، ولا تستهدف هذه البنوك الربح بصفة عامة، ولكن غايتها الأصلية هي تجميع المدخرات الصغيرة الحجم وضخها لتمويل الاقتصاد، وقد نالت هذه البنوك شعبية كبيرة في مختلف دول العالم وتعمل على تنمية الوعي الادخاري لدى أفراد الشعب عموما، وبالذات في تلك المناطق التي قد لا تغطيها البنوك الأخرى، وتستحوذ هذه البنوك على 60% من إجمالي الودائع في ألمانيا، وفي إنجلترا تعفى العوائد من الضرائب وتضمن الحكومة مدخرات الأفراد الأمر الذي يدعم الثقة فيها، يزيد الإقبال عليها.

● **البنوك الإسلامية:** تستند البنوك الإسلامية إلى قواعد الشريعة الإسلامية وبصفة خاصة تحريم الربا والفائدة وإبادةها عن معاملاتهما وهذا بسبب تسميتها بالبنوك الإسلامية، وعلى الرغم من كونها بنوكا تجارية وتقوم الفلسفة الأساسية للبنوك الإسلامية على تحريم الربا، وذلك لأن الربا نظام يجلب الكثير من الأضرار، وتستخدم الشركات الإسلامية أسلوب شركات المضاربة، بحيث يقدم شخص رأس المال ويقوم الآخر بالعمل ويقسمان الربح الذي ينتج تبعاً لنسبة معينة يتم الاتفاق علىها مسبقاً، ويتم العمل في البنوك الإسلامية على أن يحتفظ المضارب بـ 25% من الأرباح مقابل العمل والإدارة، ويقسم الباقي بحسب قيمة ما قدم كل من الشركين.

- فمثلاً: إذا كان البنك الإسلامي يضارب بودائع مجموعة من المشتركين تبلغ مليار دينار، فإن البنك يأخذ 25% من الأرباح ثم يقسم الباقي بينه وبين العملاء حسب النسبة التي شارك بها كل عميل، وكذلك الأمر في حالة إقراض البنك لأصحاب مشروع وعندها يصبح لأصحاب المشروع نسبة 25% من العمل والإدارة، والباقي يقسم بينه وبين البنك بنسبة رأس المال.

يمكننا إرجاع أول تجربة للبنوك الإسلامية إلى تلك التي قامت سنة 1963 بإقليم "الدقهلية" في مصر تحت إشراف الأستاذ الدكتور "أحمد النجار" وكانت العملية تملخص في جمع الأموال من المزارعين المصريين وإستثمارها في بناء السدود وإستصلاح الأراضي بغية تقاسم الأرباح من الأطراف المشاركة، وإن لم يكتب

¹ محمد بو جلال، البنوك الإسلامية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1990، ص 46.

هذه التحرية النجاح إلا أن البنوك الإسلامية ظهرت بشكل واسع النطاق ابتداءً من منتصف السبعينات، وكان ذلك على النحو التالي:

الإمارات العربية المتحدة سنة 1975م، مصر والكويت و السودان سنة 1977م، والأردن سنة 1978م، والبحرين وقطر سنة 1979م، باكستان وإيران سنة 1980م.

الفرع الثاني: وظائف البنوك.

1- وظائف البنك المركزي:

عرفت مهام البنك المركزي تطورات هامة خلال العشرين سنة الأخيرة فبالإضافة إلى الوضعية الإيمانية والمتمثلة في إصدار النقود القانونية فإن نشاط البنك يتمحور حول ثلاث مهام رئيسية هي:

- تحديد وتطبيق السياسة النقدية وتنظيم ومراقبة النظام المصرفي وأسواق رأس المال.
 - تحسين وسائل الدفع الكتابية والنظام المصرفي، ومن ثم نجد أن البنك المركزي يعتبر بنك الدولة، بنك البنوك وبنك الإصدار النقدي، وبنك الاقتراض والمتحكم في عملية الائتمان.
 - بنك البنوك: فهو مصرفها ومستشارها المالي وتحتفظ لديه بودائعها وبوفر لها ما تحتاج إليه من القروض المختلفة الأحيان، ويمسك بحسابات هذه البنوك حيث يحتفظ لديه بأرصدها النقدية الفائضة عن حاجتها حيث يساعده على إجراء التسويات القيدية والكتابية من حقوق وديون للبنوك فيما بينهما وذلك عن طريق المقاصة كما أن البنوك تلجأ إليه في حالة احتياجها إلى السيولة النقدية بإعادة خصم الأوراق التجارية التي سبق أن خصمتها هي بالإضافة إلى مساعدتها في أوقات الأزمات.¹
- ويمكن القول أن هناك ثلاث عمليات رئيسية يقوم بها البنك المركزي بالنسبة للبنوك الأخرى هي:

- الإشراف على عمليات المقاصة.

- احتياطات البنوك.

- إقراض البنوك التجارية.

² بخرار عدلى فريدة ، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، مرجع سبق ذكره ، ص94.

- **بنك الإصدار:** هو البنك الذي يتفرد بحق إصدار النقود الورقية - البنكنوت - وله وحدة الحق بإصدار النقود المساعدة (المعدنية) ويقوم بوضع محطة الإصدار وحجم النقد المتداول ويشرف على تنفيذ الخطة وهو أيضا المسؤول عن غطاء العملة الورقية من الذهب والعملات الأجنبية، وهي من أهم الوظائف الأساسية للبنوك المركزية وأقدمها ولعل الأساس الأول لقيام البنك المركزي هو القيام بهذه الوظيفة حيث أنه الجهة الوحيدة المختصة لإصدار البنكنوت ولا يشاركه فيها أي جهة أخرى ويمكن القول أن فوائد تركيز عملية الإصدار النقدي في بنك واحد هو البنك المركزي هي:
 - توحيد أنواع النقود السائدة في المجتمع الشيء الذي يؤدي إلى سهولة التعامل بين الأفراد، ومنع التعقيدات التي يمكن أن تنشأ من تحويل أنواع مختلفة من النقود فيما بينها.
 - إعطاء المزيد من الثقة في أوراق البنكنوت فبدلاً من أن توزع هذه الثقة على بنوك متعددة فقيام هيئة واحدة بالإصدار يعطي ثقة للأفراد في هذه الأوراق.
 - تدعيم السيطرة على أحوال الائتمان في الاقتصاد القومي.
- **بنك الحكومة:** بما أن البنك المركزي هو ملك للدولة فهو مصرفها ومستشارها المالي يحتفظ لديه بودائعها وبالتالي فهو يقدم لها ما تحتاج إليه من قروض مختلفة الآجال، وهو يمسك حسابات الحكومة وتنظم عن طريقه مدفوعاتها وخاصة الخارجية منها، إذ أنه هو المشرف على الإتفاقيات المالية التي تعقدتها الحكومة من الخارج، ويتولى البنك المركزي أيضا خدمة الدين العام، يصدر القروض، سندات وحوالات، وينظم تصرفها ويشرف على أصفاء القروض، أي الإيفاء بالدين، ودفع الفوائد، وفي الأخير هو الأداة الرئيسية لتنفيذ سياسة الدولة الاقتصادية وذلك عن طريق الرقابة على الائتمان وتوجيهه، تشجيعه أو تقييده، بحسب الظروف عن طريق التحكم بسعر الفائدة وسعر الخصم وبالتالي التحكم في حجم الائتمان - وعن طريق اللجوء إلى سياسة السوق المفتوح، أي التدخل في السوق المالي لشراء الأوراق المالية ما من أسهم وسندات ودفع قيمتها مما يؤدي إلى تغذية السيولة لدى البنوك وبالتالي زيادة قدرتها على منح الائتمان، وإختصارا لما سبق فإن البنك المركزي هو في الحقيقة بنك وحكومة في آن واحد.

² أنور إسماعيل النهاري، إقتصاديات النقود والبنوك، كلية الحقوق، جامعة الزقازيق، ط1، 1993، ص من 99-100.

• التحكم في الائتمان: ¹ يعتبر التحكم في الائتمان من أهم الوظائف التي يقوم بها البنك المركزي وأخطرها في المجتمعات الحديثة فقد رأينا كيف أن الائتمان المصرفي ارتقى من مرتبة النقود إلى مرتبة النفوذ بتراضي الأفراد على قبوله أداة لتسوية الديون .

ويلاحظ أن هناك العديد من أنواع الرقابة التي يباشرها البنك المركزي على الائتمان داخل الدولة، والتي نذكر منها ما يلي: ²

- الرقابة الكمية: ويقصد بها التأثير على كمية أو حجم الائتمان بالنظر إلى جملة الإحتياجات النقدية المتوفرة لدى النظام المصرفي.

- الرقابة الكيفية: تهدف إلى توجيه الائتمان إلى وجوب الاستعمال المرغوب فيها وذلك بالتمييز في السعر أو في مدى توفير الائتمان بين وجوه الاستعمال المختلفة التي يراد استخدامها فيها ويطلق عليه اسم الرقابة الانتقائية.

- الرقابة المباشرة على الائتمان: ويتضمن مفهوم الرقابة على الأوامر والتعليمات الملزمة التي يرخص القانون المركزي في إصدارها للبنوك التجارية بخصوص ما تمارسه من نشاط في ميدان الإقتراض والاستثمار.

• المقرض الأخير: وهي من أهم المعايير الرئيسية لدور البنك المركزي كبنك البنوك باعتباره المصدر النهائي

للسيولة المحلية، هذا وينبغي التفرقة بين مفهومين مختلفين لتلك الوظيفة، حيث يقوم بتوفير إحتياجات

إضافية بشكل مؤقت في حالة حدوث فقدان مفاجئ للثقة في النظام المصرفي ككل ينتج عنه مسحوبات

ضخمة من بعض البنوك دون أن تودع في البنوك الأخرى، فنكون من ثمة بصدد حالة هروب للسيولة

النقدية وفي حالة عدم قيام البنك المركزي بإجراء مضاد لمعادلة أثر المسحوبات فإن خسارة إحتياجات

البنوك ستؤدي إلى تقليص مضاعف في حجم النقد والائتمان، ورغم ندرة هذه الحالة فإن آثارها تكون في

غاية القسوة والخطورة على القطاع المعني في الإقتصاد القومي.

ويقوم البنك المركزي بإقتراض الوحدات المصرفية التي تعاني من مشاكل في الوقت التي يسر فيه النظام

المصرفي ككل بشكل سلس ومعتاد.

¹ شاكر القزويني ، محاضرات في إقتصاد البنوك ، مرجع سبق ذكره ، ص:33.

² شاكر القزويني، المرجع السابق ، ص:36.

2- وظائف البنوك التجارية:

للبنوك التجارية وظائف عديدة تقدمها لجمهور المتعاملين معها وهذه الوظائف تطور البيئة الاقتصادية وتحدث مع الأعمال البنكية، ويمكن أن نعرض لأهم الوظائف التالية:

قبول الودائع: تعتبر أهم الأعمال التي يقوم بها البنك والتي عن طريقها يتمكن من خلق النقود وتميز بين ثلاث أنواع:

- ودايع تحت الطلب: يسمى هذا النوع أيضا بالودائع الجارية، وتتميز بخصائص تميزها عن غيرها هي دائما تحت تصرف أصحابها يمكنهم اللجوء إلى سحبها متى شاءوا.¹
- ودايع لأجل: هي تلك التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة ولا يمكن ضم سحبها إلا بعد إنتضاء هذه الفترة وتقدم أخطار مسبق للبنك بتاريخ السحب.
- الودائع الإيداعية: تعتبر هذه الودائع بمثابة عملية توفير وإدخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك والمائد المنتظر منها، فهذه الودائع تبقى لشترات طويلة في البنك لا يمكن لصاحبها أن يسحبها مهما كانت الظروف إلا بعد إنتضاء مدة الإيداع.²
- الودائع الائتمانية: يختلف هذا النوع من الودائع عن الأنواع الأخرى، فهو النوع الوحيد الذي لا يكون نتيجة إيداع حقيقية فهو ناشئ عن مجرد فتح حسابات إئتمانية والقيام بعمليات الإقراض.³
- إنشاء النقود: ما يميز البنوك عن غيرها من المؤسسات المالية قدرتها على خلق النقود وهي في الحقيقة ليس لها وجود مادي، وإنما عبارة عن قروض ائتمانية وتظهر من خلال التسجيلات المحاسبية للودائع والقروض حيث أنها تعكس تداول النقود عن طريق الشيكات وليس تداول حقيقي أي أنها نقود داخلية، فالنقود أنشأت نوع معين من النقود هي نقود الودائع.
- منح القروض: من أهم الوظائف التي تعرف بها الوساطة المالية بنوعيتها هي منح القروض سواء بالمؤسسات العمومية أو الخاصة أو الحكومة أو العائلات ، وكذلك القطاع العام الخارجي بحيث تختلف درجة احتياجهم من النقود سواء من حيث المبلغ أو من حيث المدة ؛ ذلك تبعاً لطبيعة النشاط الذي يقومون به وحجمه.

¹ الظاهر لظرف ، تكديفات البنوك ، مرجع سبق ذكره ، ص 26.

² عبد الغفار الحنفي ، سمية قرياقس ، الأسواق والمؤسسات المالية ، الدار الجامعية ، 1998 ، ص 200.

³ أبو عثروس عبد الحق ، الودائع في البنوك التجارية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، ط 2000 ، ص 7-8.

• خصم الأوراق التجارية: تمثل في شراء البنك لقيمة ورقة تجارية مستحقة الدفع بعد أجل معين، مقابل مبلغ حاضر يدفع لصاحب الورقة التجارية، حيث تكون القيمة الحالية للورقة التجارية المنصوصة أقل من قيمتها الاسمية، والفرق بين القيمتين هي الفائدة التي يحصل عليها البنك، وبقسمة هذه الفائدة على القيمة الاسمية هذه الورقة يحصل على معدل الخصم هذا الأخير ما لم يتم تحديده وفقاً لإتفاق مبني بين الطرفين ويتحدد بواسطة البنك التجاري بصفة خاصة بل أن البنك المركزي هو الذي يحدد سعر الخصم الذي تتعامل به البنوك التجارية وذلك عن طريق تحديده لسعر إعادة الخصم كما يقوم بوظائف أخرى تتمثل في:

- تحصيل ديون العملاء.
- تجميع مدخرات الزبائن ودائع ادخار أو صندوق توفير مقابل فائدة معينة واستثمارها.
- استبدال لصالح عملاء أجنبية مقابل الوطنية والعكس صحيح.

- الشكل رقم 01: وظائف البنوك التجارية:

وظائف البنوك التجارية



المصدر: أنور إسماعيل الخواري، مرجع سبق ذكره، ص 14.

المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المصرفية.

نظرا لأهمية الخدمة المصرفية بالنسبة للاقتصاد بشكل عام، وبالنسبة للعميل بشكل خاص، يقوم البنك بذل جهود كبيرة لتلبية حاجات العميل ورغباته التي تتسم بالتغير والتطور من جهة وتحسين المستوى الاقتصادي للنزول النامية خاصة من جهة أخرى، كل هذا في ظل منافسة عملية بسبب تطور التقنيات في تقديم الخدمة ومنافسة أجنبية ناجمة عن توجه البنوك العالمية إلى أسواق الدول النامية، حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب تمثل في مفهوم الخدمة المصرفية، الخصائص التي تشترك فيها مع بقية الخدمات الأخرى، الخصائص التي تفردها عن غيرها من الخدمات.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية:

يسر الإشتغال إلى تعريف واضح ودقيق ومفصل للخدمة، بالمقارنة مع المفاهيم السائدة للسلع المادية من أبرز العوامل التي تقف عائقا أمام قيام المؤسسات الخدمائية بصياغة إستراتيجية تسويقية فعالة¹، لكن هذه الصعوبة لا تنفي وجود محاولات جادة وأكيدة من خلال مئات البحوث والدراسات التي قام بها الأكاديميون والممارسون على حد سواء والتي استهدفت إعطاء مفهوم مشترك للخدمة، حيث يعرفها ستانتون "Stanton" بأنها نشاطات غير ملموسة أو محسوسة "Intangible" تحقق منفعة للعميل أو الزبون والتي لا ترتبط بالضرورة بين السلع أو سلعة أو خدمة أخرى.²

كما تعرف الخدمة بأنها منتجات غير ملموسة لا يمكن تخزينها وتستهلك وقت إنتاجها³، أما الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمائي فقد عرفتها على أنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة دقيقة بين السلعة والخدمة.

أما غرونروز "GRONROOS" فيعرفها بأنها "نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل".

وتعرف أيضا بأنها "أوجه نشاط غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العميل مقابل دفع

مبلغ معين من المال، على أن لا تقترن بتقديم الخدمة ببيع سلعة أخرى".⁴

¹ بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2002، ص 129.

² بشير عباس العلق، المرجع السابق، ص 130.

³ شريف أحمد شريف، المصافي، التسويق النظري والتطبيقي، مصر، 2004، ص 213.

يمكننا القول بأن مجموع التعاريف السابقة الذكر تتفق مع بعضها على عدم ملموسية الخدمة، وهذه أحد أهم خصائص الخدمات بصورة عامة، ونستعرض لاحقاً السمات التي تميز بين الخدمات بوجه عام وبين السلع بفض النظر النوع أو تصنيف هذه الخدمات، فالمتبع لهذه الخصائص يمكنه الفصل والجزم فيما إن كان المنتج المقدم له عبارة عن سلعة أو خدمة.

أما فيما يخص الخدمة المصرفية تحديداً فهي "عبارة عن مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه فقد يقرم البنك أحياناً بتقديم خدمات بحماية لعملائه"² ويعرفها الكثير من الأكاديميين والباحثين من خلال الخصائص المميزة لها والتي تفردها لوحدتها دون غيرها من الخدمات الأخرى، حيث يرى الدكتور محسن أحمد الخضري أن مفهوم الخدمة المصرفية تتضمن مجموع الخصائص الظاهرة والضمنية، وكذا الخصائص الخارجية.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية التي تشترك فيها مع بقية الخدمات الأخرى:

تشاطر الخدمة المصرفية مع باقي الخدمات الأخرى في مجموعة من الخصائص الشيء الذي يعطيها صفة الخدمة ويميزها على السلع المادية، وتشتمل هذه الخصائص في:

أولاً: اللا ملموسية Intangibility:

تعتبر الخدمة غير الملموسة أو غير الملموسة بمعنى أنها ليس لها وجود مادي، فمن الناحية العملية فإن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد، و يترتب عن ذلك خاصية فرعية هي صعوبة معاينة أو تجرية الخدمة قبل شرائها بمعنى أن المستفيد من هذه الخدمة لا يمكنه إصدار القرارات أو أحكام مستندة لتقييم محسوس.³ حيث لا يمكنه رؤية الخدمة أو سماعها أو تذوقها ولا تجربتها، وبالتالي يصعب على العميل معرفة جودة هذه الخدمة إلا أن العميل سوف يلجأ إلى مجموعة من المؤشرات التي يمكن أن تساعد في التعرف على جودة الخدمة ومنها: المكان الذي تكون فيه، مهارات الأشخاص الذين يقومون بتقدمها، جودة وحداثة الآلات المستخدمة وكذا السعر الذي تقدم به هذه الخدمة.³

² زياد رمضان، محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2003، ص 307.

³ زياد رمضان، محفوظ جودة، المرجع السابق، ص 308.

³ بشير عباس العلق، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 135-136.

وانس توفيق الحاج حسن، مجلة العمل العربية للإسراءات والبحوث المصرفية في البنوك الأردنية، العدد 60، فيفري 1995، ص 152.

ولقد اقترح ويلسون "Wilson" عام 1972م إمكانية تقسيم مفهوم الالاموسية إلى أبعد من ذلك، فهناك خدمات تتميز بعدم الالاموسية الكاملة كخدمات الأمن، المتاحف... الخ وهناك خدمات تعطي قيمة مضاعفة لنشيء الالاموس كخدمة التأمين، وهناك خدمات تعمل على توفير قيمة مضاعفة لنشيء الالاموس كخدمات المالية العامة والمصرفية الخاصة ومجلات التجزئة... الخ، ويمكن تلخيص هذا الاختلاف في الالاموسية في الجدول التالي:

الجدول رقم 01 : تصنيف درجة الالاموسية

خدمات المستهلك	خدمات المنتج	درجة الالاموسية
* المتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل، المزايدات العلانية.	* الأمن والحماية، أنظمة اتصالات التمرين، اندماج المنظمات.	* الخدمات التي تصنف بعدم الالاموسية بشكل كامل وأساسي
* خدمات التنظيف، التصليح، التأمين، العناية (الشخصية).	* التأمين، عقود الصيانة الاستشارات الهندسية، الإعلانات، تصميم العبوات والأغلفة.	* الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للمنتج الالاموسية
* متاجر التجزئة، البيع الآلي، الخدمات البريدية، العقارات، التبرعات الخيرية.	* متاجر الجسلة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك.	* الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة

المصدر: هاني الضمير، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر

والتوزيع، الطبعة الأولى، 2002، صر.23.

يمكننا ملاحظة أن البنوك في الجدول السابق إضافة إلى كونها تقدم خدمات غير ملموسة فهي تقدم خدمات توفر بنورها منتجات مادية وملموسة، أي أن الخدمة المصرفية بتنوعها وتشعب مجالات تقديمها يمكن أن لا تكون ملموسة في بعض وملموسة في البعض الآخر لكن الجانب الأكبر هو الجانب الالاموس، وهذا يؤكد

اعتبار المنتجات البنكية خدمات أكثر منها سلع، ويرتّب على عدم ملموسية الخدمات المصرفية العديد من النتائج أهمها:

- 1- صعوبة اللجوء إلى أساليب المضاربة التقليدية في قطاع الخدمات حيث لا يمكن شراء الخدمة عند زيادة عرضها وانخفاض سعرها وبيعها عند نقصان العرض وارتفاع الأسعار في حين أن المضاربة في السلع الأكثر شيوعاً.
 - 2- صعوبة إجراء المقارنات بين الخدمات واختيار أفضلها حيث أن عملية الفحص والمقارنة والتجربة لا تتم إلا بعد شراء الخدمة وليس قبل ذلك.
 - 3- إقتصار عملية التوزيع للخدمة المصرفية على الوكلاء وبالتالي ليس للتاجر دور في ذلك.
- إن إندماج وسائل النقل أثناء تقديم الخدمة المصرفية يترتب عليه فقدان البنك تقدراته على خلق المنفعة المنكّبة في الخدمات، أي المنفعة المتأينة من نقل الأشياء الملموسة من أماكن الفيض إلى أماكن الشح أين يشتد الطلب عليها.¹

ثانياً: التلازمية *inséparabilité*:

تتصف الخدمة المصرفية بعدم قابليتها للتجزئة فهي ككل متكاملة، وتقصد بالتلازمية أو التكاملية أو عدم الانفصال درجة الارتباط بين الخدمات أو الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي صعوبة فصل الخدمة المصرفية عن شخصية العامل الذي يقدمها في البنك، وقد يترتب على ذلك كثير من الأحيان ضرورة حضور طالب الخدمة شخصياً إلى البنك ويرتّب عليها ما يلي:

- وجود علاقة مباشرة بين البنك والمستفيد (العميل) في الكثير من الحالات، وكمثال على ذلك نأخذ علاقة الاتصال مباشرة بين العميل لدى البنك، وسوقه، والشباب فيه.
- ضرورة مشاركة أو مساهمة العميل لدى البنك في إنتاجها، وهذه سمة ضرورية يجب توافرها وإلا لما استطاع البنك إنتاج خدماته، ودقة وجودة الخدمة المنتجة ترتبط بصورة كبيرة على دقة المعلومات والإحاطات التي يقدمها العميل إلى البنك، الشيء الذي يسهل ويسرع من عملية إنتاج هذه الخدمات وخير مثال على ذلك نجد خدمة الصراف الآلي.

¹ يقدر عباس الملاي، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 136 137.

- زيادة ولاء العميل للبنك فالتعامل المباشر له مع البنك يجعله أكثر إرتياحا على التعاون مع هذا البنك
ويحسن شخصيا بمدى جودة الخدمة المقدمة له فينتج به وبخدماته من منطلق خبرة سابقة للبنك.

ثالثا: عدم التجانس *varaiabilité*:

يصعب علينا إيجاد معايير نمطية الإنتاج في حالة الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد ويضمن تماثل وتجانس خدماته على النوام، وبالتالي فهو لا يستطيع تقديم ضمان بجودة الخبرة المقدمة مثلما يفعل منتج السلع وبذلك فإنه أصبح من الصعوبة على طرفي التعامل (البنك والعميل) التنبؤ بما ستكون عليه جودة الخدمة قبل تقديمها والحصول عليها.¹

إن ظاهرة عدم التأكد من نتائج الخدمات هي محصلة للعديد من الأسباب من أهمها:²

- 1- تدخل المستفيد من الخدمات في إنتاج وتقديم الخدمة ذاتها، ويعتبر هذا العنصر ضروريا في أداء الخدمة المصرفية ولا يمكن الوصول إلى مستوى عال من الكفاءة إلا بتوافره.
 - 2- إن ما يجعل الخدمات المصرفية متباينة في جودتها هو عبء العمل أو الوظيفة التي يؤديها العامل في البنك لما يصيبه بنوع من الإرهاق أو التعب أو الملل أو انخفاض في روحه المعنوية أثناء أدائه لعمله وهذا ينقص من جودة خدماته التي يتقدمها للزبون.
- ويمكن السيطرة على جودة الخدمات المصرفية وبالتالي التقليل من التباين وعدم التجانس فيها من خلال إتباع الخطوات التالية:

- 1- الإختيار الجيد للموظفين في البنك وتدريبهم على الطرق المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية.
- 2- تخطيط خطوات وإجراءات وتقديم الخدمات في جميع أنحاء البنك.
- 3- التعرف على ما يرضى الزبائن وعلى رمود فعلهم إزاء الخدمة المقدمة لهم وذلك من خلال المعلومات المرتردة واستقصاءات الزبائن.

رابعا: تقلب الطلب *demande fluctuation*:

¹ يشير عباس الحناوي، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره، ص139.
² محمد المسالح المودن مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع والدار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، صص 226-227.

يتميز الطلب على بعض الخدمات المصرفية بالتذبذب وعدم الإستقرار فهم لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب من يوم إلى آخر أو حتى في ساعات معينة في اليوم الواحد.

ويترتب على هذه الخاصية قيام مؤسسة الخدمة بإدارة مستوى الطلب باستخدام أساليب معينة، تهدف إلى التكاليف مع فترات الذروة (طلب كبير جدا) وسد كل التغيرات لإرضاء العملاء.¹

وذلك من خلال:²

- تشغيل قوة عمل إضافية كما هو الحال في المناسم والأعياد.

- تشجيع طالبي الخدمات على زيادة مساهمتهم في أداؤها مثل ملء الاستثمارات.

خاصة: الملكية:³

لا يمكن تلك بعض الخدمات المصرفية و ذلك لأن العميل يمكنه إستخدام هذه الخدمات لفترة

معينة فقط دون أن يملكها ويحير مثال على ذلك نجد خدمة الخزنة الحديدية.

المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية التي تفردها دون غيرها من الخدمات:

تفرد الخدمة المصرفية بالمقارنة مع غيرها من الخدمات في عدد من السمات والخصائص، وتمثل هذه الخصائص بوجه عام مجموعة الخصائص الظاهرة والخصائص الضمنية والخصائص الخارجية والتي يظهرها الشكل التالي:

¹ بقدر جواس العنق، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 140.

² محمد صالح المؤذن، المرجع السابق، ص 228.

³ هاني حامد المنصور، تسويق الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الشكل رقم 02: خصائص الخدمة المصرفية.

الخصائص الضمنية (المستهلك)

الرمزية
الاتصال
الإدراك
الإشباع التعامل

الخصائص الظاهرة (الإدارة)

المواصفات
التشكيل
التنظيم
الخدمات

الخصائص الخارجية (المجتمع)

الأثر في البيئة
الطلب على الموارد
الأمان
القوانين والتعليمات الحكومية

المصدر: حسن أحمد الحضري، التسويق المصرفي، إيتراك للنشر والتوزيع، ط1، مصر الجديدة، 1999 ، ص213.

الفرع الأول : الخصائص الظاهرة:

إذ ترتبط هذه الخصائص بما تقوم به إدارة البنك من أحداث تعديلات في مواصفات الخدمة المصرفية التي يقوم بها البنك لعملائه، أو في علاقتها بمزيج الخدمات الذي يقدمه البنك:

1- المواصفات: تمتلك أي خدمة مصرفية مجموعة من المواصفات الأساسية التي تشكل أبعادها وجوانبها، والتي من خلالها يتم التعامل عليها، ويحتاج كل بنك من البنوك إلى توضيح خصائص خدماته وتعريف العملاء بها فعلى سبيل المثال: هل هي خدمة عامة لكافة العملاء، أم هي خدمة خاصة لفتحة أو نوع معين من العملاء، والعاصر الداخلية في هذه الخدمة، فبالنسبة للخدمة الحساب الجاري والذي يحتاج إليه رجال الأعمال وأصحاب المشروعات والذين يرغبون في دفع ديونهم بالشيكات، فهي خدمة خاصة بمؤلاء

العملاء، إلا أنها خضعت للتطوير لتصبح خدمة جماهيرية عامة متاحة لكل العملاء باختلاف فئاتهم وأنواعهم، فكل عميل يرغب في الحصول على أي خدمة مصرفية يقوم أولاً بفتح حساب جاري يتم من خلاله تنفيذ العمليات المصرفية الخاصة به مثل: الاعتمادات المستندية، خطابات الضمان، عمليات سداد القروض ودفع أقساط الديون، خدمات بطاقات الائتمان... الخ.

2- التمييز: يجب أن يتم تمييز الخدمة المصرفية بإكسابها بعض الخصائص والميزات التي تجعلها مميزة ومختلفة عن الخدمات الأخرى التي يقدمها البنك، أو عن تلك المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة، وتستخدم في عملية التمييز مجموعة متعددة من الأدوات من بينها: الأسماء والكلمات، والإشارات والرموز والرسوم، أو مزيجاً منها جميعاً بقصد إيجاد شخصية نوعية متميزة للخدمة المصرفية التي يقدمها البنك أو بمعنى آخر خلق هوية لها حتى يستطيع العميل تمييزها عن بقية الخدمات المصرفية المنافسة، وتحتاج عملية التمييز إلى تطوير دائم ومستمر بهدف التكيف والتوافق مع المتغيرات والمستجدات التي تطرأ على : سلوك وإنتاجات، ورغبات، واحتياجات، وقدرات العملاء زماناً ومكاناً.

3- التشكيل: تفضل بعض البنوك تجزئة الخدمة المقدمة وتقسيمها إلى مجموعة أو حزمة خدمات ذات تشكيلة متكاملة لتغطية رغبات أكبر عدد من العملاء، وبحيث تكون التشكيلة مترابطة، فعلى سبيل المثال: تقوم البنوك بتقديم خدمة شهادات الإيداع، وهي خدمة لها ما يميزها عن غيرها من الخدمات، ويتم إعداد تشكيلة منها سواء: بتقسيمها إلى فئات وفقاً للقيمة ومبلغ كل منها، أو إلى آجال أي إلى فترات زمنية وفقاً لتواريخ إستحقاقها، كما تقوم بنوك أخرى بتقديم أنواع متعددة من شهادات الإيداع بعضها متراكمة الفائدة، والبعض الآخر ذات عائد دوري يستحق كل فترة دورية، كما قد تصدر البنوك شهادات تجمع بين الأسلوبين أي تصرف عائد دوري في الوقت ذاته تأخذ جزء من هذا العائد، وتضيفه بشكل تراكمي على أصل المبلغ المتدخر في الشهادة.

4- التمييز: يجب أن تكون الخدمة المصرفية فطرية ويقصد بذلك عدم اختلافها من عميل إلى آخر وهي أهم نقطة تكتسبها الخدمة المصرفية والتي تميزها عن باقي الخدمات المقدمة في المؤسسات الإقتصادية الأخرى. تتميز الخدمة المصرفية بسهولة تقديمها من خلال شبكة فروع البنك لاختلاف العملاء بغض النظر عن مكانتهم الاجتماعية والسياسية أو قدراتهم الشرائية أو توزيعهم الجغرافي أو نوعهم الجنسي (ذكر، أنثى)

ويلعب التنسيق دورا مهما بإعداداته نوع من الشخصية الانطباعية للخدمة المصرفية المقدمة، ويساعد في ذات الوقت على تحقيق السرعة والإنسانية والتفوق، وكذا مزيدا من الدقة والفعالية كما يسهل من عملية الرقابة الداخلية والخارجية.¹

- 5- الخدمات المعاونة: كثيرا ما تحتاج بعض الخدمات التي يقدمها البنك إلى خدمات مساعدة أو جانبية حتى تكتمل إستفادة العميل من الخدمة المقدمة على سبيل المثال يقوم البنك بتقديم خدمة الحساب التجاري للعميل في الوقت نفسه يسمح للعميل بالإستفادة من خدمات تحصيل الشيكات أو الدفع نيابة عنه للإيجار أو للأقساط و المصاريف (تليفون، إنارة)، سواء كانت مرتبة بشكل دوري أو عرضي.
- فوجود خدمات جانبية أو معاونة أمر ضروري و هام بالنسبة للبنك يحقق عدة أهداف من بينها:
- الإحتفاظ بالعميل الحالي، وحذب عملاء جدد.
 - تنشيط الطلب على خدمات مصرفية أساسية أخرى.
 - تحقيق الشخصية المصرفية المتكاملة للبنك و توليد الإنطباع الإيجابي عنه.²

الفرع الثاني: الخصائص الضمنية:

وهي من أخطر الخصائص التي تعمل البنوك على توفيرها وهي خصائص غير ظاهرة مرتبطة بالإنطباعات المتولدة في النفس البشرية و التصورات الذهنية لدى العملاء، وكذا إمكانية البنك و قدرته على إدخال و توليد مجموعة من الانطباعات الإيجابية داخل نفوس العملاء الحاليين والمرقبين وجعلها أداة دافعة للسلوك الذي يرغب البنك في أن يسلكه وتمثل هذه الخصائص في:

1- الرمزية: ترمز كل خدمة مصرفية إلى وظيفتها والغرض منها، أي أن الخدمة هي مجموعة من الرموز ذات الطابع المعنوي الذي يشعر به العميل، والذي يتولد لديه من خلال دوافع الأمان، الثقة الإلتئام إلى مجتمع عملاء البنوك..... الخ، فمثلا: خدمة الإيداع لا ترتبط بعنصر الأمان والثقة في البنك فقط بل تتعدى ذلك إلى سهولة دفع الإلتزامات، الإستغناء عن حمل النقود، تعظيم المكانة الاجتماعية... الخ.

2- الإلتئام: تتكون عملية الإلتئام عادة من ثلاثة عناصر رئيسية وثلاثة عناصر فرعية أو مكملة وهي:

- المرسل، وبالتطبيقات على التسويق المصرفي يكون هو مدير التسويق في البنك.

¹ مسعود أحمد الحضري، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 216 ، 217.

² شريف أحمد شريف العباسي، التسويق "النظرية و التطبيق"، مرجع سبق ذكره، ص 32.

- وسيلة نقل الرسالة، وفي التسويق المصرفي يقابلها رسائل الإعلان (الراديو، التلفزيون، الجرائد، المجلات، الأنترنت... الخ) ورجال البيع وأجهزة العلاقات العامة .
- المستقبل وهو العميل الحالي أو المترقب لدى البنك.

أما الثلاث عناصر الفرعية أو المكملة لعملية الإتصال فهي:

- عملية وضع الرسالة في الصورة المراد توصيلها إلى المستقبل
- إعلان رسائل وطرق تنشيط المبيعات
- وحدث العاملين في البنك مع العملاء.
- تفسير المستقبل للرسالة أي مدى فهم وتفسير العميل للإعلان (أو غيره من أشكال الرسائل التسويقية) بصورة التي يريدونها المرسل أو مدير التسويق.
- المعلومات المترتبة في صورة بحوث تسويق أو تقارير مندوب البيع، والتي تعكس مدى قدرة البنك وسياسته الترويجية في التأثير على المبيعات وعلى حصته من السوق، وكذا على إتجاهات العملاء المترقبين.. الخ.
- يمكن القول بأن الخدمة المصرفية تعتمد في تقديمها على عملية الإتصال بين البنك وعملائه وبالتالي فيجب أن تكون الرسالة المراد تقديمها للعميل متضمنة معلومات عن خصائص هذه الخدمة، وهنا يمكن معرفة قدرة مدير التسويق وفعاليتها على تحقيق التواصل وجذب وشدّ إنتباه العميل مستقبل الرسالة، فالرسالة تستمد فعاليتها من مجموعة: الألفاظ، الأشكال، الألوان ذات المعاني القوية، بحيث تصبح منسجمة في صياغتها وفي المؤشرات الحاضرة، ومرتبطة بالدوافع التي تحقق هدف البنك.¹

3- الإدراك: يقصد بالإدراك هنا مدى قدرة العميل المصرفي على إدراك خصائص الخدمة المصرفية وإدراكه هذا يدفعه إلى إتخاذ قرار التعامل عليها، أو عدم التعامل، ويؤثر في هذا الإدراك مجموعة عوامل موضوعية عقلية، حاكمة ومتحكمة في إتخاذ القرار أهمها: مدى ربحية الخدمة، عناصر تكلفتها، والعائد الذي ينتج من إستخدامها، هذه الخدمة، إضافة إلى عناصر نفسية أو شخصية ترتبط بدوافع وعواطف العميل نفسه ومدى تعامله مع البيئة التي يعيش فيها، وكذا تأثيره بالجماعة التي يعيش معها وحكمه الشخصي عليها، فعلى رجل التسويق هنا محاولة الكشف عن مختلف العناصر التي تؤثر أكثر على إدراك العميل والعمل على

¹ شريف أحمد شريف العاصمي، التسويق "النظرية و التطبيقية"، مرجع سبق ذكره، ص33.

تعظيمها للاستفادة منها في تحقيق الهدف المطلوب وجذب اهتمام العميل ودفعه إلى مباشرة التعايش مع البنك.

4- الإشباع أو التعامل: يقوم العميل المصرفي بعد إدراكه الخصائص الخدمة المصرفية بعملية مقارنة وتقييم لدوافعه ورجياته وقدراته مع ما تقدمه له الخدمة من مميزات وخصائص كفيلة بإشباع هذه الرغبات أو حتى بإشباع الجانب الأكبر منها، فإذا توقفت هذه الجوانب والأبعاد أخذت قرار التعامل مع البنك للاستفادة من خدماته المقدمة، وعندما تتم عملية حصوله على هذه الخدمات يقوم بمراجعة وقياس مرة أخرى لوحدات الإشباع التي تحققت له مع مقدار التكلفة التي تكبدها لقاء حصوله على هذه الخدمات، سواء تمثلت هذه التكلفة في أموال دفعها أو جهد تحمله في سبيل الحصول عليها، وفي هذه الأثناء يكون بصدده اتخاذ قرار آخر في مدى إمكانية استمراره في التعامل مع البنك أو عدمه في ظل المعطيات التي يحوزته والتي كونها جارية تعايشه مع خدمات البنك.

الفرع الثالث: الخصائص الخارجية¹.

ترتبط هذه الخصائص بالمجتمع الذي يعمل في إطاره البنك، وكذا بعناصر البيئة التسويقية التي تحيط به بما فيها من منافسة من قبل البنوك الأخرى، وبصورة عامة فعلى رجل التسويق مراعاة مجموعة من العوامل عند تقديمه لمختلف الخدمات المصرفية، فالبنك مثله مثل أي كائن حي يعيش في مجتمع وعليه أن يضمن تقبل المجتمع له وتعايشه معه، ومن أهم هذه العوامل نجد:

- أثر الخدمة على البيئة والمجتمع: تقوم البنوك بتمويل مشاريع متنوعة الأنشطة، وقد يتعارض في بعض الأحيان تقدم هذا النوع من الخدمات مع رغبات واحتياجات المجتمع الحقيقية، مثل قيام أحد البنوك بتمويل مشروع إنشاء مصانع حمور، أو تقدم قروض مصانع تساهم في إزدياد تلوث البيئة وتقدم قروض بضمان بضائع عرضها محدود يتم تخزينها فتحدث أزمة تؤدي إلى ارتفاع أسعارها وتساهم في خلق سوق سواء عليها وبالتالي يصبح البنك شريك في هذا العمل الذي إفتحل أزمة في السوق، من هذا المنطلق بالذات فإنه يتوجب على رجل التسويق المصرفي في التنبيه لخطورة هذه الجوانب حتى يمنع إضطدام البنك بالمجتمع أو حدود رفضه ومعارضة جماهيرية له، وبالتالي فقدان سوقه المصرفي.

¹ محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 222.

يتضح مما سبق وجوب توافق للخدمة المصرفية المقدمة مع الإطار الأخلاقي والعرضي والقيمي للمجتمع وتصبح مهمة رجل التسويق المصرفي في البنك هي التأكد من التوافق التام للخدمات المصرفية مع:

- نسق العادات وهيكل التقاليد الراسخة للمجتمع.

- نسج القيم والمثل والمبادئ السامية للمجتمع.

- الإطار العقائدي المسيطر على السلوك.

- الآمال والطموحات والأحلام الخاصة بالمجتمع.

وعندما يحدث هذا التوافق يكتسب البنك فاعلية غير محدودة في التأثير الفاعل والمتفاعل (interactive) مع قوى وتيارات المجتمع المختلفة، ويكتسب معها قبول عام وترحيب كامل من هذه القوى.

● **الطلب على الموارد:** يرتبط جانب هام من خدمات البنك في تقديم التمويل المطلوب بالنشاط

الاقتصادي، والذي يعمل بدوره على زيادة الطلب على بعض الموارد التي تنصف بالندرة، كما قد يؤدي إلى حدوث إختناقات في عرضها فتحدث أزمات شديدة تعمل على إرتفاع سعرها بصورة جنونية، في حين أنه إذا تم توجيه هذه الأموال إلى تنمية هذه الموارد وزيادة مصادرها أو إلى مواد بديله غير مستغلة وقابلة للإستغلال يتم تعظيم المنافع الاقتصادية والاجتماعية وبصفة خاصة إذا ما كانت هذه الموارد ساطنة. وتقوم البنوك بدور رئيسي وهام في:

- تنشيط الطلب على الموارد غير المستغلة والعاطلة في المجتمع.

- أحداث التوظيف المتكامل، والتكامل الوظيفي لعوامل الإنتاج المتوفرة في المجتمع أو التي يمكن توفيرها فيه.

- الإرتفاع بمستوى الإنتاج ومعدل الإنتاجية، وبما يعنيه ذلك من زيادة مستوى الدخل، وبالتالي القدر

الموجه للإدخار والاستثمار.

● **توفير عنصر الأمان والثقة للعميل:** يجب مراعاة أن الخدمة المصرفية عند إدخالها للسوق لأول مرة لا

تحدث إختلاف، أو تقلبات عنيفة في توازن أو إستقرار السوق المصرفي، أو تعرضه لنزبهيات عالية، قد تهدد إستمرار البنك أو قدرته على الوفاء بالتزاماته، ومن ثم يتم توفير عنصر الأمان والثقة لدى العميل سواء من

جانب البنك، أو من جانب الخدمة المصرفية التي تكفل الإستقرار المطلوب لمعاملاته ويرتبط عنصر الأمان

وكيان الثقة بالعديد من الجوانب الأدائية التي تحرص البنوك على توفيرها وتأكيد وجودها بالنسبة للعميل وأهمها:

- القدرة على تقديم الخدمة المصرفية في كل وقت، وفي أي مكان، وبذات المواصفات القياسية التي حددها البنك.

- الإستمرارية وعدم التوقف عن تقديم الخدمة لمن يطلبها.

- الكفاءة والسعة متدرجة في الدقة الكاملة وعدم وجود إمكانية لحدوث أي خطأ أو قصور إجهازية للحاضرة والفورية سواء البشرية أو الآلية الإلكترونية.

• صدق المعلومات المقدمة عن الخدمة المصرفية: في ظل إعتبارات المنافسة الشديدة القائمة بين البنوك في سوق المدامات المصرفية، يقوم كل بنك بحملات تسويقية مكثفة تستهدف توصيل كم هائل ومناسب ومتفق من المعلومات والبيانات عن الخدمات المصرفية التي يقوم بتقديمها، ومن ثم يحصل العميل على هذه المعلومات ويقوم بتحليلها واتخاذ قراره وفقاً لنتائج هذا التحليل، ومن ثم يجب أن تكون هذه المعلومات صادقة وحقيقية حتى لا تتأثر سمعة البنك وتعاملاته في الحاضر أو في المستقبل بها، يرتبط صدق المعلومات بعوامل وعناصر أهمها:

- الشفافية والعلانية التي يعلن بها البنك عن خدماته بشكل سليم ولا يقوم بإخفاء أي معلومات عن هذه الخدمات.

- الإفصاح الدوري عن موقفه التمويلي وعن حساباته الختامية ومراكزه المالية التي يتم الإعلان عنها كل ثلاثة أشهر على الأكثر، مع مراجعة مراقب الحسابات الخارجي لها كل ستة شهور على الأكثر، ونشر تقرير مراقب الحسابات متضمناً ملاحظاته.

- الحفاظ الكامل على سرية معاملات العملاء مع البنك، وعدم السماح بأي تسرب وتوفير كامل الحصانة لها.

• القوانين والتعليمات الحكومية: من المتعارف عليه أن أي بنك ليس له مطلق الإدارة في تنفيذ سياساته دون تدخل من جانب الدولة، بل أنه من المتعارف عليه أن أي بنك في إطار بسعة من القوانين والتشريعات والنوائح المنظمة لعمله والتي لا يجب بأي حال من الأحوال مخالفتها وإلا تعرض البنك لعقوبات قد تؤدي إلى سحب رخصة تعامله، كما يخضع البنك لرقابة مجموعة من الهيئات، أهمها البنك

² محسن أحمد الخطري، بالتصويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 225 226.

المركزي الذي يرسم الإطار العام للسياسة النقدية والائتمانية، ويشرف على تنفيذها، كما يخضع لمجموعة من أجهزة الرقابة البوليسية والحكومية التي تستهدف الكشف عن الإنحرافات ومجازاة المتسبب فيها، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن عملية التطوير تعد عملية أساسية ليس فقط لجذب عملاء وزبائن جدد، ولكن وهو الأهم للاحتفاظ بالعملاء والزبائن الحاليين.... فارتفاع مستوى الإشباع وازدياده هو عنصر الأمان في استمرار العملاء وإرتباطهم بالبنك، وإذا كان لإسم البنك وعراقته تأثير في جذب العملاء والاحتفاظ بهم، إلا أن البنوك الحديثة بما تملكه من إمكانيات تكنولوجية وخدمات مصرفية متطورة تصبح قادرة بدورها على جذب شريحة من العملاء تبحث عن الجديد أكثر إشباعاً، ومن ثم فإنه عادة ما يحدث صراع ما بين العراقة التاريخية التي تعبر عن الأصالة والتقاليد الراسخة، وما بين الحداثة المعاصرة ذات الطابع الابتكاري فائق الإلكتروني، وكلما نجح البنك في جذب أحد العملاء إلى التعامل على خدمة مصرفية معينة، وكلما كان فعالاً في إشباع حاجة العميل من هذه الخدمة، كلما كان قادراً على شد العميل إلى التعامل على باقي عناصر مزيج الخدمات، أي على الخدمات الأخرى.

المبحث الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية.

من المتعارف عليه أن أي خدمة مصرفية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن حي ، فهي تبدأ بمرحلة الميلاد (الانطلاق)، ثم تمر بمرحلة النمو، وتستمر في مرحلة النضج، وتنتهي بالشيخوخة والموت أو الاختفاء أو ما يعرف بالركود، إذ أن هذه المراحل لها طبيعة خاصة بالنسبة للمنتجات أو الخدمات المصرفية: إذ سنتناول في هذا المبحث ثلاث مطالب هي: ماهية دورة حياة الخدمة المصرفية، خصائص مراحلها، العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: ماهية دورة حياة الخدمة المصرفية:

تزايد اهتمام الباحثين في إدارة الأعمال ولا سيما في مجال التسويق بالمفهوم الخاص بدورة حياة المنتج لباخذ حيزا كبيرا و هاما حيث يمكن تعريفها كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية: (service life cycle concept (slc).

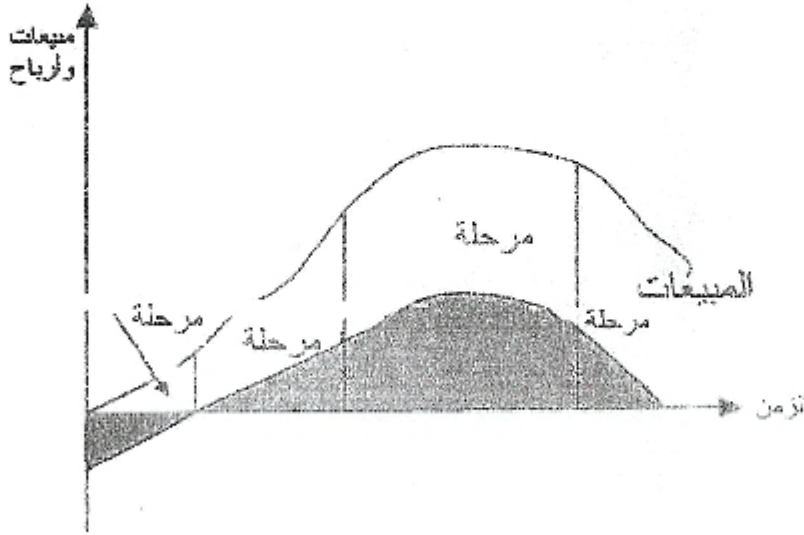
ظهر هذا المفهوم منذ منتصف القرن الماضي حيث إنتقل من حقل معلوم الحياة إلى ميدان إدارة الأعمال، ثم إزداد الإهتمام بالمفهوم بعد ذلك وكانت أبرز المساهمات في هذا الشأن مقالة الباحث (LEVIT-1965) التي قدمت نموذجاً أولياً متكاملًا عن مفهومها والتي شهدت عند ذلك الحين إهتماماً متزايداً من الباحثين والعاملين في ميدان التسويق، وسعت دورة حياة الخدمة المصرفية بالصيغة التي وردت في الأدب التسويقي هو التطور التاريخي لمبيعات الخدمة والأرباح عبر عدد من المراحل التي بتحليلها يمكن التعرف على الإستراتيجيات التسويقية الضرورية لكل مرحلة، وكذا متطلبات السوق المصرفي وظروف المنافسة السائدة، وسنعرض فيما يلي كلا من المراحل الأربعة المختلفة في دورة حياة الخدمة المصرفية.¹

الفرع الثاني: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية.

يعيش المنتج المصرفي دورة حياة، تمر بمراحل مختلفة لها طبيعة خاصة بالنسبة للمنتجات، أو الخدمات المصرفية، والحفاظ على تلك المنتجات يستدعي ضرورة تليسات (habillage)، في مرحلة من مراحل حياته، والشكل الموالي يوضح هذه الدورة كما يلي:²

¹ ناجي معلا، الأصول الخفية للتسويق المصرفي، المؤسسة المصرية للتجارة، ط1، عمان 2007، الأردن، من ص 79-80.
² شعراج هوزي، أحمد أمجد، المرجع السابق، ص 166.

المحتوى رقم 01: دورة حياة المنتجات المصرفية



المصدر: Michel badoc. Op.cit. .p226

المصدر: معراج هوزري، أحمد أسيدل، التسويق المصرفي "مدخل تحليلي إستراتيجي"، مرجع سبق ذكره، ص165

وتبدأ مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية بمرحلة الإنطلاق، ثم مرحلة النمو، فمرحلة النضج ووصولاً إلى مرحلة الركود أو الإخماد، وقد تنتهي الخدمة بإفحام الدلاشي والسمعي من السوق.

وهناك عدد من الباحثين يقوم بتقسيم حياة الخدمة على خمسة مراحل وذلك بإضافة مرحلة التشيع أو *saturation* ما بعد مرحلة النضج التي تعكس حالة الإشباع التي وصلت إليها مبيعات الخدمة في السوق.

1- مرحلة الإنطلاق: تكون هذه المرحلة قصيرة نسبياً، يتم فيها إدخال المنتج أو الخدمة المصرفية لأول مرة بشكل تجربي، حيث يتعرف عليها الزبون ويحيط بمزاياها، وما يمكن تقديمه له من إشباع، أي دراسة الإنتطباع الأولي للعميل حول الخدمة أو المنتج، وفي العادة يتعين على إدارة المصرف تحديد الوقت المناسب، لتقديم المنتج، أو الخدمة الجديدة إلى السوق المصرفية، وهيئة المناخ في هذا السوق لتقبل الخدمة أو المنتج المصرفي فور تقديمها.¹

2- مرحلة النمو: في هذه المرحلة تشهد المبيعات تعميلاً وزيادة مستمرة ويجاوز كل مصرف أن يجعل الخدمة الجديدة تأخذ أطول فترة ممكنة في هذه المرحلة لأن ذلك سينعكس على الزيادة في الأرباح، وأن الزبائن

¹ معراج هوزري، أحمد أسيدل، التسويق المصرفي "مدخل تحليلي إستراتيجي"، مرجع سبق ذكره، ص166.

أصبح لديهم الفكرة الكافية عن الخدمات الجديدة وميزاتها، و من جانب آخر فإن الإعلان يتركز في التطرق على مميزات الخدمة المصرفية الجديدة وما يمكن أن تحققه من منافع إضافية قد لا تكون في بال الزبون نفسه، ويبدأ المنافسون في الدخول إلى السوق في هذه المرحلة، ذلك لأن من خصائص الخدمة المصرفية أنه من السهل تقليدها وبسرعة وذلك لتوفر الإمكانيات الآلية والتقنيات الحديثة الكفيلة بذلك.¹

3- مرحلة النضج²: أو مرحلة الإستقرار وفي هذه المرحلة يبدأ معدل النمو في الإنخفاض تدريجياً حتى يصل إلى

درجة الصفر، أي حتى لا تحدث أي زيادة في حجم الطلب ووصول السوق إلى مرحلة التشبع، ويستقر التعامل على هذه الخدمة عند حجم معين منها، وعادة ما تكون هذه الفترة أطول من الفترات السابقة، حيث يتحدد النصيب السوقي لكل بنك أو منشأة مصرفية تقوم بتقديم هذه الخدمة لجمهور المتعاملين، وتستقر السياسات التسويقية المستخدمة في هذه المرحلة نظراً لعدم مرونة الزيادة في التعامل على هذه الخدمة وإسحاباتها للزيادة في الإنفاق على الحملات الترويجية وفي الوقت نفسه يكون المجال مفتوحاً أمام البنك لإجراء تحسينات وإضافات لتطوير طريقة تقديم هذه الخدمة المصرفية، وحدير بالذكر أن هذه المرحلة تعد من أصعب المراحل بالنسبة للتنبؤ بها نظراً لأنها تأتي متأخرة عن مرحلتين تقدم الخدمة أو الإنطلاق ومرحلة النمو الخاصة بها أي (بالخدمة المصرفية) وقد تستغرق هاتين المرحلتين عدة سنوات، فضلاً عن أن المتغيرات التي تحدث في المناخ والسوق المصرفي قد تكون من الحدة والسرعة بحيث يصعب الحكم على أن إحدى الخدمات المصرفية قد دخلت هذه المرحلة أم لا وبشكل قطعي.

4- مرحلة الركود أو "الإفئادار": وهي مرحلة الشيخوخة بالنسبة للخدمة المصرفية، وتتميز هذه المرحلة بمرحط

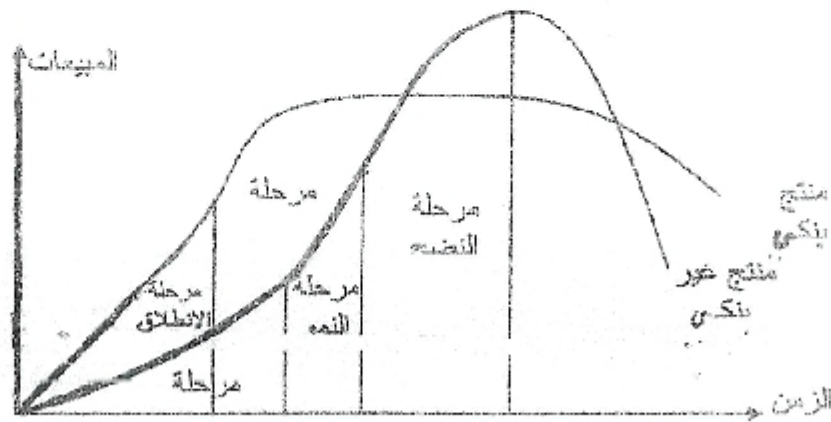
التعامل على الخدمة المصرفية بدرجة كبيرة تجعل بعض البنوك تفكر جيداً في التوقف عن تقديمها، وتقوم بسحبها تدريجياً من السوق، والبدء في إدخال خدمات مصرفية جديدة تحل محلها وتكون أكثر فاعلية في إشباع حاجة العملاء، وإن كان يفضل البدء في إدخال خدمات مصرفية جديدة تحل محلها وتكون أكثر فاعلية في إشباع حاجة العملاء، وإن كان يفضل البدء في إدخال خدمات جديدة في مرحلة النضج، وبالتالي تشابهك دورات حياة الخدمات المصرفية، وتتداخل كل منها في الأخرى، ومن خلال هذا كله تتحقق لديك استقرار معاملاتك، ولا تتأثر حركة التعامل في البنك أو على خدماته المصرفية، ويتحقق الإستقرار المتنامي والتوازن الحركي للمعاملات المصرفية، ومن ثم يتجنب البنك أي هزة أو أزمة ناشئة عن توقف التعامل على

¹ تيسير العامرة، التسويق المصرفي، دار جند للفن والتوزيع، الأردن، 2005، ص 152

² معسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 245.

إحدى خدماته أو أوعيته المصرفية، وتزداد معاملاته نمواً و ربحية، وبناء على ما سبق يمكننا مقارنة دورة حياة الخدمة المصرفية بدورة حياة المنتجات غير المصرفية في الشكل الموالي.¹

المتن رقم 02: مقارنة دورة حياة المنتج غير المصرفي و المنتج المصرفي



المصدر: «مراج» واروي، أسس أعمال، مرجع سبق ذكره، ص 167.

المطلب الثاني: خصائص مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية.

تناول الفكر التسويقي خصائص المراحل التي تمر بها الخدمة، في أثناء دورة حياتها ووفقا لعدد من المعايير التي تعكس من خلالها خصائص كل مرحلة من تلك المراحل، والجدول الآتي يعرض تلك الخصائص والتي تميز كل مرحلة من مراحل حياة الخدمة الأربعة.²

¹ محسن أحمد الحضري، التسويقي المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 246.

² تيسير العارمة، التسويقي المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 158-159.

جدول رقم 02 : خصائص مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية

المراحل				المعايير
الانحدار	النضج	النمو	التقدم	
تبدأ بالإنخفاض وقد يكون معدل انتدهور فيها عاليا مما يجعل في إنحدار الخدمة	تبلغ المبيعات ذروتها ويكون معدل نموها واطنا جدا ومستقر دون زيادة	تبدأ بالارتفاع التدريجي ثم ترتفع بمعدلات عالية ومستمرة	واطنة جدا وقد تأخذ بالارتفاع أو تنشل الخدمة وتتوقف المبيعات	1-حجم المبيعات
	الأسعار في هبوط في كلا الجانبين	يبدأ السعر (الكاشط) بالإنخفاض بسبب دخول المنافسين والكاشط قد يبدأ أخر على المنافسين	عالي السعر وقد يكون كاشط لتحقيق الأرباح أو متدني (كاشط لتحقيق الحصة السوقية)	2-السعر
تبدأ الأرباح بالتراجع و بمعدلات قد تسهل إلى حد الصارء إذا ما استمرت مبيعات الخدمة بالتراجع الحاد	أرباح عالية جدا لكنها تبقى ضمن معدلات مستقرة وقد لا تعصل زياده في الأرباح	تبدأ الأرباح بالتحقق وترتفع بمعدلات عالية وبسرعة	أرباح واطنة جدا في أحسن الأحوال أو عالية إذا كان هناك نوع من الإحتكار، وقد تحق خسرة لأن العائدات تكون أدنى من الكلفة	3-الأرباح
واطنة، وقد ترتفع عندما يحاول المصرف إضافة تحسينات للخدمة واستثمارات أخرى	واطنة جدا	تبدأ بالإنخفاض	عالية جدا	4-تكلفة الوحدة الواحدة المياعة
عدد قليل جدا أو يتراجع باستمرار	عدد كبير ولكنه مستقر حيث يبدأ بعضهم بمخادرة السوق مراكزهم المصرفية واضحة	يبدأ المنافسون بدخول السوق ويزداد عددهم حيث يصل إلى أعلى ما يمكن في نهاية المرحلة	لا يوجد أو عدد قليل جدا	5-عدد المنافسين

6-عدد المشترين	محدود جدا أو يقتصر على فئة من الإبتكاريين	يزداد عددهم بدخول فئة من المبتكرين الأوائل و فئة الأغلبية المتبكرة	عالي جدا بعد دخول فئة الأغلبية المتأخرة من المشترين	يبدأ بالتراجع و يتحول الأغلبية نحو خدمات أخرى
7-كثافة التسويق (%) من المبيعات	عالية جدا	تبدأ بالإنخفاض	مستقرة و تعيل إلى الإنخفاض	معتلة وتصل إلى أدنى مستوى لها
8-هدف المصرف	تحقيق قبول سريع للخدمة أو أرباح قبل الدخول	تحقيق أكبر حصة سوقية	التسك بالحصة السوفرة و محاولة تطويرها	المحافظة على الأرباح و ضغط التكاليف إلى أدنى حد ممكن

المصدر : تيسير العارمة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 168-169

إن الخصائص الواردة في الجدول رقم 02¹ قد لا تكون متماثلة لجميع دورات الحياة ولجميع الخدمات وفي كل الظروف، فهناك حوامل تلعب دورا في تحديد خصائص كل مرحلة من تلك المراحل، ومن بينها عوامل تتعلق بالخدمة ذاتها وفيما إذا كانت دورة حياتها قصيرة جدا أو طويلة إذ تتصف مراحل حياة الخدمات ذات العمر القصير بالتدخل بحيث لا يمكن التأكد من خصائص كل مرحلة كما هو الحال في الخدمات التي تتصف حياتها بالتلاشي السريع، إذ ترتفع مبيعاتها بسرعة وتصل إلى القمة خلال مدة قصيرة جدا ثم تتحدر مباشرة بسرعة شديدة وتنتهي مثل خدمات مصرفية لدورة ألعاب أولومبية وغيرها.

فمنسلا عن العوامل الخاصة بالسوق ودرجة المنافسة وهيكلها، وكذلك هدف المصرف في تلك المرحلة فقد يتغير من مصرف إلى آخر، وما يرافق حياة الخدمة من عوامل بيئية وظروف إقتصادية قد لا تدعم مبيعات الخدمة ويزيد من تكاليفها وهناك مركز المصرف في سوق الخدمة وميزاته الإستراتيجية التي يمتلكها وإستثمار تلك الميزة في تعديل جانب من الظروف التي يمر بها الخدمة، فالمصرف الذي يمتلك ميزة التفرد **unique**

تيسير العارمة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 159-160.

التكنولوجيا مثلا تكون فرصته أكبر في السيطرة على دخول المنافسين وتحديد الأسعار والتحكم بمصاريف التسويق حيث تكون حدود الدخول عالية بالنسبة للآخرين مما يساعدها على تحقيق هوامش ربح لئوحد الواحد أعلى من المنافسين ومصاريف بيع وتوزيع أقل والنتيجة من مركز قيادة للسوق ومن استثمار متحني الخبرة واقتصاديات المدى بصورة أفضل من الآخرين.¹

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمة.

يمكن تقسيمها إلى العوامل الخاصة بالخدمة والعوامل الخاصة بالسوق والعوامل الخاصة بالمصرف والعوامل الخاصة بالبيئة العامة.

الفرع الأول: العوامل الخاصة بالخدمة service related factors

تعد العوامل الخاصة بالخدمة من العوامل المؤثرة على سلوك الخدمة من خلال دورة حياتها والتي ينعكس تأثيرها على الإستراتيجيات المختارة، ومن بينها:

1- حداثة الخدمة: وهي الخصائص الجديدة التي تتمتع بها الخدمة وتنفرد بها في السوق من بين الخدمات القائمة والتي تتجارب وساحات الربان، إنا خاصية المورد سوف، تؤثر على مدى تبني الخدمة من قبل الزبائن فكلما كانت الخدمة جديدة وذات خصائص فريدة فإن مدة التبني لشرائها ستكون أطول ويتطلب تجزئة أكبر للسوق وجهود تسويقية مكثفة وتعديلات في تصميم العمليات الخاصة بالخدمة، فضلا عن خلق حدود عالية لدخول الصناعة أمام الآخرين، زيادة على أن تكرار الشراء سيكون واضحا.

2- جودة الخدمة: وتمثل مستوى جودة الخدمة المقدمة للسوق ونوعيتها التي سيقورها المصرف في المراحل اللاحقة من دورة حياتها والتي سينعكس تأثيرها على المركز السوقي الذي ستحققه الخدمة ودرجة الإستجابة مع حاجات الزبائن والذي سيؤثر بدوره على تكاليف الخدمة وأسعارها وكذلك على أجزاء السوق التي ستدخلها الخدمة مما يتطلب إستراتيجيات تسويقية تترجم أهداف المصرف في مجال جودة الخدمة.

3- تشكيلة الخدمة: وهي عدد الأشكال والنماذج التي يعرضها المصرف من الخدمة في مختلف مراحل حياة الخدمة من أجل التجاوب مع حاجات وفئات المشترين وأجزاء السوق والتي تصدى من خلالها خطط

¹ تيسير العجزمة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 160 161.

المنافسين وتحقيق أعلى حصة سوقية، ويشمل ذلك: أصنافها ومستوياتها... الخ، مثل بطاقات الائتمان (ذهبية، فضية،...، قروض طويلة وقصيرة... الخ).

4- درجة تعقد الخدمة: تبرز هذه الخاصية بصورة واضحة في مرحلة التقديم حيث كلما زادت درجة

التعقد كلما كان قبولها وفهمها صعب على الأفراد العاديين، وبالتالي إنصرفهم عنها وبذلك تلجأ البنوك إلى تبسيط مكونات الخدمة أو تجزئتها على أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية.¹

5- معدل التغيير التكنولوجي في تصميم الخدمة²: ويرتبط هذا المعدل بالبيئة التكنولوجية والتغير المتسارع

في تصميم الخدمات التي تنسم به سوق بعض الخدمات مما يدعو إلى معرفة معدل التغيير الذي يساعد على جعل تصميم الخدمة متوافقاً مع حاجات الزبائن وتطلعاتهم والذي سيسهل قبول الخدمة ويتماشى مع حالة التطور والتغير السائد في الصناعة، وخاصة من خلال شبكة الأنترنت ومفهوم التسويق الإلكتروني..... الخ، وخدمات البنك الناطق والبنك المتن.³

الفرع الثاني: العوامل الخاصة بالبنك Bank related factors

1/ حجم التعامل: أي مدى قدرة البنك على توفير الإمكانيات والموارد والخبرات والكفاءات الفائقة والمهارة اللازمة لنجاح الخدمة وبالتالي يحقق البنك أهدافه من ربحية وإستقرار ونمو غيرها، ويتجلى هذا الأخير في البنوك الكبيرة.

2/ حصة البنك في السوق المصرفي: أي مركز البنك النسبي في سوق الخدمة ومستوى تميزه عن البنوك المنافسة، وذلك من خلال حصته السوقية ومبيعاتها مقارنة بمبيعات الصناعة والمنافسين.

3/ درجة إهتمام البنك بأنشطة الأبحاث والتطوير: حيث أن البنوك الرائدة تقوم بإنشاء مراكز للأبحاث والإختراع وتخصيص مبالغ ضخمة للإلتفاق على نشاطات بحوث السوق والمعلومات التسويقية.

4/ خبرة البنك وتاريخه في السوق المصرفي: كلما إزدادت خبرة البنك وعمره الزمني كلما أدى ذلك إلى تدعيم ثقة العملاء به وزيادة أرباحه وبالتالي تحقيق أفضل النتائج بأدنى التكاليف.

¹ محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 248.

² تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 165.

³ محسن الخضري، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 250 252 .

الفرع الثالث: العوامل الخاصة بالسوق: market related factors

وهي المتغيرات التي تمثل بيئة مهمة task environment والتي تلعب دورا مؤثرا في دورة حياة الخدمة وإستراتيجيات التسويق.

- 1- المنافسة: competition: ويظهر تأثيرها الشديد في مرحلتي النمو والنضج أكثر مما هي في مرحلتي التقدّم والانحدار، وتمثل بجودة الخدمات التي يعرضها المنافسون وبخاصة في مرحلة النضج وانعكاساتها على سلوك الخدمة في تحقيق المركز السوقي الملائم، فضلا عن إستراتيجية التسعير التي يمارسها المنافسون وما تشكله من ضغط على أسعار الخدمة ولا سيما في مرحلتي النضج والنمو مما يتطلب وضع إستراتيجيات تسويق مقابلة من أجل تحسين أداء الخدمة، كما يؤثر على وضع الخدمة في السوق ودورة حياتها، عدد المنافسين الذين يتحدون في أية مرحلة من المراحل وخصائص أوضاع المنافسين.
- 2- طبيعة العملاء ومدى ولائهم لعلامة الخدمة: ويظهر تأثيرها أشد في مرحلتي النضج والانحدار مما يتطلب إنشاء الإدارة التي تبني إستراتيجيات تسويقية تعزز من درجة ولاء العميل لعلامة الخدمة وحتى على الإستمرار بالشراء وعدم السماح للمنافسين بالتأثير على درجة الولاء المطلوبة.¹
- 3- طبيعة هيكل السوق المصرفي ومدى وصوله إلى درجة التشبع: يقصد بطبيعة الهيكل، مدى تكامل وتوافر عناصره، أما درجة التشبع فيقصد بها ضرورة معرفة حجم الطلب الحالي والمتوقع ومقدار الفارق بينهما ومقارنة ذلك بالعرض الذي يمكن أن تتيحه البنوك كلها حاليا ومستقبلا.²
- 4- درجة تجزئة السوق: ويظهر هذا العامل بصورة واضحة في مرحلة النضج حيث يتطلب في هذه المرحلة التعامل مع تجزئة السوق بما يعزز مركز الخدمة في السوق وزيادة مبيعاتها التي تتطلب جهود تسويقية إضافية وإستراتيجيات تسويقية تتلاءم وطبيعة تلك الأجزاء.
- 5- كثافة السوق: ويقصد به عدد العاملين في السوق من منافسين وربائين والتي تؤدي إلى المزاومة العالية المؤثرة على دورة حياة الخدمة وإستراتيجيات التسويق التي يقوم المنافسون بتنفيذها من أجل تعزيز مركزهم السوقي والدفاع عن المزايا التي حققوها والوصول على مكاسب جديدة، وهذا الوضع يبرز

¹ محسن الخضري، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 256.

² تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 158.

عندما تصل الخدمة إلى مرحلتَي النمو والنفصح حينما تتوسع المبيعات ويزداد عدد الزبائن مع زيادة مرافقة لعدد المتنافسين³.

6- مرونة الطلب: ويؤثر هذا العامل على إستراتيجية التسعير وكذلك على المركز السوقي للخدمة، فكلما كان الطلب على الخدمة يتمتع بمرونة عالية إزاء السعر كلما زاد تأثير السعر في دورة حياة الخدمة ومركز الخدمة في السوق، وهذا العامل يلعب دوراً في مراحل حياة الخدمة كافة ولكن بصورة أقل في مرحلة التقدّم.

الفرع الرابع: العوامل الخاصة بالبيئة العامة: General environment related factors

وتتناول تلك العوامل التي يكون تأثيرها عاماً ولا يخص انصرفاً أو الخدمة بالذات والتي تشكل البيئة الأوسع من البيئة المهمة التي سبق تناولها:

1- الاتجاهات الاقتصادية السائدة والمتوقعة والتي تحصل معها فرصاً أو تهديدات تؤثر على طبيعة حياة الخدمات و إستراتيجياتها.

2- التغيرات الاجتماعية والديمقراطية والسكانية وما يندرج عنها من تبدل التركيبة الإحصائية في المجتمع وتباين العادات والقيم و بروز أنماط حياة جديدة وفئات عمرية تؤثر على طلب الخدمة.

3- مستوى الدخل الفردي والقوة الشرائية التي يبرفها وانعكاساته على طلب الخدمة وإستراتيجيات التسويق الملائمة في ظلها.

4- الترتيبات والقرارات والسياسات الحكومية الدائمة والنافعة لحياة الخدمة في السوق وانعكاسها على الإستراتيجيات التسويقية المختارة خلال دورة حياة الخدمة.

5- مستوى التكنولوجيا والتغيرات التكنولوجية ومعدل سرعة تلك التغيرات في الفن التكنولوجي السائد الذي يعبر عن مدى تسارع أو تباطؤ حركة البيئة التكنولوجية وانعكاسها على دورة حياة الخدمة¹ والإستراتيجيات الملائمة لتلك البيئة وللدورة الحياة.

1. تومبير المجازمة: التسويق المصرفي، سبعة سبق ذكره من ص 171-172.

خلاصة الفصل الأول: من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى إستخلاص مايلي:

يرتبط عمل البنوك ارتباطاً وثيقاً ببقية الأنشطة الاقتصادية من خلال الخدمات والتسهيلات التي تقدمها، خاصة مع احتياجات النشاط الاقتصادي بما فيها حاجات و رغبات الأفراد، حيث يقع دور البنك في التوفيق بين ما لديهم من أموال فائضة يرغبون في ادخارها و بين من هم في حاجة إلى هذه الأموال لاستثمارها إضافة إلى تقديم خدمات مختلفة ومتنوعة تحمل في طياتها خصائص تنفرد بها دون غيرها من الخدمات، و خصائص تشترك فيها مع بقية الخدمات الأخرى .

وتمر الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك عادة بمراحل مختلفة في حياتها، تبدأ من مرحلة تقديمها وعرضها في السوق و تنتهي بمرحلة انحسارها وتدهورها فيه، أين تقل مبيعاتها و تنعدم أرباحها، هذه المراحل التي تحكمها و تتحكم فيها مجموعة من العوامل و المؤثرات سواء كانت متعلقة بالبنك أو متعلقة بالسوق المصرفي، أو أنها متعلقة بالخدمة المصرفية في حد ذاتها.

الفصل الثاني

تهيئة الفصل الثاني :

شهدت العلاقات الاقتصادية الدولية منذ العقدين الأخيرين من القرن العشرين مجموعة من التغيرات، حيث تمثلت تلك التغيرات في الاتجاه نحو تحرير العلاقات الاقتصادية الدولية سواء في مجال التجارة السلعية والخدمية وفي مجال الأسواق المالية، أو في مجال العملية الإنتاجية حيث أطلقت على هذه التغيرات تعبير ظاهرة "العولمة" حيث ساهم في تنفيذ هذه الظاهرة و دعمها عدة متغيرات أولها الثورة العلمية في مجال التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات التي أدت إلى حدوث ثورة في مجال الخدمات وهي أهم ثروة عرفها العالم بعد الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر و تسمى " بالثورة الثالثة أيضا " وكذلك إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية المعلن عنها في الوثيقة المتنامية لجولة الأورغواي في ديسمبر 1993 في إطار الإتفاقية العامة للتعريف الجمركية التي تحولت إلى منظمة التجارة العالمية، وهذه الإتفاقية بكل آثارها وتحدياتها على النظم البنكية لا سيما فيما يتعلق بإتصال الأزمات البنكية بسهولة، الأمر الذي إستوجب وضع مجموعة من المقررات التي تضمن سلامة النظام البنكي ومئات، وذلك من خلال مقررات لجنة بازل الدولية، حيث سنستعرض في هذا الفصل ثلاثة مباحث أساسية تتناول مايلي

- العولمة المالية والثورة العلمية كأهم التطورات الاقتصادية العالمية.

- إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية.

-مقررات لجنة بازل لكفاية رأس المال.

المبحث الأول: العولمة المالية والثورة العلمية كأهم التطورات الاقتصادية العالمية:

تعد ظاهرة العولمة من أبرز الظواهر في الآونة الأخيرة لإكتمالها لجميع المجالات الحياتية إذ أصبح من غير الممكن فهم الحضارات المتعددة التي شهدتها العقد الأخير من القرن العشرين والتي لم تعهدها البشرية من قبل وذلك من حيث شدة تأثيرها وتدقيقها من كل الاتجاهات دون فهم وإستيعاب ظاهرة العولمة بإعتبارها الإطار المرجعي لمختلف التطورات الاقتصادية العالمية اليوم لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب تتناول: تقصي حقيقة العولمة، ثم العولمة المالية، تجسيدها وآثارها، وثورة المعلومات و الإتصالات و التكنولوجيا.

المطلب الأول: تقصي حقيقة العولمة المالية

الفرع الأول: المساو التاريخي للعولمة المالية

تشير العولمة المالية إلى ذلك، التشابه، والترابط شبه الكامل للأنظمة النقدية ومالية لمختلف الدول والذي برزت أكثر مع تطبيق إجراءات التحرير المالي ورفع الحواجز في الولايات المتحدة وبرطانيا ما بين 1979 و 1982 ثم في باقي الدول الصناعية الرئيسية بعد ذلك و بذلك يمكن الإستدلال عن العولمة المالية بمؤشرين هما:

المؤشر الأول: تطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأسهم و السندات في الدول الصناعية المتقدمة حيث تشير البيانات إلى أن المعاملات الخارجية في الأسهم والسندات كانت تمثل أقل من 10% من الناتج المحلي الإجمالي في هذه الدول عام 1980 بينما وصلت إلى ما يزيد عن 10% في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا عام 1996 وعلى ما يزيد عن 20% في فرنسا و إيطاليا وكندا في نفس العام .

المؤشر الثاني : هو تطور تداول النقد الأجنبي على الصعيد العالمي فالإحصائيات تشير إلى أن متوسط حجم التعامل اليومي في أسواق الصرف الأجنبي قد ارتفع من 200 مليار دولار أمريكي في منتصف الثمانيات إلى حوالي 1.2 ترليون دولار عام 1995 وهو ما يزيد عن 84% من الإحتياجات الدولية لجميع بلدان العالم في نفس العام قد يردى لنا أن العولمة المالية هي ظاهرة حديثة العهد نسبيا لكنها في الحقيقة لو نظرنا إلى تاريخ

¹صالح منقار، العولمة المالية، مجلة العلوم الإنسانية : جامعة محمد عيوض بسكرة، العدد 20 جوان 2002، ص 216

الرأسمالية، أو حدانها ملائمة لنشأة وتطور الرأسمال المالي مروراً بمرحلة الميركانتيلية و العالمية الثانية، لكن درجة التكامل بين الأسواق المالية تم تعطيلها في بعض الفترات التاريخية بحكم الحروب والأزمات الاقتصادية والاضطرابات النقدية العالمية، علاوة على أن سرعة انتقال الأموال من سوق إلى آخر وحجم تدفقاتها وتنوع الأدوات المالية التي تتجسد فيها ودرجات الحرية التي تتحرك بها هذه الأموال تختلف كثيراً الآن عما كانت عليه في المراحل

المختلفة لتاريخ النظام الرأسمالي.¹

ومن الثابت تاريخياً، أن حركة رؤوس الأموال على الصعيد العالمي فيما بين الفترة 1850-1914

ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بسيادة قاعدة الذهب وكان دور السلطات النقدية في مختلف أنحاء العالم هو مراقبة تطبيق "قواعد اللعبة" أي حرية تصدير وإستيراد الذهب والمحافظة على حرية تحويل العملات الوطنية إلى ذهب، فكان الخضوع لشروط قاعدة الذهب يعني في حالات كثيرة التضحية باستقرار الاقتصاد المحلي في سبيل الحفاظ على التوازن الخارجي إلا أنه دهم بقوة تدفقات رؤوس الأموال²

قصيرة الأجل الزامية لتحقيق الاستقرار المالي، ومن ثم عززت بشكل غير مباشر تدفقات رأس المال طويل الأجل من بلدان الفائض إلى بلدان العجز المنتزعة بنفس الشروط، وعليه يمكن القول أن العملة المالية بلغت في تلك الفترة درجة عالية جداً وحينما اندلعت الحرب العالمية الأولى فحنى العالم عن قاعدة الذهب وقامت الحكومات بفرض كثير من القيود على تحركات رؤوس الأموال ونظم المصرف وعلى التجارة الدولية مما أدى إلى تشكك الروابط بين أسواق المال الدولية وبعد انتهاء الحرب تم رفع القيود تدريجياً وأعيد العمل بقاعدة الذهب وعادت رؤوس الأموال تتمتع بحرية الحركة عبر الحدود الوطنية مما أعاد الروابط والاتصالات بين أسواق المال الدولية، بيد أن العودة لقاعدة الذهب كانت هشة، حيث لم تمنع القاعدة بنفس الآليات والشروط والصدائقية التي تمتعت بها قبل الحرب، كثير من الدول لم يعد لديها الاستعداد لأن ترسم سياستها الاقتصادية والنقدية على أساس التوافق بين مستويات الأسعار المحلية والأسعار العالمية، لم يكن لديها أي قبول إلا لأن تطبيق سياسة إنكماشية حينما يحدث عجز في ميزان المدفوعات أو أن تتهج سياسة تضخمية حينما

¹ رمزي زكي، العملة المالية والاقتصاد السياسي لرأس المال الثاني الدولي، الكويت، 1999، ص 67-70.

² رمزي زكي، المرجع السابق، ص 70-74.

بحدث العكس، ومع ذلك فقد نما أثناء نشاط رأس المال المالي في صعيده العالمي وهو الأمر الذي تجسد فيه النشاط الحارسي لتمصارف التجارة الأوروبية وقيامها بإنشاء فروع لها في عدد لا بأس به من بلاد العالم لتسهيل عمليات دخول وخروج الأموال عبر هذه البلاد .

القرع الثاني: الإتجاهات الرئيسية في تأصيل العولمة

العولمة لغة: هي تعميم الشيء وتوزيع دائرته ليشمل العالم كله، ويقال عولم الشيء أي جعله عالمياً¹، لكن صياغة تعريف دقيق للعولمة ليس من السهولة لكميات تعريفات لها يقدر الدارسين لها حسب إهتمامهم الفكري و مستوياتهم الثقافية تجاه العولمة سواء بالرفض أو القبول، ولكن بغية الوقوف إلى المدلول الإصلاحي لها ستعرض للإتجاهات الرئيسية السائدة في تأصيل هذه الظاهرة.

1- مدرسة التفكير التقني للتحويلات: إرتبطت العولمة بإنفجار المعلوماتية التي أدت إلى إنضغاط الزمان والمكان، مما جعل العالم يبدو كقرية صغيرة، الشيء الذي دفع بتكثف التفاعلات الدولية، و بذلك هناك من يعتبر أن "العولمة" هي شكل جديد من أشكال النشاط، يتم فيها الانتقال بشكل حاسم من الرأسمالية الصناعية إلى ما بعد الصناعية أين تم ضغط مفهوم الزمان والمكان نتيجة للثورة التكنولوجية والإتصالية² مما أدى إلى ظهور الإقتصاد القائم على ترابط الشبكات المختلفة net work economy²، وبذلك فإن الفجوى والمضمون المكثف لهذه الأطروحة هو أن العولمة هي في الجوهري درجة متقدمة في المجال التقني، أين تعتبر سهولة حركة الناس والمعلومات والسلع بين الدول على النطاق الكوني تحديات رئيسية لهذا المجال التقني، وما يتطلبه من سهولة توجه الإستثمارات الأجنبية بفعل هذه الخاصية المميزة يكون محذور الإقتصاديات المختلفة زيادة طاقتها الإنتاجية، فوفقاً لهذا الإتجاه تبرز العولمة كخطوات متلاحقة في نمو القوة المنتجة من خلال عملياتها الثلاث:

--- نمو وتنسيق الإعتماد المتبادل بين الإقتصاديات الوطنية

---وحدة الأسواق المالية

¹ عماد محمد منصور، العولمة "دراسة في المفهوم و الظاهرة والأبعاد، دار الجامعة الجديدة، 2003، ص 11.

² نبي محمد منصور، ظاهرة العولمة، الأهرام والحفائق، مكتبة الإنشراح، 2003، ص 46

- تعميق المبادلات التجارية وتحريرها،¹ من معاينة البناء الداخلي لهذه الأطروحة، نرى بأنها تركز على بعد واحد "دور التكنولوجيات" في التطور ولا سيما علاقات الإنتاج والبنية المجتمعية فالقول أن مركز الثقل في توليد القيمة المضافة، إنتقل من الصناعة إلى الخدمات أسوأ واقصا بالطبع، فمن لا تترك المزايا التي تقدمها تقنيات الإتصال الحديثة في النشاط المشري لكن القول أنه بالإمكان أن نحيل ستة مليارات إنسان عن طريق "المعلوماتية" وأن تقنية المعلومات والكمبيوتر يمكن أن تغني عن التسمية الصناعية والزراعية فهذا من قبيل المغالاة² فهل تستطيع أمة من الأمم أن تستغني عن الصناعات الثقيلة والصناعات الإستهلاكية و التحويلية على أساس أن عالم المعلوماتية والإتصال والسياسة يمكن له أن يقدم معظم القيم المضافة

2- مدونة المراحل التطورية لتمط الإنتاج

2-1 أطروحة العولمة إمتداد لمنطق الرأسمالية و تسميقه :

يرى إبراهيم العيسوي: أن جوهر العولمة هو تعميم النظام الرأسمالي على كل أرجاء المعمورة مع تعرضه لعمليات تطور شملت سمة وأسلوب إمراته وغير ذلك من جوانبه وعناصر تشغيله، إستنادا إلى اثرات التكنولوجيا التي شهدتها العالم، ويوجبه خاص ثورة المعلوماتية والإتصالات³ كما أنها تعني وفقا لتحليل البعض : "وصول نمط الإنتاج الرأسمالي عند منتصف القرن المنصرم تقريبا إلى نقطة الإنتقال من عالمية دائرة التبادل إلى عالمية دائرة الإنتاج" أي أن ظاهرة العولمة التي نشهدها في بداية عولمة الإنتاج والرأسمال الإنتاجي وقوى الإنتاج الرأسمالية وبالتالي علاقات الإنتاج أيضا الرأسمالية ونشرها خارج مجتمعات المركز الأصلي.

2-2 أطروحة العولمة إمبريالية ما بعد الإستقلال.

عشل هذا الإتجاه وجهة النظر السائدة في دول الجنوب والتي ترى في العولمة بديلا عن الإستعمار، وإن كانت في الظاهر تسمم بالبراعة والحياد، فماركس الذي عاش التطور الثاني من تطور الرأسمالية (مرحلة الرأسمالية الصناعية) درس هذا التطور بعمق وترك عبارة الشهيرة "المنافسة تقتل المنافسة" لكنه لم يقل شيئا عن الإمبريالية، وكان

¹ عبد الأمير الأستاد، العولمة مقارنة في الفكر الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد "2" * 2003، ص 116-

² حسين السليم، "عالم النظام العالمي يتجه أفكاسه"، 2001، تاريخ الإطلاع 05 أبريل 2011، www.islamonline.net

³ عبد الحافظ الصاوي، العولمة الاقتصادية أمدية أم شرعية، 2002، تاريخ الإطلاع 05 أبريل 2011، www.islamonline.net

أول من كتب عنها هو "هوبسن" 1913 في حين أن لينين إنقطع مقولة ماركس عن نزوح الرأسمالية نحو الإحتكار، كمدخل لإثبات التالي في دراسته الإمبريالية "أعلى مراحل الرأسمالية" من حيث :

- سيطرة الإحتكارات الكبرى على الإقتصاد القومي في الدولة الإستعمارية التي بنت إمبراطوريات.

- دخول الرأسمالية مرحلة جديدة يتراوح فيها الرأسمال المصري برأس المال الصناعي وتشكل الرأسمال المالي.

- إستغلال الإحتكارات بتصدير رأس المال بعد أن كانت تصدر المنتجات.

- الرأسمالية الجديدة، إمبريالية قائمة على إستغلال شعوب المستعمرات أبشع من إستغلالها للطبقة العاملة في بلدانها

3- أطروحة العولمة والإختلال بالتوازن بين رأس المال والعمل :

إن التطور التكنولوجي الهائل من شأنه أن يساهم إلى حد كبير في تخفيض تكاليف كافة عوامل الإنتاج وبشكل خاص العمل، وبالتالي الاستفادة من تعظيم فائض القيمة بين الأسعار المرتفعة والتكاليف المنخفضة من جهة، ومن جهة أخرى فالمؤسسة لا يمكنها زيادة الإنتاج إلى ما لا نهاية حتى تحافظ على العمل في إطار التكنولوجيا المتطورة، كما أن السوق لا يستوعب منتجات المؤسسة إلى ما لا نهاية إلا بتخفيض مستمر في أسعارها، مما يعني انخفاض أرباحها وبذلك لا يوجد من حل سوى تخفيض الأجور أو تقليص عدد العاملين أو الإثنين معاً وهو ما يمكن تسميته بضياع فرص العمل في ظل العولمة. وهكذا بعد 120 سنة من وفاة ماركس تتخذ الرأسمالية اليوم نفس المنحنى الذي وصفه ماركس وصفاً دقيقاً "أن الإنتاج الرأسمالي لا يعمل إلى رفع متوسط الأرباح، إنما يعمل إلى تخفيضه أو الضغط على قيمة العمل إلى أدنى مستوى¹

الفرع الثالث: ماهية العولمة المالية

يقصد بالعولمة المالية حرية تحرك رؤوس الأموال مهما كان شكلها بين دول العالم دون قيد أو شرط، وتبني الإفتتاح المالي الذي أدى بشكل مباشر إلى تكامل الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي (الأسواق المالية العالمية

¹ عبد الأمم الأسعد، العولمة مقارنة في الفكر الاقتصادي، مرجع سبق ذكره، ص 121 - 123

1، الأمر الذي نتج عنه عولمة الأسواق المالية وتحولها إلى فضاء تتداول فيه وتبادل فيه الأصول النقدية و المالية خارج الحدود الوطنية، كما تتم فيه تصفية الديون وما يلاحظ أن حركة رؤوس الأموال على المستوى الدولي تهدف إلى تحقيق أرباح وذلك من خلال استثمارها في الدول التي هي في حاجة إلى موارد مالية أفضل من بقائها وإستثمارها بمعدلات منخفضة في الدول المصدرة لهذه الأموال، وتعد عملية التحرير المالي الركيزة الأساسية في عولمة الأسواق المالية، والتي تتجسد من خلال حساب رأس المال وبالتالي إلغاء الخطر على المعاملات في حساب رأس المال و الحسابات المالية لميزان المدفوعات والتي تشمل المعاملات المتعلقة بمختلف أشكال رأس المال مثل الديون، أسهم المحافظة المالية، الإستثمار المباشر والعقاري والثروات الشخصية، ويمكن أن تسم هذه العملية على حساب الرأس المال بشكل جزئي أو كلي،² فالعولمة المالية هي ظاهرة تترجم الإدماج المكاني والزمني للعديد من مكونات النظام المالي الدولي، أي ما بين العمليات المالية القصيرة الأجل و الطويلة الأجل، ما بين الأسواق المالية المحلية و الدولية وقد أصبح ذلك ممكنا بعد رفع القيود على الحركات الدولية لرؤوس الأموال، ومنه فإن المتعاملين في مجتمع عن رؤوس الأموال للإقتراض أو التوظيف لديهم الإستراتيجية في تحقيق تلك المعاملات، إما على مستوى الأسواق المحلية أو على مستوى الأسواق الدولية، فالمرور من هونغ كونغ إلى طوكيو ثم إلى نيويورك وأخير إلى لندن، يمكن من التدخل في الأسواق المالية شارا وليلا وهو ما جعل أسعار المعاملات والأصول المالية الأخرى تتغير كل ثانية تحت تأثير طلب المستثمرين واحتياجات مؤسسات العالم الخارجي وقد شبهها "maurice allais" الحائز على جائزة نوبل العالم بالكازينو الكبير، أين تكون طاولات اللعب منتشرة على جميع خطوط الطول وخطوط العرض، بحيث يشارك جميع المستثمرين من كافة أنحاء العالم في المعاملات التي لا تتوقف أبدا، وهذه الإستراتيجية مرفوقة بالتقنيات الكبيرة في الأسعار²

¹ يادرج بوليد، العولمة المالية والإستثمارات الأجنبية المباشرة في الدول النامية، المذني الدولي " البحث عن البنية في ظل العولمة المالية"،

المرجع إلى الواقع الاقتصادي الجزائري، جامعة باجي مختار، عنابة، 2004، ص 213

² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص 24

المطلب الثاني: العولمة المالية تجسيدها وآثارها

الفرع الأول: تجسيد العولمة المالية

بدأت فكرة العولمة المالية تتبلور فعليا من سنة 1960، وقد مرت بثلاثة مراحل هي :

1- مرحلة تحويل التمويل غير المباشر: ¹ غطت هذه المرحلة الفترة الممتدة من 1960 إلى غاية 1979 وتميزت بسلسلة من المضاربات في أسواق الصرف والذهب الخاصة بدول غرب أوروبا خلال 1959-1968 مترامنة مع زيادة العجز في ميزان المدفوعات الأمريكي إلى جانب تراجع الرصيد الذهبي النقدي له، فتعززت الثقة بالدولار الأمريكي كعملة دولية، وسارعت الدول الغربية لأوروبا إلى تحويل الأوراق الدولارية إلى ذهب الأمر الذي أجبر الولايات المتحدة الأمريكية على إيقاف قابلية تحويل الدولار إلى ذهب في 15 أوت 1971 قبل إستئناف الرصيد الذهبي لها، فاختفى بذلك نظام بريتون وودز بكل معالجه ليزير نظام جديد مبني على تعويض أسعار الصرف وما إنجر عنه بما يعرف، بحالة عدم الإستقرار النقدي، مما جعل سوق الصرف يدخل دوامة العولمة المالية كما سادت في تلك الفترة مرحلة الركود التضخمي التي واجهتها البلدان المتقدمة الصناعية إلى جانب توسع أسواق الأورو دولار نتيجة الانهيارات الكبيرة للأموال المساعدة، دون أن ننسى إرتفاع أسعار النفط خلال صدمتي عام 1974/73 وعام 1980/79 مما أدى إلى تجمع مبالغ كبيرة لدى المصدر للبتروول .

2- مرحلة التحرير المالي : تزامنت هذه الفترة مع وصول مارغريت تاتشر إلى الحكم في بريطانيا وتولي "بول فولكر" رئاسة الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، واللذان شجعا كثيرا على تحرير الحياة الاقتصادية و المالية على المستويين الوطني و العالمي، وغطت هذه المرحلة الفترة 1980-1985²، وتم خلالها إلغاء القيود والرتيبات و الضوابط المفروض على حركة رؤوس الأموال في ظل خضوع السوق لقوة العرض والطلب وإلغاء الرقابة المالية الحكومية وتجسد ذلك فعليا برفع الرقابة عنى حركة رؤوس الأموال من وإلى الولايات المتحدة الأمريكية و المملكة المتحدة وألمانيا واليابان لتلحق بهم دول غرب أوروبا و بعض الدول الأخرى، بينما عرفت أسواق

¹ محفوظ حبان، العولمة المالية والتكاسلها على الدول النامية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، العدد 07 ديسمبر 2002، ص 187.

² محفوظ حبان، المرجع السابق، ص 18.

السندات توسعا كبيرا لتغطي ما يقرب 30% من مجموعة الأصول المالية المصدرة عالميا، مما جعل الدول انكبرى تمول عجزاتها ميزانيتها عن طريق إصدار وتسويق تلك الأدوات المالية في الأسواق العالمية .

3- مرحلة تعميم المراجعة وضم الأسواق المالية الناشئة : تمتد هذه المرحلة من سنة 1986 إلى يومنا هذا تم خلال هذه الفترة تحرير أسواق الأسهم وكانت البداية من بورصة لندن سنة 1986 بعد إجراء الإصلاحات البريطانية المعروفة باسم "big bang" وتبعتها بقية البورصات العالمية في ذلك، الأمر الذي أدى إلى عولمتها على غرار أسواق السندات، إضافة إلى ضم العديد من الأسواق الناشئة و ربطها بالأسواق العالمية، وتحرير أسواق المواد الأولية و زيادة التعامل فيها، وتعتبر هذه الفترة ذهبية للعولمة المالية، حيث بلغت فيها هذه الأخيرة أوجها¹ بالإضافة إلى أن العولمة المالية ساهمت كثيرا في إعادة هيكلة خدمات البنوك من خلال ما سبق فإنه تلخص الملامح الأساسية للعولمة المالية فيما يعرف بقاعدة "LAI" والتي تتمثل في :

- رفع القيود "déréglementation" : و المتمثلة في القيود المباشرة كالحدود الإدارية لمعدلات الفائدة ، و قيود الحذر التي تراقب قابلية السداد الخاصة بالبنوك، كما وشر السهولة إلى جانب القيود الهيكلية كفضض القيود المتعلقة بتخصص البنوك .
- تراجع الوساطة البنكية التقليدية "désintermédiation" : و المتمثلة في تزايد اللجوء مباشرة إلى الأسواق المالية لتحقيق عمليات التمويل و الاقتراض و بالتالي صعود اقتصاد الأسواق ، و تراجع اقتصاد الإئتمانية .

- إنفتاح الأسواق و حرية استثمار رأس المال "décloisonnement" : وذلك من خلال إلغاء القيود على الأسواق القصيرة الأجل و الأسواق طويلة الأجل، بهدف تكوين سوق مالية إضافة إلى إلغاء الحواجز و الحدود بين الأسواق المحلية و مكوناتها و إنفتاحها لأعوان إقتصاديين أجنبين وإعطائهم حرية الاختيار وقد سرعت هذه العوامل في ظاهرة العولمة المالية من خلال ترابطها و تشابكها .

¹ محفوظ جبار ، العولمة المالية وإنعكاساتها على الدول النامية ، مرجع سبق ذكره، ص 189

الفرع الثاني: آثار العولمة المالية الإيجابية و السلبية

1- الآثار الإيجابية: يرى الكثيرون من المؤيدين للعولمة بوضوح الفوائد التي يمكن أن تنجم عن زيادة اندماج الاقتصاد و المجتمع العالميين من خلال الجوانب الآتية :

-تبني العولمة عنصرا رئيسيا من عناصر نجاح التنمية الاقتصادية، و لعل المعجزة الاقتصادية الكبيرة منذ الحقدنين الأخيرين من القرن العشرين هي الصين فسياسة "الباب المفتوح" قامت بدور أساسي في تشجيع نموها السريع و نشوء قطاع غير حكومي حيث يقدر البنك العالمي بأن حجم الاقتصاد الصيني يمثل 40% مقارنة بالإقتصاد الأمريكي، حيث يفرض " krugman " بأنه إذا كان الإقتصاد الأمريكي يزداد بمعدل نموه بنسبة 25% في السنة فإن الإقتصاد الصيني يمكن زيادة معدل نموه بنسبة 10% في السنة¹

-تشير أحد تقارير مجموعة للأبحاث أن التجارة الإلكترونية التي تعبر عن البعد الإلكتروني للعولمة أصبحت قضية البقاء لكل من يتطلع نحو التطور الاقتصادي لما لها من فوائد على القطاع العام و الخاص فالعولمة سوف تعمل على سرعة تطبيقات التكنولوجيا الحديثة تطوراتها السريعة المتلاحقة²، و العولمة فرصة هائلة من أجل الاستفادة من الابتكار الجديد و إتاحة البيانات و المعلومات و تطويرها.

-فتح باب المنافسة في مجال تجارة الخدمات و تحرير المعاملات في الميادين المرتبطة بها، من شأنه أيضا أن يزيد قدرة الشركات الخدمية على المنافسة و تطوير الأداء و الحصول على نصيب أكبر من السوق المحلية³

1- الآثار السلبية: عملا لما نل هائل وبارك ودعا إلى الإسراع للإلتزام في بوتقة العولمة كونها قدرا محتوما على دول العالم كافة، وأنها السبيل المضمون لتحقيق النظموحات التنموية وفق المعطيات الدولية، فإن البعض يراها مليئة بالتهديدات و المخاطر من عدة جوانب:⁴

¹ Paul ,krugman ,la mondialisation n'est pas coupable (paris découverte et Syros 2000,p 179)

² الخراء المشاركون في جنكس "التجارة الإلكترونية قضية بقاء لمن يسعى للتطور الرقمي" جريدة البيان، 14 أكتوبر 2002 (دول الإمارات العربية المتحدة، مركز التشريب الإعلامي بشي، [rttpDubusf.com](http://Dubusf.com))

³ سليمان الشوي، السوق العربية المشتركة في عصر العولمة، القاهرة، مكتبة مدبولي، 1999، ص 214

⁴ Roland Parernteau et autres management public:comprendre et gerer les institutions de l'etat (canada ,Paresse de l'université du québec,1994) p 54

-تجسيم دور الدولة في النشاط الاقتصادي وإتباع سياسة الخصخصة وترك الحرية فيها للقطاع الخاص يؤدي في كثير من الأحيان إلى الإختلال في الأوضاع الاقتصادية كالتكساد الاقتصادي، الإنكماش، البطالة، نقص الإنفاق العمومي المخصص للمخدمة العمومية أو السلع العامة (public goods) وهي سلع جماعية لا يمكن تجزئتها -حفظاً للأمن، التنمية الشاملة، حماية البيئة، حماية الثقافة¹، حيث تقف وراء هذه الإنتقادات للمنظمات غير الحكومية، ففي عام 1999 حدثت تطورات كبيرة على الصعيد العالمي تتعلق بالعمولة وتحديد منظمة التجارة العالمية كما جاء في مؤتمر منظمة سياتل بالولايات المتحدة الأمريكية وفشل هذا المؤتمر في تحقيق أهدافه من خلال المظاهرات الكبيرة من مواطني الدول المتقدمة نفسها، وبعد فشل مؤتمر سياتل جاء منتدى دافوس، سويسرا في بداية عام 2000 ليجمع الكبار لتقييم المسار الاقتصادي العالمي² حيث كانت هذه المظاهرات ضد مثلث العمولة: البنك الدولي، صندوق النقد الدولي

المنظمة العالمية للتجارة، ووحدت هذه المؤسسات نفسها مضطرة للدفاع عن وجودها بتقديم تقارير، تتضمن جهودها لتخفيض الفقر والمديونية على الفقراء³.

تمثل "العمولة" واحد من أكثر التطورات دراماتيكية في السنوات الأخيرة ولكنها في الوقت التي عززت النمو في الدول النامية فإنها تجاوزت الضعيفة -العديد من قوى العمولة تعمل على تطوير الدول الصناعية ونحويلها على حساب الدول الصناعية⁴

-العمولة تخلق مستويات جديدة عن عدم المساواة .

-العمولة فيها الراجحون وفيها الخاسرون وإنما في معظم منافعها تنجح نمو الدول الأقوى والأكثر ديناميكية

¹ أسمن حليل، التراث في الاقتصاد الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص، 175.

² تلاج سين، عالم، إنتكاسات العمولة وتحرير التجارة على الصناعة العربية "مجلة البحوث والدراسات، عدد 355 القاهرة للمنشأة العربية للنسبة الإدارية، 2002، ص، 108.

³ نيل راجب، ألقمة العمولة النسيعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص، 479.

⁴ حسين عثمان، دور تكنولوجيا المعلومات في دولة الأسواق المالية بين الفرص والتحديات، مجلة العلوم الإحصائية و الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم الرشحي، العدد 22، جوان 2010، ص، 255.

المطلب الثالث: الثورة في المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا.

لا شك في أن التطور الكبير الملحوظ الذي طرأ على وسائل الإتصال بظهور ثورة المعلومات والاتصالات و التكنولوجيا في القرن العشرين ونموها بشكل هائل في الحقبة الأخيرة منه وبداية الحقبة الأخيرة من القرن الحادي والعشرين قد أثر بشكل واضح في الأنشطة الحياتية، وبدأ التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية وخصوصاً مع تعاظم الاستفادة من إمكانية شبكة المعلومات الدولية

الفرع الأول: مفهوم ثورة المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا¹

تمثل الثورة العلمية في المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا مرحلة من مراحل التطور التكنولوجي امتزجت فيها نتائج وإخلاصات ثلاث ثورات هي: الثورة المعلوماتية، الثورة في مجال الحواسيب الإلكترونية، وقد عادت هذه الثورات الثلاثة إلى سيادة نظم جديدة للمعلومات. بمعنى أن الفضاء الإلكتروني للمعلومات قد أصبح وسيط المستقبل في علاقات الدول ببعضها، وهو وسيط يسمح بقيام مشروعات متعددة الجنسيات و أسواق عالمية ووسائل الإعلام غير الصار، إلى جانب تبادل المعلومات العلمية و الفنية من خلال شبكات الأنترنت، والنتيجة الواضحة لثورة المعلومات هي اندماج تقنياتها المختلفة مع وسائل الإتصال والأدوات التكنولوجية الحديثة، وقد اكتسبت هذه الثورة أهمية قصوى في عالم ما بعد الحرب الباردة بالدرجة وصفها بالموجة التطورية الثالثة أو الثورة الثالثة وبالرجوع إلى مكوناتها نجد :

١- الثورة المعلوماتية : وتمثل في الانفجار المعرفي الضخم في ذلك الكم الهائل من المعرفة في أشكال و تخصصات عديدة، وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على حجم المعلومات المتدفقة وإتاحتها للباحثين و المهتمين وتتخذ القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد عن طريق استخدام أساليب وبرامج متقدمة في تنظيم المعلومات تعتمد في الدرجة الأولى على الحاسوب واستخدام التكنولوجيا والاتصال لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها لتصل عبر القارات

¹ محمد إبراهيم منصور "ثورة وتدابيرها على الوطن العربي" سلسلة كتب المستقبل 24، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت 26،

إرس 2004، ص 45-47.

2- الثورة في وسائل الاتصال: هي مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل والنظم المختلفة التي يتم توغليها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال بمعنى آخر هي تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية و الاعتماد على الأقمار الصناعية والألياف البصرية

3- الثورة في مجال الحاسبات الإلكترونية: ¹ وتعني التطور غير المنتهي في إنتاج أنظمة المعلومات المختلفة وفي إدارة نظم وشبكات المعلومات وقد اعتمدت نظم المعلومات المتطورة على ركيزتين أساسيتين هما:

الكمبيوتر و الاتصالات أو ما يطلق عليه (com and com) (اختصار لكلمتي computer and communication)

إن هذه الثورات الثلاثة قد قادت إلى سيادة نظم جديدة للمعلومات تنتقل عن طريق ما يسمى بطريقة المرور الضوئي السريع والذي يمثل شبكة ألياف ضوئية تربط نظم المعلومات للدول كما تربط الطرق السريعة بينها، وتعتبر شبكة الأنترنت الأمريكية الشهيرة أحسن مثال عن ذلك المزج بحيث يتم تخزين المعلومات الواردة من 21 ألف شبكة معلومات بشكل منظم ومنسق يسهل عملية إسترجاعها بواسطة أي مستخدم، وذلك من خلال الحاسبات الإلكترونية، كما تقوم بعد ذلك بواسطة تقنيات الاتصال المتطور التي توظف الهواتف و الأقمار الصناعية في توصيلها إلى 33 مليون مشترك في جميع أنحاء العالم .

الفرع الثاني: الأنترنت نموذج الشبكة المعولمة: ²

ظهرت شبكة الأنترنت في الستينيات وتحديدا في سنة 1969، عندما إشتدت الحرب الباردة من الولايات المتحدة والإتحاد السوفياتي تحت إسم "الأرنييتا" كشبكة تابعة لوزارة الدفاع الأمريكي، تستخدم لتواصل المنظمات عن بعد بين المراكز المختلفة لصدة أي ضربات سوفياتية مفاجئة ولم يصبح الأرنييت العمود الفقري للأنترنت إلى سنة 1983، حينما عزلت وزارة الدفاع الأمريكي الجانب العسكري للشبكة وأدجت "الأرنييت المدني" في شبكة "مؤسسة العلوم الوطنية" التي تكتلت بتمويل التنمية حتى أواسط التسعينات، تاريخ تعويض مجموعة من الشركات الكبرى المتداخلة والمستقلة من ثم ف شركات الاتصالات الكبرى، وهو ما فتح له طريق التطور التجاري الواسع و"الأنترنت" هو عبارة على مزيج من نحو أكثر من 4500 شبكة مستقلة

¹ يحي محمد سمعان، ظاهرة العولمة: الأوهام والحقائق، مرجع سبق ذكره، ص 24.

² يحي البهبهاري، العولمة أي عولمة؟ نظريا ونظريا، انوار البيضاء، 1999، ص 145-148.

تعمل بنظام مفتوح لكل الشبكات، وهو ما يجعل منه "شبكة الشبكات" وهناك عدة اعتبارات تجعل شبكة الأنترنت شبكة معولة أهمها¹

-إعتبار "اللامادية" الشبكة وبالتالي قدرتها على إعتراق الحدود والتشريعات والقوانين والأجهزة المؤسساتية، فضلا عن غياب مؤسسات رقابية مركزية وطنية وعالمية، تعود لها صلاحيات تقنين الشبكة ومحتوياتها.

-إعتبار يتعلق بقدرة الشبكة في أن تمثل بحكم سمعتها وشيوعها منبرا واسعا لدول ومنظمات كانت إلى عهد قريب تجد صعوبة في إيصال وسائلها والتواصل مع شعوب العالم، والقصد أن الطابع العالمي للأنترنت قد جعل منها أكبر بنك المعطيات وأوسع شبكة لتبادلها، وما تجدر الإشارة إليه هو زيادة عدد الحواسيب المتصلة بهذه الشبكة مع مرور الوقت، نظرا لما تمثله هذه الأخيرة من أهمية، فالشبكة المعلوماتية بعد أن كانت مخصصة للبحث العلمي تحولت إلى شبكة بخارة واسعة تمارس في ظلها البيع والشراء والتبادل التجاري والمالي، وهو ما أدى إلى عولمة التنافسية على نطاق واسع.²

كذلك نجد أن الشبكة المعلوماتية العالمية ليست عالمية إلى حد كبير³، حيث أن 60% من مستخدمي هذه الشبكة يقيمون في أمريكا الشمالية، وإن سكانها يمثلون 5% من سكان العالم، في حين أن إفريقيا كقارة كاملة ليس فيها سوى 14 مليون خط تلفوني (أقل مما لدى طوكيو) كما أن اثنى عشر شهرها كسوق ناشئ في مجال البرمجيات و تكنولوجيا المعلومات، إلا أن نحو 250000 قرية من قرانا ليست لها خط تلفوني واحد، ونجد أيضا أن عدد أجهزة الكمبيوتر الموجودة حاليا لدى الولايات المتحدة الأمريكية وحدها يفوق مجموعة أجهزة الكمبيوتر لدى بقية دول العالم بأكمله⁴.

¹ عبد الجليل كاظم الوائلي، جدلية العولمة بين الإختيار والواقع، سلسلة كتب المستقبل العربي (24)، مركز الدراسات، الوحدة العربية، بيروت، الطبعة 2، مارس 2004، ص ص. 23-24

² عبد الكريم بكر، العولمة طبيعتها ووسائلها وتحدياتها، المجلس الجهوي، دار السلام، 2000، ص 60.

³ صلاح كاظم نضلة، العولمة والجلب الدائم حولها، أوراق النشر والتوزيع، ص 36-67.

⁴ حمود عبد النضيل، الاقتصاد والمعلوماتية في الوطن العربي، الواقع والأفاق، مؤسسة عبد الحميد شومان، الأردن 2002، ص ص. 154-

الفروع الرابع: حصاد ثورة التكنولوجيا والمعلومات والاتصال

مست الثورة العلمية في التكنولوجيا والمعلومات و الاتصالات جميع جوانب النشاط الاقتصادي سواء تعلق الأمر بالجانب السلمي أو الإنتاجي أو الجانب المالي .

1- التحولات في مجال تراكم رأس مال :

أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحول جذري في أنماط وبيئات عمليات التراكم الرأسمالي في الإقتصاديات المتقدمة، ولعلّ جوهر التغيير يكمن في حجم الاستثمارات في "تكنولوجيا المعلومات" إذ تشير البيانات أن نسبة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 1999 قد تجاوزت 9% من قيمة الناتج المحلي الإجمالي في كل من السويد والمملكة المتحدة، وقد فارت في الولايات المتحدة الأمريكية، كما تشير بعض التقارير إلى أن إنفاق بعض الشركات الكبرى على "تكنولوجيا المعلومات" و "البرمجيات" تجاوزت منذ نهاية السبعينات الإنفاق على "رأس المال المادي" المتجهد في الآلات والمعدات و ملحقاتها، وحدير بالذم أن التفاضل الزمني بين تقدم شركة للمعالج الإلكتروني "microprocessor" عام 1971، وبين إنتاج شركة "ibm" قد بلغ أسدا عشر عاما فقط¹، مما يدل على سرعة إيقاع التحولات في بنية الاستثمارات وهياكل رأس المال الحديثة، هذا مقارنة بظهور أول حاسوب منذ خمسين عاما .

2- التحولات في أنماط أداء الأسواق وظهور التجارة الإلكترونية:

أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى تحولات ملموسة في أنماط التبادل التجاري المتصلة ببنية السوق وآدائه، كما نشهد بداية قوية لما يسمى "الأسواق الإلكترونية" و "التجارة الإلكترونية" عبر شبكة الأنترنت، حيث نما حجم المعاملات التجارية عبر هذه الأخيرة نموا كبيرا بحلال السنوات الأخيرة، وما يساعد على نمو التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت ذلك الإستغناء التدريجي

لسلسلة "الوسائط" في عمليات التجارة والتوزيع، مما يؤدي إلى خفض تكلفة شراء السلع والخدمات، كما تشير بعض التقارير و الدراسات إلى أن معدل النمو السنوي للتجارة الإلكترونية خلال السنوات القادمة قد

¹ أحمد عبد الفضيل، "الإقتصاد و المعلوماتية" المعلوماتية في الوطن العربي، مرجع سبق ذكره، ص 156.

يصل إلى حوالي 16% سنويا، وأن حجم التجارة الإلكترونية قد يتراوح خلال السنوات الخمسة القادمة ما بين 200 بليون دولار إلى 800 بليون دولار، وفقا لبعض التقديرات الأكثر تفاخرا، وهكذا تحولت الأنترنت تدريجيا إلى أداة تسويقية مهمة للسلع والخدمات في بلدان العالم الرأسمالي المتقدم إذ تشير الإحصاءات الحديثة إلى أن 19% من إستخدامات شبكة الأنترنت منذ منتصف التسعينيات كانت لأغراض الشراء¹ و التسويق.

¹صخرة عبد الفتاح، المربح السابق، ص 157.

المبحث الثاني: إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية

تعتبر إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والثالية أحد أهم التغيرات العالمية البارزة في المجال المالي والمصرفي من خلال ما أحدثت من تأثيرات و تغييرات في عمل وآداء البنوك العالمية في الجهاز المصرفي لمنظم دول العالم ولهذا سوف نتطرق لمختلف الجوانب الأساسية لهذه الإتفاقية و المفاهيم العامة لها، والأساس النظري لهذه الإتفاقية بالإضافة إلى آثارها من خلال ثلاث مطالب أساسية.

المطلب الأول: الجوانب المختلفة لإتفاقية تحرير الخدمات المصرفية: حيث سنتطرق في هذا المطلب إلى ماهية الإتفاقية ومضمونها، والخدمات التي تشملها والمبادئ التي تقوم عليها.

الفرع الأول: ماهية إتفاقية تحرير الخدمات المصرفية:

كان نطاق تطبيق القواعد الدولية للتجارة متعددة الأطراف قبل حوالة الأورغواي مقصودا على التجارة في السلع وهذه الحوالة التي جاءت في المرتبة الثالثة الشهيرة في منظومة تحرير التجارة الدولية من خلال الإتفاقية العامة للتعريف الجمركية "GATT"¹ والتي كشفت بعد مفاوضات شاقة استمرت قرابة 8 سنوات، عن نتائج مهمة كان أهمها إنشاء منظمة التجارة العالمية (WTO) وتوقيع الإتفاقية العامة لتجارة الخدمات (SERVICSE) (GENERAL AGREEMENT OF TRADE IN SERVICES)² فبموجب هذه الإتفاقية يتم إخضاع تجارة الخدمات لأسس تجارية متعددة الأطراف، فلدور هذا القطاع ينحازم باستمرار وهو من أسرع القطاعات الاقتصادية نموا أو أكثرهم إستيعابا لتدبير العمل³، وقد شملت الإتفاقية العامة لتجارة الخدمات عدة أنواع من الخدمات كان من بينها الخدمات المالية التي تشمل الخدمات المصرفية وهما أدخل البنوك في ظل الإتجاه نحو التحرير المالي.⁴

¹ عبد الحميد محمد الطيب، أثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على المصرف الإسلامية، بحث مقدم لنموذج أسئلة الثالث لإقتصاد الإسلامي، من 23 حتى 25 ربيع الثاني 1426هـ الموافق لـ 31 ماي إلى 2 جوان 2005، ص 5.

² عبد المطلب عبد الحميد، آليات منظمة التجارة العالمية، من الأورغواي إلى سينت وحين التوسعة للدول الجديدة، الإسكندرية، 2001-2003، ص 123.

³ عبد الواحد الطوري، العولمة والقطاعات الاقتصادية والقرصنة، مكتبة مدبولي، القاهرة، ط 1، 2000، ص 84.

⁴ عبد المطلب عبد الحميد، المرجع السابق، ص 5.

- إن تحرير التجارة في الخدمات يختلف عن حالة تحرير التجارة في السلع، حيث أنه في معظم الحالات لا توجد مشكلة عبور الحدود التعريفات الجمركية بالنسبة إلى الخدمات، وإنما تأتي القيود على التجارة في الخدمات من خلال القوانين والقرارات والإجراءات التي تضعها كل دولة .

هذه القيود سمّت الإتفاقية العامة لتجارة الخدمات إلى إزالتها وتصنيفها للوصول إلى تبادل حر للخدمات تحرير تدريجي وصولاً إلى التحرير الكامل في تجارة الخدمات¹

الفقر الثاني: مضمون إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية

تضمنت الإتفاقية كافة أنواع التجارة في الخدمات ، ونقد إستقر الرأي فيها على تحديد أربع أشكال لتوريد الخدمات تتمثل فيما يلي

1- إنتقال الخدمة عبر الحدود: وهو مالا يستدعي إنتقال مقدم الخدمات إلى الدول المستهلكة (**cross order supply**)

2- التواجد التجاري (**commercial presence**): ويقصد به تقديم الخدمة من خلال شركة أو دولة المستهلكة

3- الإستهلاك في الخارج (**consumption abroad**): ويقصد به إنتقال طالب الخدمة للخارج لإستهلاكها هناك مثل السياح

4- إنتقال الأشخاص الطبيعيين إلى الخارج لتقديم الخدمة: **person presense naturale**: كما يحدث في حالة الخبراء والمستشارين وبموجب نصوص إتفاقية التجارة في الخدمات تنشأ نوعين من الإلتزامات على الدول الأعضاء²

- الإلتزامات العامة: وهي التي تتضمن أحكام ومبادئ الإتفاقية والضوابط التي تضعها، ويتساوى في الإلتزام بها كافة الدول الأعضاء دون إستثناء، الإلتزامات المحددة والتي تتضمن العروض المقدمة من كل عضو التي

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 309.

² عبد النعم محمد الطيب، أثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على المصارف الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 8.

يلتزم بموجبها تحرير قطاعات خدمية معينة محددة من خلال مدى التحرير ومعايير وأخطاط توريد الخدمات فيما بين الدول الأعضاء¹.

وتتطور الإلتزامات المحددة في جداول إلتزامات مرفقة بروتوكول نظام الدول العضوة، حيث تلتزم الدولة بموجبها بتحرير قطاعات خدمية معينة، ويحدد في هذه الجداول القطاعات التي تستقبل الدولة فتح أسواقها للمنافسة الأجنبية منها بالإضافة إلى شروط دخول مورد الخدمة الأجنبي إلى السوق الوطنية و تشمل جداول الإلتزامات أيضا على روابط المعاملة الوطنية، حيث يمكن منح الموردين الأجانب معاملة مماثلة لمعاملة الوطنيين، مع حفظ حق كل دولة في وضع الشروط والضوابط التي تحقق حماية مصالحها وفقا لمواثيقها وتشريعاتها. كما تتضمن جداول إلتزامات لأي دولة قسمين :

- القسم الأفقي: "horizontal section" ويحتوي على تعاريف القوانين والتشريعات واللوائح السارية، والتي تتعلق بكافة قطاعات الخدمات مثل قانون الشركات، والقانون التجاري وغيرها

- القسم الرأسي: "verticale section" يحدد القطاعات الخدمية التي ترغب الدولة الدخول بها في الإتفاقية والإرتباطات المحددة لكل قطاع ويتم ذكر البند المحددة لكل قطاع في ملاحق الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، الخدمات المصرفية المالية (ماعدًا الثامن) تحت بند الخدمات المصرفية التي تضعها الدولة²

الفرع الثالث: الخدمات المصرفية والمالية التي تشملها الإتفاقية³

إن الخدمات المصرفية والمالية التي تشملها الإتفاقية يمكن حصرها فيما يلي :

- 1- قبول الودائع والأشكال الأخرى من الأموال الموجبة الرد إلى الجمهور
- 2- الإقتراض بكافة أشكاله بما فيه القروض الإستهلاكية والإلتصان العقاري والمساهمات وتمويل العمليات التجارية

¹ عبد الواحد العفوري، العولمة والجات، التعديلات والفرض، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² عبدالواحد العفوري، المرجع السابق، ص ص: 85- 92.

³ عبدالنعم محمد النقيب، أثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على المصارف الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 9.

3- التأجير التمويلي

4- خدمات المدفوعات وتحويلات الأموال بما في ذلك الإئتمان والإقراض والشيكات السياحية، نوالشيكات المصرفية .

5- الإيجار لحساب البنك أو لحساب العملات في أدوات سوق المال والشيكات والكمبيالات، شهادات التودائع النقدية الأجنبي والأوراق المالية

6- خطابات الضمان والإعتمادات المستندة .

7- الإشتراك في الإصدارات لكافة أنواع الأوراق المالية بما في ذلك الترويج والإصدار

الخاص، وتقديم الخدمات المختلفة المتعلقة بالإصدارات .

8- أعمال التسميرة في النقد

9- إدارة الأموال مثل الإدارة النقدية وحفاظة الأوراق المالية وخدمات الإيداع وحفظ الآمانات

10- خدمات المناقصة والتسوية للأصول المالية، بما فيها الأوراق المالية والمشتقات والأدوات الأخرى القابلة للتفاوض

11- تقديم وإرسال المعلومات المالية وميكنة البيانات وخدمات البرامج الجاهزة المرتبطة بها بواسطة مقدمي الخدمات المالية الأخرى

12- تقديم الإستشارات والوساطة المالية والخدمات المالية المساعدة الأخرى، لكافة الأنشطة الصغيرة وكذلك لكافة الأنشطة السابقة

الفرع الرابع: المبادئ الأساسية لإتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية

يراعى عند تطبيق إتفاقية تحرير تجارة الخدمات مرادى وقواعد يمكن إتجازها فيما يلي :

1- مبدأ الدولة الأولى بالرعاية : يتفصد بهذا المبدأ عدم التمييز بين موردي الخدمات الأجنب من حيث التدخول إلى الأسواق وشروط التشغيل ويضاف إلى ذلك أن الإتفاقية تعضي بأن أي ميزة تمنحها دول العضوية في الإتفاقية لعضو آخر والدولة أخرى غير عضو فيها تتعلق بالتجارة في الخدمات ينبغي أن تمنح في ذات الوقت ودون شروط أو قيود على كافة دول الأعضاء في الإتفاقية ولا يمنع ذلك من منح ميزة لدولة مجاورة أي مشاركة في الحدود ، وتقتصر على الخدمات التي تنتج وتستهلك محلياً¹

2- مبدأ الشفافية :

تتضمن الإتفاقية العامة لتحرير الخدمات المالية محوراً هاماً يتجسد في الإخضاع المالي وشفافيته ، حيث أشر في المادة الثالثة على ضرورة تبادل الدول الأطراف لكافة المعلومات والإجراءات التطبيقية والقوانين والتشريعات ومبادئ الرقابة التوجيهية المتعلقة بالخدمات المالية ذات التأثير المباشر أو غير المباشر ، وذلك دون إبطاء في موعد لا يتجاوز بدء سريان هذه الإتفاقية، وينبغي أيضاً نشر جميع الإتفاقيات الدولية المتعلقة بالتجارة في الخدمات أو المؤثرة فيها والتي يكون العضو قد رفع عليها، ويجوز لأي عضو الحق في إعطاط مجلس التجارة في الخدمات بأي إجراءات يتخذها أي عضو آخر، ويعتبرها العضو مؤثراً في تنفيذ بنود الإتفاقية .

ومن جهة أخرى ليس في هذه الإتفاقية ما يفرض على أي عضو تقديم معلومات سرية يمكن أن يؤدي الإعلان عنها إلى إعاقة تنفيذ القوانين أو إحقاق الأذى بالمصلحة العامة، أو إلى الإضرار بالمصالح التجارية لشروع أو منشآت معينة، عامة كانت أو خاصة²

كما تلتزم الدول الأعضاء بإخطار مجلس تجارة الخدمات في منظمة التجارة العالمية سنوياً على الأقل بأي قوانين أو قرارات جديدة و تعديلات في القوانين السارية، حيث أشارت الإتفاقية إلى أنه يجوز للعضو أن يعدل

¹ عبدالمطلب، عبدالمطلب، آليات منظمة التجارة العالمية من الأورغيز إلى المبادئ وحقق الفرحة، مرجع سبق ذكره، ص 129.

² صبر محمد عبد العزيز، التطورات العالمية بين 1994 و منظمة التجارة العالمية، مطبعة الإشعاع، الاسكندرية، 2001، ص 32.

مداول إلزامه أو سحبها كاملة بعد مضي ثلاثة سنوات من تقديمها وكل ما عليه أن يبلغ منظمة التجارة العالمية بهذا التعديل قبل سريانه بثلاثة أشهر، وعليه تعويض الأعضاء المتضررين.

3- مبدأ التحرير التدريجي¹: يحتر التحرير التدريجي لتجارة الخدمات وسيلة لتشجيع النمو الاقتصادي بين كل الشركاء التجاريين حيث تنظم عادة القانون الواردة في الجزء الرابع من الإتفاقية تحت عنوان "التفاوض حول الإلتزامات المحددة" عملية الوصول إلى، مستويات أعلى من التحرير من خلال جولات متعاقبة من المفاوضات يبدأ أولها من خمس سنوات على الأكثر من تاريخ تنفيذ إتفاقية إنشاء المنظمة العالمية للتجارة، وتوجه تلك المفاوضات نحو التخفيض و إزالة أي آثار معاكسة على تجارة الخدمات تعوق من كفاءة الولوج للأسواق ولما يخلق منافع متوارية لجميع المشاركين في تلك المفاوضات .

4- مبدأ زيادة مشاركة الدول النامية :

نصت المادة الرابعة من التسم الثاني من الإتفاقية على ضرورة تسهيل وتسهيل مشاركة الأهدباء من البلدان النامية في التجارة الدولية من خلال الإلتزامات المحددة التي تنفرض عليها مختلف الأعضاء وفقا للحزبين الثالث والرابع من هذه الإتفاقية والتي تتعلق بما يلي:

- تعزيز وتقوية قدرات توفير الخدمات المحلية وزيادة كفاءتها وقدرتها التنافسية وفقا للأسس التجارية

- تحسين إمكانية وصول الدول النامية إلى قنوات التوزيع وشبكات المعلومات

- تحرير الوصول إلى أسواق التصدير في القطاعات و الوسائل التي لهم تلك الدول²

5- مبدأ عدم السماح بالإحتكارات والممارسات التجارية المقيدة :

تم الإتفاق على هذا المبدأ نظرا لأن أحد الأساليب الحمائية التي يمكن أن تعوق تحرير تجارة الخدمات يتمثل في بعض الممارسات غير المشروعة التي قد يتبعها مقدمي الخدمات الوطنية لتنفيذ منافسة الأجنبي، و على ضوء

¹ محمد بن مسلم حمدان طيب، أثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على المصارف الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 7.

² محمد بن أحمد الفوري، العولمة وآليات التحدييات والمفروض، مرجع سبق ذكره، ص 86

أن هذه الممارسات قد تتم أيضا بواسطة بعض محتكري الأسواق المحمية لتوعيات معينة من الخدمات مما يمنع عن منافسة الأجنبي في تلك الأسواق أو قد تتم بواسطة هؤلاء المحتكرين أو تابعهم أيضا عند تقديم الخدمات في أسواق خارجية¹

فقد نصت المادة الثامنة على أنه الدولة التي تمنح هؤلاء المحتكرين الحق في إحتكار السوق المحلي أن تتأكد من عدم إستغلال هذا الحق بطريقة لا تتناسق مع إلترام الدول بالتحرير.

¹ يجب أن يطلب عند تحديد آليات منظمة التجارة العالمية من الأورثوفاي إلى سبائل وحقوق الدعوة، برجع سبيل ذكره ص. 132 133

المطلب الثاني: الأساس النظري لإتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية

شهد العقد الأخير من القرن العشرين الزيادة المطردة في حجم تجارة الخدمات المالية، وإقترن ذلك بتصاعد القيود المفروضة على تلك التجارة، مما دفع الدول المتقدمة بصفة خاصة و الرائدة في هذا المجال إلى وضع قواعد لتحرير تجارة الخدمات المالية، الأمر الذي أدخل البنوك في ظل الإتجاه نحو التحرير المالي إلى ما يسمى "العولمة المالية" بكل ما تحمله من آثار وتحديات سواء على المستوى المحلي أو على نظيره الدولي .

الفروع الأولى: الأهمية المتزايدة لصناعة وتجارة الخدمات المالية

تتمتع جميع فروع النشاط الاقتصادي في العصر الحالي على تآدية وظائفها على تدخل الخدمات المالية من جهة، ووجود نظام بنكي ومالي مستقيم ومستمر من جهة أخرى والخدمات المالية هي أي خدمة ذات طابع مالي، تقنية، أو تمويل أو إيداع أو توظيف مالي (إستثمار) أو مجرد وساطة، الأمر الذي يجعلها تندرج ضمن خدمات بنكية أو خدمات تأمينية، أو خدمات في سوق رأس المال¹ وتعتبر عملية قياس الصناعة والتجارة في الخدمات المالية عملية معقدة أكثر من قطاعات الخدمات الأخرى، وعلى سبيل المثال فإن تدفقات تجارة الخدمات المالية لا يمكن التعرف عليها بصورة مباشرة عادة، لذلك فإنه يتم الاستدلال عليها من خانات رسوم الخدمات التي تحصلها المؤسسات المالية، كذلك فإن تقدير التجارة في الخدمات البنكية يعتمد على مصروفات الوساطة مثل الفرق ما بين سعر الإقراض والحصول على الودائع والمصروفات التي تصاحب عطاءيا الضمان وموافقات

العاملين في البنوك وتعاملات إستبدال العملات الأجنبية، ويتم تقدير الأوراق المالية من خلال المصاريف التي تدفع على السمسرة والتأمين والمستقات، فيتم بالنظر إلى الفرق ما بين أقساط التأمين الجمالية و المصاريف، إذا قمنا بدراسة النشاط الداخلي لانتاج الخدمات المالية والاقتصادية المختلفة نجد أن دورها يتعاظم، وفيما يتعلق بحجم التوظيف في الدول الصناعية الكبرى مثل فرنسا، كندا، اليابان، سويسرا، سنغافورة، والولايات المتحدة، فهو يتراوح في الخدمات المالية ما بين 3% من حجم التوظيف الكلي، أما في بعض الدول فيقدر على النحو الموضح بالجدول التالي :

¹ مصطلح ريمدي نبيحة، إقتصادات التجارة العالمية في عصر العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص 219

- الجدول رقم 3 0: نصيب التوظيف في الخدمات المالية في بعض الدول (من إجمالي التوظيف)

السنوات	الدول	1970	1980	1985	1990	1995
	كندا	2,4	2,7	2,9	3,0	3,2
	فرنسا	1,8	2,6	2,9	2,8	2,7
	إيطاليا	2,2	2,8	3,0	3,1	—
	اليابان	2,4	3,0	3,2	3,3	3,1
	سنغافورة	—	2,7	—	—	5,0
	سويسرا	—	—	4,6	4,8	4,7
	بريطانيا	—	3,0	3,5	4,6	4,3
	الولايات المتحدة	3,8	4,4	4,7	4,8	4,7

المصدر: مصطفى رشدي شيحة، إيفالات التجارة العالمية في عصر العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 219

— زاد التوظيف في هذا القطاع في العديد من الدول في الفترة الأخيرة ففي الفترة ما بين 1970 إلى 1995 زاد نصيب الخدمات المالية إلى إجمالي التوظيف بحوالي 25% و100% في الدول الموجودة أعلاه¹، و فيما يتعلق بتخصيص هذه الخدمات في الناتج الوطني الإجمالي على أساس معيار القيمة المضافة، حيث يدل الجدول التالي على أنه هناك زيادة في الفترة ما بين 1975 و 1995 بالنسبة لجميع الدول الصناعية المتقدمة، حيث تبلغ نسبة الزيادة في الخدمات المالية ما بين 7,3% و13,2% من القيمة المضافة في الناتج الإجمالي و خاصة في الدول المتقدمة.

¹ طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية والتكاسفها على أعمال البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 18.

وهذا النمو السريع و الكبير والذي تحقق في أنشطة إنتاج الخدمات المالية أو في التجارة الدولية الخاصة نفسه عدة أسباب من أهمها¹

-العامل الأول: ريمود إلى التقدم الفني الكبير الذي لحق بصناعة وتجارة الخدمات المالية وجعلها أكثر تحركا وانتقالا من دولة إلى أخرى ومن سوق إلى آخر

-العامل الثاني: يعود إلى إنفتاح الأسواق أمام التحويل وانتقال الفوائض المالية وخاصة الدول التي هي في مرحلة التحويل والدول النامية، وزيادة الطلب على الخدمات المالية نتيجة إتساع التجارة الدولية والاستثمارات .

-العامل الثالث: ويرتبط بزيادة المنافسة الدولية حول حركة إنتقال رؤوس الأموال ورغبة كل طرف في التقدم.

-القطاع في كافة الإقتصاديات الصناعية المتقدمة والبلاد النامية والبلاد التي في مرحلة التحويل وقد بلغ حجم الأصول التي تجوزها البنوك في كل من اليابان، الإتحاد الأوروبي والولايات المتحدة كل على حدى حوالي 10 ترليون دولار أمريكي في عام 1994، لقد كانت هذه الدول مجتمعة تشكل حوالي 75% من أصول الصرافة في العالم، والأكثر في ذلك فإن بعض الدول الصغرى مثل سويسرا حققت أصول بنكية تصل إلى تريليون دولار أمريكي عام 1944، وتجاوزت الأصول المصرفية في هذه الدول إجمالي الناتج المحلي² .

-والمعيار الرابع الذي يستدل منه على قوة الخدمات المالية، يتعلق بالخدمات التي تقدمها أسواق رأس المال ونكتفي هنا بإبراز أن قيمة التعاملات في أسواق رأس المال في البلاد النامية بمفردها قد تراوحت ما بين 10 و100 بليون دولار أمريكي عام 1944 ماعدا البرازيل وكوريا والمكسيك و تايلاند والتي حققت أصول بنكية تراوح ما بين 100 بليون دولار وتريليون دولار³

¹ طارق عبد المال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، مرجع سبق ذكره ، ص 19.

² طارق عبد المال حماد، مرجع السابق ، ص 19.

³ مصطفى رشدي شبيبة، إتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 224- 225.

أما المعيار الخاص والأخير يتعلق بنشاط التأمين وإعتباره أهم الصور للخدمات المالية المعاصرة، حيث بلغت قيمة إجمالي أقساط التأمين 8% من إجمالي الناتج الوطني الإجمالي خلال الفترة ما بين عامي 1987 و 1994 في الاقتصادات الصناعية المتقدمة (دول منظمة التعاون الاقتصادي الأوروبي).

وعموما فإن تجارة الخدمات المالية سوف تتوقف على درجة التحرر والانفتاح وعلى السياسات الحكومية المطبقة حتى تصل إلى مرحلة النضوج وحتى تتمكن من الإستمرار.

الفرع الثاني: إتفاقية جنيف لتحرير تجارة الخدمات المالية

وقعت على إتفاقية جنيف لتحرير تجارة الخدمات المالية 80 دولة في شهر ديسمبر 1997، وذلك تنفيذ لقواعد إتفاقية تحرير تجارة الخدمات وتدخل الإتفاقية حيز التنفيذ عام 1999، وتشتمل هذه الإتفاقية الخدمات المالية البنكية، وقد حددت الإتفاقية إتقال الخدمات المالية في أربع أشكال مثل الخدمات الأخرى وهي:¹

-نقل الخدمات عبر الحدود؛ ومثال ذلك حصول المستهلك المحلي على قرض أو شراء لسندات من مؤسسة مالية تقع في الخارج.

-الإستهلاك الإقليمي: كأن يقوم المستهلك بشراء خدمة مالية عندما يكون في الخارج.

-الوجود التجاري: بمعنى بإقامة فرع أو وكالة من قبل بنك أجنبي أو أي مؤسسة مالية في إقليم دولة أخرى

-قيام شخص طبيعي بتقديم خدمات مالية في أرض الدول الأجنبية²

¹ سعاد نبيل، "البنك و منظمة التجارة العالمية" أهم التحديات في مواجهة الإقتصاد العربي، القاهرة، أسرة الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2001، ص 219.

² صلاح الدين حسن السبسي، القطاع المصرفي والقطاع الإقتصادي، عالم الكتب، 2003، ص 119.

المطلب الثالث: آثار و تحديات إتفاقيات تحرير تجارة الخدمات المالية

بما لا شك فيه أن إتفاقيات تحرير الخدمات المالية سوف يكون لها انعكاسات ايجابية وسلبية على تجارة الخدمات المالية، ومن ثم على إقتصاديات العديد من دول العالم، وهذا ما دفع بالدول الموقعة على هذه الإتفاقيات إلى تحدي ومواجهة المضاعف والانعكاسات السلبية التي قد تنجم عنها، فقمنا بتناوله في:

الفرع الأول: الآثار الإيجابية المتوقعة لتطبيق إتفاقيات تحرير تجارة الخدمات المالية:

تقر إتفاقيات تحرير تجارة الخدمات المالية على مبدأ التحرير التدريجي لهذه التجارة في العالم بغية تمكين الدول الأقل تقدما والنامية من زيادة حصة صادراتها العالمية من الخدمات المالية وتعزيز قدرتها على إستيعاب التقنية الحديثة في هذا المجال، إلى جانب ترسيخ كفاءة وتنافسية أسواقها المالية وتحسين دخولها إلى قنوات التوزيع وشبكة المعلومات¹

ويمكن تلخيص أهم مكاسب تحرير تجارة الخدمات المالية من خلال مايلي:²

-يسمح تحرير التجارة في الخدمات البنكية والمالية إلى جعل هذا القطاع أكثر كفاءة وإستقرار، حيث أن إتساع السوق البنكية يدفع إلى تعظيم الإستفادة من إقتصاديات الحجم من خلال ترايد عمليات الإندماج المصرفي، وكذلك تعميق المنافسة من خلال عمليات الخصخصة، و بالتالي تخفيض العملات وأسعار الفوائد إضافة إلى كفاءة تقديم الخدمات البنكية.

-توفير المزيد من الخدمات البنكية بالعملات، حيث يستطيعون الحصول على جميع إحتياجاتهم منها إلى جانب تحسين جودتها .

-يؤدي تحرير التجارة في الخدمات المالية إلى المزيد من المنافع في مجال نقل المعرفة والتكنولوجيا ويشمل ذلك معرفة أفضل الممارسات الإدارية والحاسوبية ومعالجة البيانات وإستخدام الأدوات المالية.

¹ مصطفى رشدي شبيحة، إتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 229.

² عاطف السيد، الجلات والعالم الثالث، مجرعة النيل العربية، القاهرة، 2002، ط1، ص 206.

- يمكن أن تتضمن السياسة النقدية، فالسوق الائتمانية وأدوات التحكم في الائتمان بطريقة مباشرة يمكن أن تستبدل بأدوات عملية غير مباشرة مثل عمليات السوق المفتوحة التي تساعد على تطورات أسواق المال، ومن ناحية أخرى فإن تحرير القطاع البنكي وضع ضئلاً على الحكومات لتبني سياسة نقدية مقبولة ومنافسة، وهناك الكثير من الدلائل التي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الأسواق المالية المفتوحة والاستقرار الاقتصادي وخاصة مع وجود أسواق مالية منظمة جداً والتي غالباً ما تشكل أجهزة الرقابة الفعالة على سعر الفائدة، والسقوف الائتمانية وغيرها، حيث أن تدخل الحكومة في الإقراض بتوجيه الموارد إلى القطاعات ذات الأولوية أو تمويل الحجز الحكومي، قد يؤدي إلى الانحراف عن تحقيق الأهداف الاقتصادية الكلية للاقتصاد الوطني، وخاصة عند إقراض هذه القطاعات بمعدلات فائدة أقل من مستوى السوق .

- يسمح تحرير تجارة الخدمات المالية بزيادة تدفق رؤوس الأموال من الدول ذات الفائض في رأس المال إلى الدول التي لديها عجز فيه، وهذا ما يخدم الطرفين في نفس الوقت .

الفرع الثاني: الآثار السلبية والتحديات المنبثقة عن تطبيق تحرير تجارة الخدمات المالية

يظهر أن إتفاقية تحرير الخدمات المالية تحمل في طياتها الكثير من الإنعكاسات السلبية التي تتطلب من الدولة الموقعة عليها التعامل معها بحذر، وتدرج أهمها من خلال ما سيقدم¹:

- صعوبة المنافسة المتكافئة وذلك لسيطرة البنوك والمؤسسات المالية الدولية الرائدة في هذا المجال على السوق المحلية والدولية، إضافة إلى قدرة البنوك الدولية على إستخدام شبكات ادولية للهروب الضريبي وتسهيل عمليات هروب الأموال وحجب عملياتها عن السلطة الرقابية، في حين أن البنوك والمؤسسات المالية المحلية يمكنها الإستفادة من البنوك و المؤسسات المالية الدولية من خلال الاحتكاك بها ومحاولة زيادة قدرتها التنافسية خاصة إذا قامت الدول بوضع السياسات و الشروط التي تجعل على تأمين التنافسية .

- إتجاه البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية لخدمة القطاعات المربحة من السوق فقط، والتي يشار إليها بالإختيار الأفضل، مما يجعله ذلك من مخاطر وعدم وصول الخدمة المصرفية إلى قطاعات معينة وأقاليم معينة، ولكن ذلك

¹عبدالمطلب عبدالمحميد، العولمة والاقتصادات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 135-136

يتطلب من الدولة الإتفاق على إلتزامات مخدمية عالمية تفرض على المؤسسات الأجنبية والمحلية على حد السواء فينتج عنه توزيع الخدمات على جميع القطاعات

- ككرة البنوك والمؤسسات المالية وسط سوق يتميز بالوفرة مما يؤدي إلى تفاقم المشكلات في القطاع البنكي حيث أن الإلزام البنكي يعني أن هناك العديد من البنوك تعمل على جذب العمليات، في السوق بنكية محدودة، ولكن يمكن تجنب ذلك من خلال إتباع سياسة الإدماج البنكي لتكوين كيانات مصرفية قوية قادرة على المنافسة .

-التعرض للأزمات سواء البنكية أو المالية والتي مست أقوى البنوك على الساحة الدولية كالولايات المتحدة الأمريكية ، كندا وروسيا ... الخ وانتقلت العدوى إلى البنوك الأخرى، ولذا وجب على الدول وضع نظام للإنذار المبكر حتى تتحكم في تلك الأزمات وتسيطر عليها.

-تزايد التعاملات في المشتقات البنكية و المالية والتي تعتبر ذات مخاطر سوقية كبيرة إلا أن الواقع أثبت أن هذه الأدوات أقل مخاطرة متارنة بالانفصلة التقليدية للبنوك

هذه الدول تجمع عادة في مقر بنك التسويات الدولية " Bank of International Settlements (bis) " مدينة بال (بازل) السويسرية

الفرع الثاني: مفهوم إتفاقية بازل

بعد سلسلة من الجهود الاجتماعية قدمت اللجنة توصياتها الأولى بشأن كفاية رأس المال، والذي عرف " باتفاقية بازل"، وذلك في يوليو 1988م ليصبح إتفاقا عالميا،¹ ويعد أبحاث وتجارب تم وضع نسبة عالمية لكفاية رأس المال تعتمد على نسبة هذا الأخير إلى الأصول حسب درجة خطورتها وبطريقة مرجحة، وقدرت هذه النسبة ب 8%، وأوصت اللجنة من خلاله على تطبيق هذه النسبة إعتبارا من نهاية عام 1992، ليتم ذلك التطبيق بشكل تدريجي خلال ثلاث سنوات، بدءا من 1990م وكانت هذه التوصيات مبنية على مقترحات تقدم بها "كوك" Kook والذي أصبح بعد ذلك رئيسا لهذه اللجنة، لذلك سميت تلك النسبة السابقة لكفاية رأس المال بنسبة بازل أو تسمية كوك، ويسمىها الفرنسيون أيضا معدل الملاحة الأوروبي " "

قامت مقررات لجنة بازل على أساس تصنيف الدول إلى مجموعتين الأولى متلدنية المخاطر، ويضم دول مثلما التعاون الاقتصادي، والعضو "OECD" يضاف إلى ذلك دولتين هما: سويسرا والمملكة العربية السعودية؛ أما المجموعة الثانية فهي عالية المخاطر وتنضم بقية دول العالم، وتتعدد كفاية رأس المال وفقا للإعتبرات التالية:

- ربط إحتياجات رأس المال لدى البنك بالأخطار الناتجة عن الأنشطة المختلفة، بغض النظر عما إذا كانت

منظمة في ميزانية البنك أو خارج ميزانيته

- تقسيم رأس المال إلى مجموعتين أو شريحتين:

أ- رأس المال الأساسي: يشمل (حقوق المساهمين - الإحتياجات المعلنة والإحتياجات العامة وثقواتين + الأرباح غير الموزعة أو المحتجزة) - (القيم المحتوية + الإستثمارات في الشركات التابعة) .

¹ سليمان ناصر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مرجع سبق ذكره، ص 153

ب- رأس المال التكميلي: يشمل إحتياطات غير معانة - إحتياطات إعادة تقييم الأصول + محصنات لمواجهة مخاطر عامة أو خصائص القروض + الإقراض متوسط وطويل الأجل من المساهمين أو من غيرهم (القروض المساندة) + الأدوات الرأسمالية الأخرى التي بين خصائص حقوق المساهمين والقروض.

تخضع إحتياطات إعادة التقييم للأصول لإعتبارات معينة (تخصص بنسبة 55% لإحتمال خضوع هذا الفرق للضريبة عند بيع الأصول)

- يشترط لقبول أية إحتياطات سرية ضمن قاعدة رأس المال المساندة أو التكميلي أن يكون موافقا عليها ومعتمد من قبل السلطات الرقابية، وأن تكون من خلال الرقابية، وأن تكون من خلال حساب الأرباح والخسائر وأن لا يكون لها صفة المخصص، وبعض الدول لا تسمح بها

* تحسب أوزان المخاطرة بالنسبة للأصول كما يلي :

الجدول رقم 04: أوزان المخاطرة المرححة للأصول - حسب نسبة بازل

درجة المخاطرة	نوعية الأصول
صفر	التقديرة + المطلوبات من الحكومات المركزية و البنوك المركزية والمطلوبات بضمانات نقدية وبضمان أوراق مالية صادرة من الحكومات + المطلوبة أو المضمونة من حكومات وبنوك مركزية في بلدان (OE CD)
10 إلى 50%	المطلوبات من هيئات القطاع العام المحلية (حسبما يقرر وطنيا)
20%	المطلوبات من بنوك التنمية الدولية وبنوك دول منظمة (OE CD) + التقديرة رهن التحصيل
50%	قروض مضمونة برهنات عقارية ويشغلها ملاكها
100%	جميع الأصول الأخرى بما فيها القروض التجارية + مطلوبات من قطاع خاص - مطلوبات من خارج دول منظمة "OE CD" و يبقى على إستحقاقها ما يزيد عن عام + مطلوبات من شركات قطاع عام إقتصادي + مساهمات في شركات أخرى + جميع الموجودات الأخرى

المصدر : من إعداد « ستيفان ناصر، المرجع السابق » ص 153

حسب أوزان المخاطرة بالنسبة للإلتزامات البرضية (التعهدات خارج الميزانية) كما يلي :

يتم ضرب قيمة الإلتزام في معامل ترجيح الخطر (حسب الجدول الآحق) ثم يتم ضرب الناتج في الترجيح للإلتزام الأصلي (المدين) أو المقابل له في أصول الميزانية، ومعاملات الترجيح لتعهدات خارج الميزانية هي كالآتي :

الجدول رقم 05: أوزان المخاطرة المبرحة لعناصر خارج الميزانية

أوزان المخاطر	البنود
100%	بنود مبنية للقروض (مثل الضمانات العامة للقروض)
50%	بنود مرتبطة بمعاملات حسن الأداء (حظايات الضمان، تنفيذ عمليات، مقاولات، أو توريدات)
20%	بنود مرتبطة بمخاطر قصيرة الأجل تتم بالتصفية الذاتية (الإعتمادات المستندية)

المصدر: د. سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 153

يصبح معدل كفاية رأس المال حسب مقررات لجنة بازل كما يلي:

رأس المال (الشريحة 1 + الشريحة 2)

توزيع الأصول والالتزامات بطريقة موصى بها للمخاطر

المطلب الثاني : تعديل إتفاقية بازل الأولى:

جاءت لجنة بازل المختصة بالإشراف المصرفي تقوم ببحث أفضل السبل لتوقيع نطاق الإشراف المصرفي في كل الدول ولتقوية ربحية خاص في الدول الأعضاء حيث سيتم التطرق في هذا المطلب إلى:الجوانب الجديد للإتفاقية الأولى،ومعيار كفاية رأس المال بعد التعديل

الفرع الأول:الجوانب الجديدة لإتفاقية بال الأولى

أصدرت لجنة بال في أفريل 1995مجموعة من الإقتراضات الإشرافية لتطبيق معايير رأس المال يادخل مخاطر السوق التي تتحملها البنوك وقد تم عرضها على البنوك للحصول على ملاحظاتها إضافة إلى الأطراف المشاركة في السوق المالية، ووضعت اللجنة خطة للسماح للبنوك بوضع نماذج داخلية لتحديد رأس المال الآزم لمقابلة مخاطر السوق، والتي تختلف من بنك إلى آخر كما تم إصدار ورقة مصاحبة تبين الطريقة التي عنطط لها الجهات الإشرافية لإستخدام المقارنة بين نتائج النموذج والأداء الفعلي فيما يتصل بأنظمة قياس المخاطر الداخلية لدى البنوك كأساس لتطبيق كفاية رأس المال، وتقوم البنوك بالتالي لتحديد رأس المال الآزم لتغطية المخاطر السوقية بناء على نماذج إحصائية وقد إقترحت اللجنة من أجل ضمان حد أدنى من الحيلة والحذر والشفافية لتتماشى مع إشتراطات رأس المال على مستوى جميع البنوك بعض المعايير الكمية والنوعية ليستخدم من طرف البنوك التي ترغب في إستخدام نماذج داخلية فيما يتعلق بمخاطر السوق ومن أهمها :

-ضرورة حساب المخاطر يوميا

-إستخدام معامل ثقة 99%

-إستخدام حزمة سعرية دنيا تعادل عشرة أيام من التداول، على أن يشمل النموذج فترة مراقبة الرخوة مدتها عام على الأقل، ويكون بالتالي على رأس المال الذي يستخدم النموذج داخلي بالنسبة لبنك عبارة عن:¹

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 98.

-قيمة المخاطر في اليوم السابق + ما يعادل ثلاثة أمثال متوسط قيمة المخاطرة السوقية لأيام العمل الستين السابقتين، ويمكن القول أن تعديلات إتفاقية بال الأولى تضمنت تغطية رأس المال للمخاطر الائتمانية إضافة إلى مخاطر السوق المتمثلة أساسا في مخاطر أسعار الفائدة ومخاطر تقلبات أسعار الصرف

الفرع الثاني: معيار كفاية رأس المال بعد التعديل

أصبح معيار رأس المال بعد تعديلات أبريل 1995 يعبر عنه بمعدل موحد لكفاية رأس المال يحدد الحد الأدنى للعلاقة بين كل من رأس المال الإجمالي من جهة والأصول المرجحة بأوزان المخاطرة مضافا إليها مقياس المخاطرة السوقية مضروبا في 12,5¹

$$\text{معدل كفاية رأس المال الجديد} = \frac{\text{إجمالي رأس المال}}{\text{الأصول المرجحة بأوزان مقياس المخاطرة السوقية} \times 12.5} \leq 8\%$$

حيث يجب أن رأس المال أصبح يتكون من رأس المال الأساسي والمساند، إضافة إلى قسم ثالث يتكون من فروض تخضع للشروط التالية :

- يجب أن يكون صالحا لتنطية المخاطرة السوقية فقط بما في ذلك مخاطرة الصرف الأجنبي ومخاطرة السلع

- الخضوع لنص "التجميد" الذي ينص على عدم جواز دفع الفائدة أو أصل الدين وقد تضمنت مقترحات

اللجنة طرق إحصائية نظية لحساب رأس المال أهمها قياس القيمة المقدرة للمخاطر " **alue adrist**

" **models**"² تتبعها البنوك التي تتعامل في عقود المشتقات على مستوى كبير، ثم تصميم هذه الطريقة

بتقدير الحسائر المحتملة في باقي المراكز المفتوحة اعتمادا على التحليل الإحصائي لتقلبات الأسعار اليومية،

خلال مدة سنة سابقة على الأقل، ويغذي الحاسوب بيانات الأسواق والمراكز المفتوحة بغرض الإبحار، ومخاطر سعر

¹ عبد المطلب عبد الحليم، البنوك و الاقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 103

² طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية و انعكاساتها على أعمال البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 166

الصرف في باقي المراكز المفتوحة بغرض الاستثمار الطويل الأجل إضافة إلى بعض المقاييس الكمية والتنوعية في هذا المجال

المطلب الثالث: إتفاقية بازل 2 والتوافق معها

أدى التقدم التكنولوجي في الاتصالات وكذلك تقدم الفن المصرفي وتحليل المخاطر إلى إتباع العديد من البنوك أساليب أكثر تقدماً وفعاليتها في إدارة المخاطر المالية، وأصبح من الضروري أن تواكب معايير كفاية رأس المال التطورات التي تتم في تكنولوجيا الاتصالات، وفي التقدم في فنون الإدارة المالية للبنوك، وجاءت الأزمة الآسيوية لتؤكد أنه لا يكفي الإقتصار على السلامة المالية لكل بنك على حدى، وإنما ينبغي الإهتمام باستقرار القطاع المصرفي كأهم مكونات القطاع المالي، ومن هنا بدأ الإعداد لإتفاقية بازل 2.

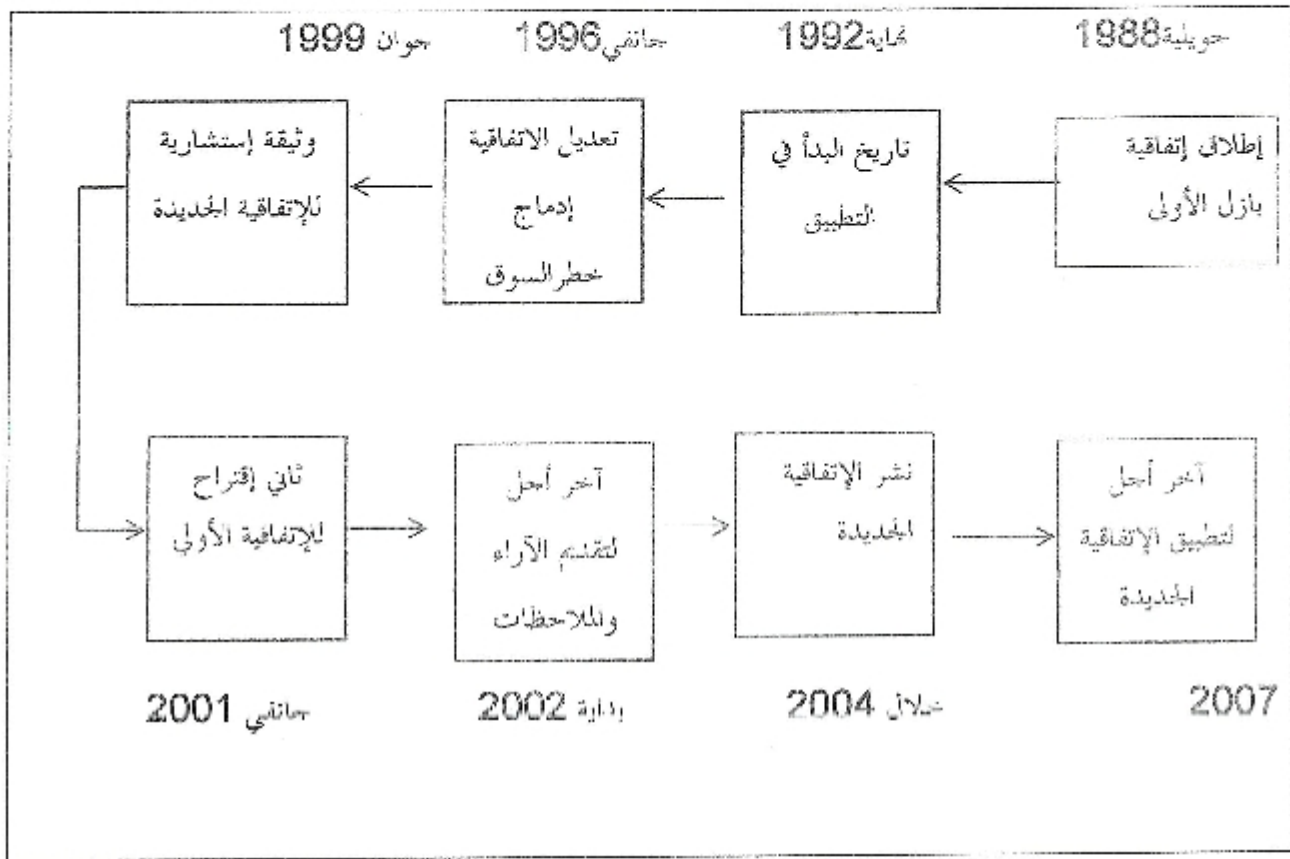
الفرع الأول: الانتقال من بازل 1 إلى بازل 2

أولاً: مسار تطور لجنة بازل للمراقبة المصرفية¹

عندما بدأ التفكير في تعديل بازل 1 في نهاية التسعينات إستقر الرأي وخاصة تحت تأثير رئيس اللجنة آنذاك "ماكديونا" بالايقتصر على مراجعة الحدود الدنيا لكفاية رأس المال، بل أن تنتهج اللجنة فرص التعديل للنظر في الموضوع باعتباره معالج للقضية الرئيسية للبنوك وهي إدارة المخاطر، بحيث يتضمن التعديل تقديم الحوافز للبنوك للإرتقاء بأساليب إدارة المخاطرة وأن تتوسع أهداف الرقابة لضمان إستقرار النظام المالي في مجموعة وليست مجرد ضمان إستمرار البنك وكفاءة إدارته، ويمكن تلخيص مسار تطور اللجنة منذ إنشائها في الشكل الموالي :

¹ عبد العزيز حنية، محمد مريني، بازل 2 وتسيير المخاطر المصرفية في البنوك الجزائرية، المؤتمر العلمي الثاني حول "إصلاح النظام المصرفي الجزائري"، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11 و12 مارس 2008، ص 11

الشكل رقم 03: مسارات تطوير لجنة بازل للرقابة المصرفية



المصدر: عبدالعزيز طيبة، محسن مرعي، المرجع السابق، ص 11

ثانياً: أهداف إتفاقية بازل 2

لقد تم تصميم الإطار الثاني في لجنة بازل من أجل تحقيق عدة أهداف تتلخص فيما يلي :

- التعامل مع التعقيدات والتغيرات الجديدة في المجال المصرفي.
- تحسين جودة متطلبات رأس المال لتعكس الوزن الحقيقي للمخاطر الجديدة التي تتعرض لها البنوك.
- الإستمرار في عملية تحسين معدلات الأمان والثبات المتعلقة بالنظام المالي.
- الإستمرار في تحسين التساوي والتكافؤ في الظروف التنافسية.

-تقدم طرق أفضل لمواجهة المخاطرة وتحديدتها وقياسه.

إستهداف البنوك ذات النشاط الدولي مع المراعات والمحرص علي ان تكون أسس الاتفاقية قابلة للتطبيق في جميع البنوك بغض النظر عن درجة التعقيد أو التكنولوجيا المستخدمة

انفرع الثاني: الخصائص المميزة لدعائم بازل "2"

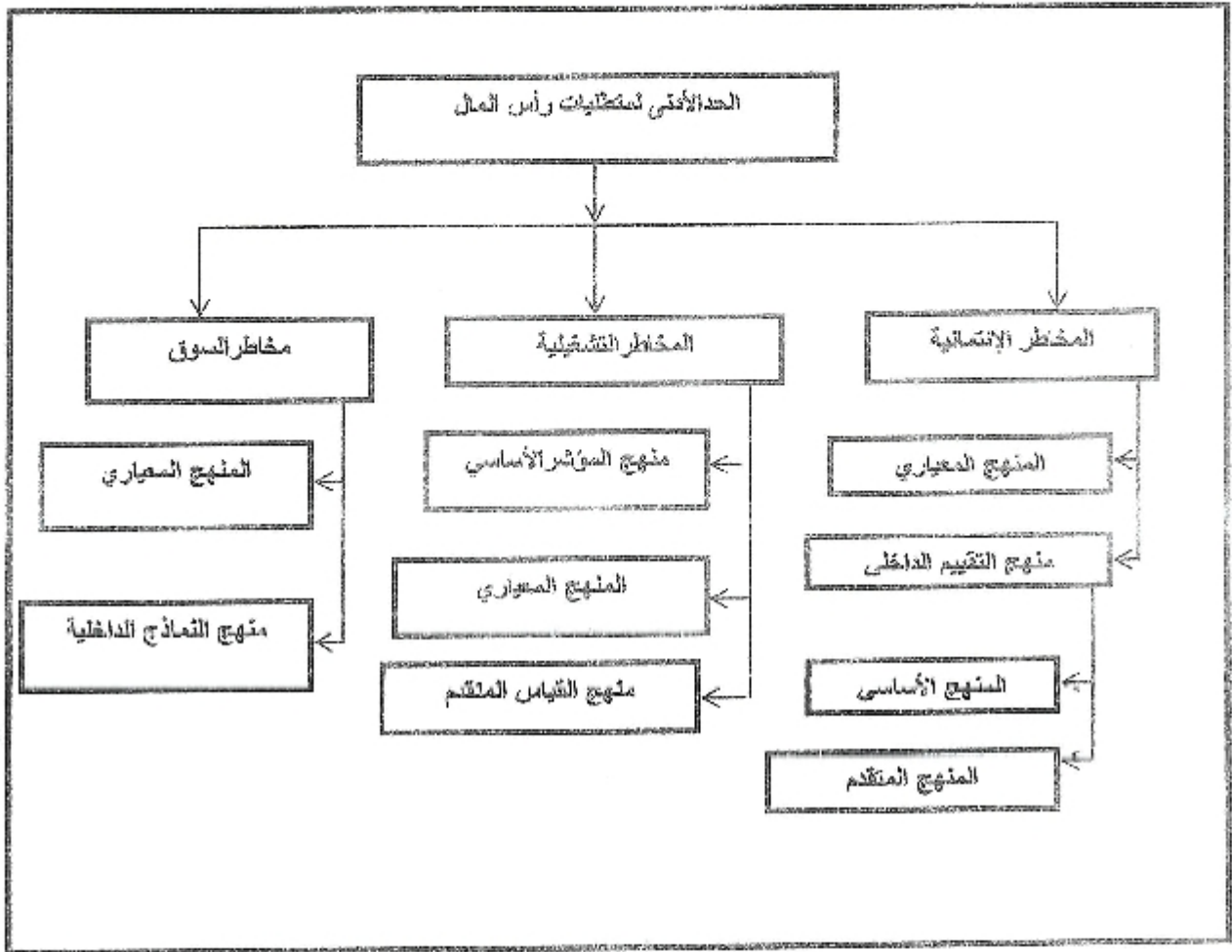
في سبيل تحقيق أهدافها ارتكر الاطار الجديد للجنة بازل "2" علي ثلاثة دعائم اساسية¹:

أولا :الخذ الأدبي لتطلبات رأس المال

تحدد هذه الدعامة المتطلبات الدنيا لرأس المال الرقابي، وقد صنفت هذه الاتفاقية المخاطر التي تتعرض لها البنوك إلى ثلاثة مجموعات رئيسية هي :المخاطر الائتمانية، المخاطر التشغيلية، ومخاطر السوق، وهو ما يظهره الشكل الموالي :

¹أحمد شعبان محمد علي، إنعكاسات التطورات المعاصرة علي القطاع المصرفي و دور البنوك المركزية، دار الجامعة، الاسكندرية، 2007، ص

الشكل رقم 04: متطلبات الحد الأدنى لرأس المال.



المصدر: عبدالمعز بوطيحا، محمد مرابي، مرجع سبق ذكره، ص 12

أما فيما يخص معادلة حساب الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال فقد أصبحت في إطار الإتفاقية الثانية لبارزل وفق ما يلي :

$$\%8 \leq \text{صافي الأموال الذاتية}$$

(متطلبات رأس المال لمخاطر السوق $\times 12.5\%$) + (متطلبات رأس المال لمخاطر التشغيل $\times 12.5\%$) + الأصول المرجحة لمخاطر الائتمان

ثانياً : المراجعة الرقابية لتطلبات رأس المال

تعد المراقبة المستمرة من قبل الجهات الاشرافية على التزام البنوك بالوفاء بمتطلبات رأس المال أحد الركائز الثلاثة التي يقوم عليها إطار لجنة بازل الثانية لكفاية رأس المال، نظراً لأهمية دور الرقابة في التأكد من كفاية رأس المال وتناسبه مع حجم المخاطر الإجمالية التي تواجهها البنوك ومع الإستراتيجية التي تنتهجها للتعامل مع تلك المخاطر، هذا فضلاً على أن الرقابة تتيح للجهات الإشرافية إمكانية التدخل في الوقت المناسب في حالة عدم تغطية رأس المال أو عدم كفايته لمواجهة المخاطر التي تتعرض لها البنوك، وتهدف لجنة بازل من خلال هذه الدعامة ليس فقط لسماح للبنوك بالحصول على رأس مال كافي وضمائنه من أجل تغطية مجموع المخاطر التي تتعرض لها، بل لتشجيعها كذلك في إعداد وإستعمال أفضل تقنيات المراقبة وتسيير المخاطر .

وتعالج الدعامة الثالثة للجنة بازل الثانية بعض الأخطار والحوادث، التي لم تكن من طرف الدعامة الأولى وعلى سبيل المثال: خطر التركيز في القرض، خطر سعر الفائدة في احتفاظ البنوك بالخطر الإستراتيجي كما تهدف هذه الدعامة إلى تكثيف العمل المصرفي فيما يخص تطبيق المناهج المتقدمة والمعقدة للدعامة الأولى، ومنها منحج التقييم الداخلي لخطر القرض ومنهج القياس المتقدم للمخاطر التشغيلية ومنه يتوجب على السلطات الرقابية ضمان توافر هذه العناصر عند منحها إعتماد البنوك.

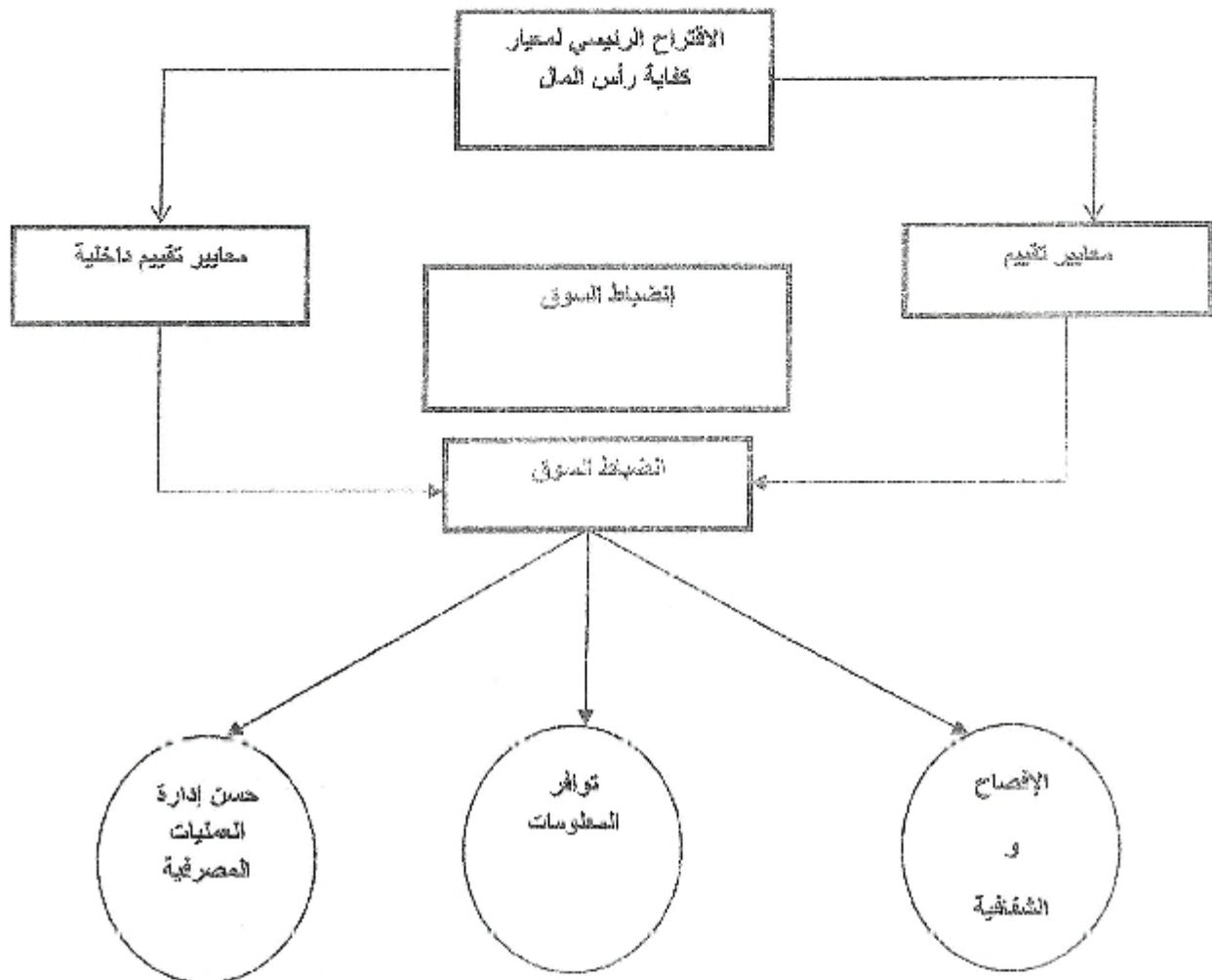
بناء على ما سبق، فإنه يستوجب على السلطات الرقابية الحكم على مدى جودة الإجراءات المنبذة من قبل البنوك ولا سيما النظر فيما إذا كانت معاملة الأنواع المختلفة من المخاطر مناسبة أم لا، والتدخل عند اللزوم، دون أن تحل هذه السلطات محل مهام مديري البنوك 87 وأن تحس مدى خبراتهم وأهليتهم للقيام بأعمالهم كما لا يهدف إلى نقل مسؤولية تحديد مدى ملاءة رأس المال أو كفايته إلى السلطات الرقابية، إذ يبقى مديري البنوك هم الأكفاء والأفضل في مسألة تقدير وتقييم المخاطر التي تواجهها البنوك التي يقومون بإدارتها، وأنه يتوجب عليهم في النهاية إدارة تلك المخاطر و التعامل معها .

ثانياً: إنضباط السوق

تهدف لجنة بازل من خلال هذه الدعامة إلى تحسين وتدعيم درجة الأمان والصلابة في البنوك والمنشآت التمويلية ومساعدة البنوك على بناء علاقة متينة مع العملاء نظراً لتوفر عنصر الأمان بالسوق، كما تهدف

الدعامة الثالثة إلى تدعيم انضباط السوق عن طريق تعزيز درجة الشفافية وعملية الإفصاح، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه لتحقيق الانضباط الفعال للسوق فإن الأمر يتطلب ضرورة توافر نظام دقيق وسريع للمعلومات يمكن الاعتماد عليه، حتى تستطيع الأطراف المشاركة في السوق تقييم أداء المؤسسات ومدى كفاءتها ومعرفة قدرتها على إدارة المخاطر، أي التمكن من فهم أفضل للمخاطر التي تواجهه البنوك ومدى ملائمة رأس المال لمواجهتها، كما أنه يتوجب على البنوك الإفصاح بشكل دقيق وفي التوقيت المناسب عن متطلبات رأس المال التي تلزم بها ولكي تواجه المخاطر التي قد تعرض لها، وتلك المعلومات لا بد أن تتوافر في التقارير المالية السنوية، التي يجب أن تتضمن كافة البيانات التفصيلية عن البنك وأدائه ووضعته المالي وأنشطته و المخاطر التي تواجهه وكيفية إدارتها .

الشكل 05: الإطار العام لمعايير كفاية رأس المال من خلال إنضباط السوق



المصدر: عبد العزيز بوعليان، محمد مراد، بازل 2 وتسيير المخاطر المصرفية في البنوك الجزائرية مرجع سبق ذكره، ص 19.

مخلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل أهم التطورات الاقتصادية العالمية بما لها من انعكاسات على العمل المصرفي المحلي و الدولي التي سندرسها في الفصل الأخير من خلال توجه البنوك نحو التخصص و الإنماج و البنوك الشاملة.

حيث أن إتفاقيه تحرير الخدمات المالية و المصرفية التي تعتبر أحد أهم التغيرات العالمية البارزة في المجال المالي و المصرفي من خلال ما تحدثه من تأثيرات و تغيرات في عمل و أداء البنوك، و ذلك بتحرير الخدمات المالية و المصرفية من القوانين و القرارات التي تضعها الدول و العمل على التقليل إلى التقليل إلى الحد الأدنى منها و الوصول إلى التحرير الكامل في تجارة الخدمات و تحقيق ما يعرف بنظام التبادل الحر للخدمات، كما تعتبر مقررات لجنة بازل المصرفية لكفاية رأس المال مسمى هاما في طريق الممارسة المصرفية السليمة و التقليل من المخاطر المتعددة التي تتعرض لها البنوك، هذه الأخيرة تعتبر تحميلا حاصلا لنمو أعمال البنوك و تعدد مجالاتها، و التغيرات التي حملتها البيئة المصرفية الحالية، كما و تعد هذه المقررات ركيزة مهمة في إتجاه دعم إطار مؤسسي جديد للبنك.

الفصل الثالث

تهيئة الفصل الثالث:

تواجه البنوك والصناعة المصرفية عدة عقبات ناشئة عن المنافسة الشديدة في السوق المصرفي، وفي سبيل تحقيق هدف البقاء والإستمرار من جهة، وهدف الحصول أو إقتطاع أكبر حصة ممكنة من التعامل في هذا السوق، إذا أن النمو الهائل للأسواق المالية الناجم عن سياسات التحرير والتنوع في أدوات الإستثمارو مشتقاتها وتوسع عمليات التاجرة بالأصول عموماً إلى تضاريل الطلب على الخدمات البنكية التقليدية، إذ أصبح الإقتراض من الأسواق المالية مباشرة أسهل و أقل كلفة، وتوظيف الأموال كذلك أيسر في ظل الإنتشار الواسع لشركات إدارة الأصول، الأمر الذي دفع البنوك التي قادت النشاط الإقتصادي لسنوات طويلة إلى البحث عن هوية ودور تسترجع من خلاله مكانتها فأجتهت إلى تنوع مصادر أموالها واستخداماتها من خلال ما يعرف بالبنوك الشاملة إلى جانب التكتل في كيانات كبيرة لمواجهة المنافسة القائمة فيما بينها من جهة، وفيما بينها وبين المؤسسات المالية من جهة ثانية، كما حرصت على بذل جهود عديدة لمسايرة التطورات التكنولوجية بالاستفادة من أحدثات تقنيات المعلومات والاتصالات الحواسيب الآلية وتطويرها بكفاءة عالية بغية إنتكار خدمات بنكية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل إنسيابها إلى العميل بدقة وسهولة ويسر وبما يفتح الباب إلى شيوخ إستخدام بطاقات الدفع والإئتمان المالية التي تمهد الطريق نحو إنتهاء مفهوم النقد الورقي والمعدني وبروز مفهوم النقد الإلكتروني أو الرقمي ليتعدى الأمر ذلك بنشوء البنوك الإلكترونية التي نجدها في البيئة الافتراضية لا في الواقع الملموس، حيث تناولنا في هذا الفصل الأخير أربعة مباحث هامة، تناول المبحث الأول التوجهات الجديدة للبنوك و أهم المخاطر التي تواجهها، و المبحث الثاني المبادئ النظرية لتطوير الخدمة المصرفية ، و المبحث الثالث فتناول الخدمات المصرفية الحديثة والإلكترونية، و المبحث الرابع فتناول دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

المبحث الأول: التوجهات الجديدة للبنوك و أهم المخاطر التي تواجهها

كما سبق وأن أشرنا إليه أن التطورات العالمية الجديدة على مستوى الاقتصاد العالمي وخاصة منها العولمة الاقتصادية والمصرفية التي لها انعكاسات وآثار تداخلت فيما بينها واحتلقت من إيجابية وسلبية على أعمال البنوك، حيث نجد أن من أبرز الانعكاسات الإيجابية للعولمة المصرفية على البنوك هو توجه هذه الأخيرة إلى الاندماج والشمولية بالإضافة إلى خصوصتها، أما بالنسبة إلى الانعكاسات السلبية فتتضح أساسا في تزايد ظاهرة غسل الأموال على مستوى البنوك بالإضافة إلى تعرض هذه البنوك إلى أزمات مالية مدمرة أهمها أزمات سعر الصرف والأزمة المالية العالمية 2008، حيث ستطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب هي أهم التوجهات الجديدة للبنوك، البنوك الإلكترونية، وأهم المخاطر التي تواجه البنوك في ظل التطورات الاقتصادية العالمية .

المطلب الأول: أهم التوجهات الجديدة للبنوك

ستطرق في هذا المطلب إلى أهم التوجهات الجديدة للبنوك، كضرورة قيمة لمواكبة هذه التطورات والتحديات حيث إنجذبت من خلالها البنوك نحو الاندماج فيما بينها وممارسة أنشطة الصيرفة الشاملة بالإضافة إلى خصوصية هذه البنوك.

الفروع الأول: خصوصية البنوك

أولا: مفهوم الخصوصية وأهدافها

مفهوم الخصوصية: تحتاج عملية الخصوصية إلى بحث علمي دقيق لكافة جوانبها، وتحديد المدى لازم لكل جانب فيها، وبصفة خاصة للدول المستقلة ذات السيادة، والتي تتعامل مع كل مرحلة بعقلانية رشيدة، سواء في بحث الأسباب، أو في معالجة بعض خصائصها، أو في إيجاد التصور العام لها¹ حيث لا يمكن تعريف الخصوصية بالتعريف الضيق وهو عملية تحويل المؤسسات العامة إلى القطاع الخاص تملكها أو إدارة، فهذا التعريف ضيق ومحدود كون الخصوصية في معناها الواسع تشمل قيام الفعاليات الاقتصادية، بدور فعال في تحريك النشاط

¹ حسن أحمد الحضري، خصوصية المصارف والبنوك، بترافق للطباعة والنشر والتوزيع، مصر الجديدة، 2009، ص 60

الإقتصادي وإتاحة الفرصة لها لكي تساهم في التنمية الإقتصادية من خلال إيجاد المشاريع الجديدة، والإبداع في تطوير المنتجات الإقتصادية، ولا يقتصر دورها على ذلك أو إدارة المشاريع القائمة إذ أن ذلك بالتأكيد لا يساعد على النمو والتقدم الإقتصادي وتصبح على هذا النحو عملية الخوصصة مجرد عملية نقل المشاريع ليس فيها قيمة مضافة ومصطلح الخوصصة مجرد عملية نقل مشاريع ليس فيها قيمة مضافة ومصطلح الخوصصة حديث العهد في الفكر الإقتصادي المعاصر وهو مازال يمر بمرحلة التجربة والخطأ لاسيما في الدول النامية، وعليه ينبغي النظر إلى الخوصصة على أنها واحد فقط ضمن عدد من الإستراتيجيات التي تسعى إلى زيادة كفاءة مؤسسات القطاع العام المصرفي . ويسود في معظم الدول النامية الآن الإتجاه نحو تقييم أداء بعض البنوك التجارية بطريقة حديثة، إما إستصلاحها بما يتواءم وإقتصاد السوق وإما بيعها للخوارج لأنها إذ بقيت على ما هي عليه فهي مهددة بالزوال¹

2- أهداف الخوصصة

إن الخوصصة تعد أحد البدائل الضرورية للبدء في التطوير وزيادة القدرة التنافسية للقطاع المصرفي، وأهداف خوصصة البنوك هي:²

- زيادة التنافسية في السوق المصرفي وتحسين الأداء الإقتصادي .

- تنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة الملكية .

- تحديث الإدارة و زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية .

- ترشيد الإنفاق العام و إدارة أفضل للسياسة النقدية.

¹ بوعبدون وحيا: واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى إقتصاد السوق، منتدى المنظمة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية وآفاق وتحديات، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 132.

² مصطفى عبد المظيف، بوعور سليمان، تحديات العولمة المالية لمصارفنا العربية وإستراتيجيات مواجهتها مع الإشارة إلى القطاع المصرفي الجزائري، منتدى المنظمة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية وآفاق وتحديات "كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة الشلف 14 - 15 ديسمبر 2004، ص 260.

3- إجراءات خصوصية البنوك العامة

تفيد تجارب بعض الدول النامية في أمريكا اللاتينية وأوروبا الشرقية، وآسيا صعبة و تعقد عملية خصوصية البنوك مقارنة بالمؤسسات غير المالية المملوكة للدولة، وتكمن الصعوبة بالأساس إلى الإجراءات السابقة على عملية الخصخصة المتصاحبة لها والتي يعدها وينبغي مناقشة هذه الإجراءات بعناية فائقة لضمان نجاحها، إذا ما عازمت الدولة على القيام بهذه العملية، حيث يمكن تلخيص أهم هذه الإجراءات فيما يلي:¹

=إجراء التعديلات القانونية اللازمة للخصوصية.

- التقييم الدقيق لأصول وخصوم البنوك العامة ونوعيتها.
- إعادة الهيكلة المالية ومعالجة مشكلات القروض الراكدة وبحث إمكانية دمج بعض الوحدات .
- ضمان حقوق العاملين.
- عملية الطرح واختيار الأسلوب الأمثل للخصوصية من حيث :
طرح هام (من طريق زيادة رأس مال البنك الطاروح أو عدم زيادته)
- عقود الإدارة .

- البيع لمستثمر رئيسي أو عدد من مستثمرين رئيسيين .

- تدعيم كفاءة الرقابة المالية من خلال :
- تطوير التشريعات المنظمة لعمل البنوك .
- قانون المنافسة ومنح الاحتكار .
- ضوابط ملكية البنوك.
- إستقلالية البنك المركزي .

¹ طارق عبد العال حماد، الدمج وخصوصية البنوك، الصادر الجامعية : الإسكندرية بمصر، 2001، ص 214-216

الفرع الثاني: الإدماج المصرفي

أولاً: مفهوم الإدماج المصرفي والهدف منه

1- التعريف بالإدماج المصرفي :

تعددت التعاريف في مجال إقتصاديات البنوك فيما يتعلق بالإدماج المصرفي حيث عرف بأنه اتفاق يؤدي إلى إنشاء بنكين أو أكثر وذويها في كيان مصرفي واحد، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى وفعالية أكثر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إنجام عملية تكوين المصرف الجديد، كما يرى البعض الآخر أن الإدماج المصرفي هو تلك العملية المالية التي تؤدي إلى الاستحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مالية أو مصرفية أخرى، بحيث يتخلى البنك المندمج عادة من إستقلاليتته ويدخل في البنك الدامج ويصبح مصرفاً واحداً ويتخذ المصرف الجديد اسماً جديداً عادة إسم المؤسسة الدامجة أو إسم مشترك بينهما، وتضاف أصول وخصوم البنك المندمج إلى أصول وخصوم البنك الدامج، ويعتبر التوسع في الإدماج المصرفي وتكوين مصارف عملاقة من أهم السمات المعاصرة للعمل المصرفي ظل العولمة المالية¹

2- الهدف من الإدماج :

تهدف البنوك من وراء عملية الإدماج إلى تحقيق أربعة أهداف أساسية وهي²

- المزيد من الثقة والطمأنينة والأمان لدى جمهور العملاء والمتعاملين ويتحقق ذلك بتقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة وبأعلى جودة، والخدمات المصرفية بشكل أفضل.
- خلق وضع تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد، وخلق فرص الإستثمار (أكثر عائداً وأقل مخاطرة)

¹ عبد الصليب عبد الحميد، العولمة وإقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 353.

² بوزعرور عمار، درواصي سعور، الإدماج المصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية، "مجلة الجزائر"، سلكي المنظومة المصرفية الجزائرية والتحديات الاقتصادية "واقع وتحديات" كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 198.

-إحلال إدارة جديدة أكثر خبرة تؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى كفاءة، وبالتالي تكسب المصرف الجديد شخصية أكثر نضجاً وأكثر فعالية من جانب العاملين بعد دمج الكفاءات الموجودة في البنوك السابقة.

-الإندماج والمزج بين المؤسسات المصرفية سوف يؤدي إلى توفر رؤوس أموال ضخمة، والتي لها القدرة على تحميل المخاطر الناتجة عن الودائع والقروض المقدمة، إضافة إلى تحسين مستوى اليد العاملة نتيجة توفر الخبرة والتدريب الجيد، والقدرة الفائقة على الاتصال بفضل وجود المعلوماتية وشبكة قوة المعلومات المرتبطة بأنظمة الاتصال المختلفة بما فيها الأنترنت..... إلى غير ذلك

وتنوع أنواع الإندماج المصرفي وشروطه

1- أنواع الإندماج المصرفي:

للإندماج المصرفي أنواع متعددة لكل منها دواعي الاستخدام، فهناك إندماج مصرفي من حيث طبيعة نشاط الوحدات المتداخلة، وهناك إندماج من حيث العلاقات بين أطراف عملية الإندماج، وعليه نميز بين معيارين للفرقة بين أنواع الإندماج المصرفي كما يلي:¹

1-1- الإندماج المصرفي من حيث طبيعة نشاط الوحدات المتداخلة :

وفيها نميز نوعين :

أ- الإندماج المصرفي الأفقي: ويتم بين بنكين أو أكثر بعملاق في نفس نوع النشاط أو الأنشطة المترابطة فيما بينها مثل: البنوك التجارية، بنوك الاستثمار والإعمال و البنوك المتخصصة .

ب- الإندماج المصرفي الرأسي: وهو الإندماج الذي يتم بين البنوك الصغيرة في المناطق المختلفة مع البنك الرئيسي في المدن الكبرى، وهناك الإندماج المختلط والذي يتم بين بنكين أو أكثر بعمليات في أنشطة مختلف وغير مترابطة فيما بينها .

1-2- الإندماج المصرفي من حيث أطراف عملية الإندماج:

¹ بوزغور وعمار، محروسي سميرة "الإندماج المصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية، مرجع سبق ذكره، ص 189.

وفيه تميز نوعين رئيسيين هما:

أ- الإندماج المصرفي الإداري: والذي يتم بموافقة كل من إدارة البنك المدمج والبنك المندمج مع الموافقة من طرف الحكومة (السلطة النقدية) حينها يقوم البنك المدمج بشراء أسهم البنك المندمج إما عن طريق السداد النقدي أو تقديم أوراق مقابل قيمتها مثل السندات أو الأسهم، ونشير إلى أن السلطات النقدية تشجع في كثير من الدول مثل هذا النوع من الإندماج .

ب- الإندماج المصرفي الإجباري: ويتم هذا الإندماج نتيجة لتغيير أحد البنوك مما يضطر السلطات النقدية في العديد من الدول إلى الإندماج الإجباري ، حيث تعتم أحد البنوك (الإفلاس أو التصفية) يستلزم إدماج في إحدى البنوك الأخرى الناجمة، وللجوء إلى هذا النوع من الإندماج يتم بصفة إستثنائية طبقا لظروف تحددها السلطات النقدية من أجل خدمة الإقتصاد الوطني.

2- شروط الإندماج المصرفي: هناك عدة شروط يجب أن تتوفر لنجاح الإندماج المصرفي من أهمها:¹

- أن تتوفر رغبة حقيقية صادقة لدى القائمين على عملية الإندماج المصرفي
- أن تتم وضع تصور علمي لمراحل عمليات الإندماج المصرفي يتضمن الإعداد وهيئة البيئة الداخلية والبيئة الخارجية وضع خطة زمنية لتنفيذ عملية الإندماج
- أن يتم إختيار المصرف الخلدود والعلامة التجارية ومجلس الإدارة والخدمات
- إيجاد التنسيق الفعال بين وحدات البنوك المندججة واللوائح والقوانين والقرارات
- توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لعملية الإندماج المصرفي

ثالثا- الإندماج المصرفي، وزيادة القدرة التنافسية:

إن الإندماج المصرفي كما قلنا سابقا هو أحد متغيرات العولمة ، فهو حتمي لزيادة القدرة التنافسية من خلال تحة بين إقتصاديات المحرم والأمرول والرخصة المصرفية إلى محرم إقتصادي معين يتيح لها زيادة الكفاءة من خلال تخفيض التكاليف وتحظيهم الربح، ومحفولة كل ذلك هو تحقيق النمو السريع والحفاظ على البقاء

¹ عبد الحميد عبد المنعم ، العولمة والإقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكرها، ص 173.

والإستمرار وزيادة نصيب الكيان المصرفي الجديد من السوق المصرفية العالمية والمحلية، ويمكن تلخيص النتائج التي تفسر عنها عملية الإندماج في النقاط التالية:

- إن الإندماج المصرفي وخاصة فيما بين البنوك الصغيرة يهيء الفرص لتحقيق وفورات الحجم المتعلق بالتوسيع بالإعتماد على التقدم التكنولوجي في عمليات البنك واستقطاب أفضل الكفاءات وزيادة الثقة الإئتمانية في التعامل مع المؤسسات المالية وغيرها
- التوسيع في فتح أسواق جديدة وخلق مصادر جديدة للإيرادات وتلبية الظروف لتنويع الخدمات المصرفية ، مما يؤدي إلى تعزيز موقع البنك في السوق المصرفي وتدعيم نشاطه وزيادة حجم الودائع وتنوع مصادره
- حفظ التكلفة وزيادة القدرة التسويقية وكفاءة الخدمة المصرفية

زيادة القدرة على المنافسة العالمية في إطار تحرير الخدمات المصرفية زيادة القدرة على مواجهة المخاطر في ظل سياسة التحرير المالي .

القرع الثالث: البنوك الشاملة

أولاً: تعريف البنوك الشاملة ودواعي التحول:

1- تعريفها:

يمكن تعريف البنوك الشاملة بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائماً وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها وفتح الإئتمان المصرفي لجميع القطاعات كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي بحيث تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الإستثمار والأعمال¹

لذا فإن فلسفة المصارف الشاملة تستند إلى مفهوم التنوع الذي تطور مع الأتمتة الجديدة التي جاء بها "هارفي ماركويتز" عن مفهوم التنوع وأثره في تحقيق المخاطر ، واقتباس المصرف الشامل لهذا المفهوم وتطبيقه في مجال

¹ إبراهيم بورناد، عبد القادر شارف، البنوك الشاملة كأحد المزايا الإصلاح المصرفي، المؤشر العربي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، قسم علم والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 3.3 و 3.2 مارس 2008، ص 6.

قرارات الاستثمار وجعلها تحقق هدفين في آن واحد، أولهما زيادة إيرادتها وثانيهما تخفيض المخاطر، وفي إطار تنفيذ مهام الصيرفة الشاملة فالمصرف الشامل لا بد أن يراعي إضافة إلى مبدأ التنوع، قوة الارتباط بين القطاعات الاقتصادية التي يتعامل معها، فمعامل الارتباط

بين القطاعات إذا كانت صغيرة فإن المزايا التي يحققها التنوع تزداد تبعاً لذلك، وفي نفس الوقت تنخفض المخاطر الناتجة عن ذلك التعامل مما يؤدي بالنتيجة إلى زيادة معدلات العائد التي يحققها المصرف الشامل من استثماراته.

2. دوافع التحول إلى البنوك الشاملة:

يرجع استمرار فكرة العمل المصرفي الشامل إلى أسباب عديدة، يأتي في مقدمتها ما يلي:¹

- المنافسة المؤسسات المالية غير المصرفية للبنوك؛ نتيجة للتطورات الجديدة في عملية التمويل أصبحت الفروق بين المؤسسات المالية ضيقة ولم تعد البنوك المتخصصة هي مصدر التمويل الوحيد للاستثمارات، والتفقات البخارية في القطاعات التي تخصصها وتلاشت الفروق بين أنواع الودائع وغيرها من أوجه الإدمار والاستثمارات والأوراق المالية التي تصدرها هذه المؤسسات من حيث درجة السيولة والعائد وآجال عملية التمويل ذاتها، وتختلف درجة منافسة هذه المنشأة من دولة إلى أخرى من حيث درجة نمو السوق المالي وتطوره والمؤسسات العاملة به، وقد أثرت تلك المنافسة على الأنشطة التي كانت تمثل جوهر أعمال البنوك.

لذا تعتبر المنافسة دافعا مستمرا لتطوير البنوك والتحول نحو البنوك الشاملة فتوجد المنافسة ذاتها في داخل الاقتصاد الواحد أو بين الاقتصاديات المختلفة، ومن هنا ظهرت مقولة "إن لم نفعلها نحن فسيفعلها غيرنا" ولقد أثر هذا الدافع على تزايد حجم الإقراض وتنوع النشاط

وكذلك سلوك المصارف ذاتها وأصبحت هي التي تذهب إلى العميل وليست العكس

- انخفاض هامش ربحية الأنشطة التقليدية التي تجلبها البنوك؛ بسبب تزايد المنافسة العالمية والمحلية فيما بينها لسعيها لاستحداث كثير من الوظائف الجديدة والسعي إلى الفرص الأكثر ربحية بتقدم عدد كبير من الخدمات الحديثة والمتطورة لتعوض بها انخفاض الأرباح الذي تعرضت له

¹ محمد راتب، بومدين نوردين، اعتماد الصيرفة الشاملة كمدخل لتأهيل القطاع المصرفي الجزائري، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، قسم علوم التمير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11 و 12 مارس 2008، ص 403.

- ظهور كثير من المستحدثات والأدوات المالية في سوق رأس المال: على النحو الذي جعلها منافسا قويا للبنوك إلى ضرورة تطوير أنشطة البنوك وإجبارها على الإنخراط في أنشطة الأوراق المالية.

- سيادة التوجه لرفع القيود التي تحرم على البنوك الخروج عن نطاق تخصصها:

على المستوى المحلي العالمي، وذلك على النحو السابق الإشارة إليه، وبالتالي استغلت البنوك مناخ الحرية الجديدة وتسارعت في توسيع نطاق أنشطتها قدر ما تستطيع.

- ثورة الإتصال: وما نتج عنها من إقبال للقبود والحواجز بين القطاعات والدول، وكذلك ثورة الحسابات الآلية وما نتج عنها من فتح مجالات لا نهائية لتصنيف التمويل والاستثمار لم تكن متاحة من قبل، كل ذلك أدى إلى تسارع البنوك لركوب الموجة الجديدة ليكون لها فضل السبق، ولكي تجنب أكبر قدر من الأرباح قبل غيرها.

المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية ماهيتها، مزاياها ومخاطرها .

يهتم التعامل مع البنك عادة بمعرفة عنوان مقر الفرع الذي يتعامل معه حتى يتمكن من الحصول على خدماته، وغالبا ما يختار الفرد بنكاً أو فرعاً ليكون أكثر قرباً من محل إقامته توفيراً للوقت والجهد، ولكن التطورات التكنولوجية جعلت عنوان البنك يتحول من رقم مبني في أحد الشوارع بإحدى المدن إلى عنوان إلكتروني على شبكة الأنترنت العالمية وهو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، التي أدى ظهورها إلى تغيير المفهوم التقليدي للبنك.

الفرع الأول: ماهية البنوك الإلكترونية

يستخدم تعبير أو إصطلاح البنوك الإلكترونية (electronic Banking) أو بنوك الأنترنت (enternet Baking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد، أو البنك الإلكتروني، أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، كل هاتذ الخدمات تعني أن الزبون يتاح له كافة الأعمال الخاصة في أي مكان موجود فيه وذلك عن طريق خط خاص يوفره البنك، فيتيح له كافة معاملاته مع البنك دون الذهاب إليه إلى مقر البنك لإتمام هذه الأعمال .

الأمريكية لديها مواقع للمعاملات المصرفية عبر شبكة الأنترنت وهو صنف العند في الربع الثالث من عام 1999، وتمثل هذه البنوك 99% من أصول النظام البنكي الأمريكي ويوجد بها حوالي 30 بنكاً افتراضياً .

- المزاي التي تتحقق للعميل، يحقق البنك الإلكتروني للفرد درجة عالية من الراحة، حيث يوفر عليه أعباء الذهاب إلى مقر البنك والوقوف في صف طويل للحصول على الخدمة، كما يوفر له الوقت ويتيح له خدمات جيدة كسداد الفواتير والسلع والخدمات التي يحصل عليها دون عناء، كما يوفر هذا النظام سرية الحسابات .

المطلب الثالث: أهم المخاطر التي تواجه البنوك في ظل التطورات الجديدة .

إن من أبرز الإنمكاسات والآثار السلبية للعولمة المصرفية والتطورات الحديثة على القطاع المصرفي هو تزايد انتشار ظاهرة غسل الأموال أو تبيض الأموال على مستوى وحدات إضافية إلى تعرضه إلى الأزمات وهزات عنيفة التي من أهمها الأزمة المالية العالمية 2008 وهو ما تناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: تنامي ظاهرة غسل الأموال (تبيض الأموال)

تعتبر ظاهرة غسل الأموال مظهراً من مظاهر الجريمة المنظمة التي تتضمن على العموم الفساد المالي الإداري في المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة وكذلك قطاع الإدارات الحكومية، وقد تفاقمت هذه الظاهرة في السنوات الأخيرة تبعاً للعولمة المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد أشرعت ظاهرة تبيض الأموال انتباه واهتمام الرأي العام والحكومات والمجتمع الدولي إلى ضرورة مكافحة هذه الآفة التي تتعارض أساساً مع المفاهيم الإنسانية والأخلاقية والدينية .

-أولاً: مفهوم ظاهرة غسل الأموال ومراحلها .

١- تعريف ظاهرة غسل الأموال: على الرغم من أن جريمة غسل الأموال ليست بالجريمة الحديثة، فهي جريمة موغلة في القدم يعود تاريخها إلى تاريخ اكتشاف الإنسان للثروة، حيث مازمتها العصابات وقام بها المجرمون منذ بدأ التاريخ، ومنذ أن احترف الإنسان الجريمة وجعلها نشاطاً له¹، حيث ظهر مصطلح "غسل الأموال"

¹ محسن أحمد الحضري، غسل الأموال: الظاهرة، الأسباب، العلاج، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2003، ص 55.

لأول مرة في إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الإتهام غير المشروع في المخدرات، والتي عقدت في فيينا بالنمسا عام 1987¹، وقد نص في المادة الثالثة من هذه الإتفاقية

على أن غسيل الأموال يتمثل إما في تحويل الأموال أو نقلها مع العلم بأنها من نتائج جرائم المخدرات، أو في إخفاء أو تحويل حقيقة الأموال مع العلم وقت تسليمها أنها من حصيلة جريمة من الجرائم المنصوص عليها في الإتفاقية²

ويعبر مفهوم غسيل الأموال على مجموعة من العمليات المستمرة والمتلاحقة وبطريقة متعمدة في إدخال الأموال القادرة الناتجة عن أنشطة موازية وخفية من خلال الاقتصاد الموازي (غير الشرعي) إلى قنوات الاقتصاد الرسمي بغية إكسابها صفة شرعية عن طريق الوساطة البنكية، نلاحظ من خلال هذه التعاريف أن الظاهرة تلتقي في عنصرين مهمين من عناصر تحليل غسيل الأموال، وهما لا شرعية المصدر وذكاء التغلغل التمويهي لرسكلة الأموال في الاقتصاد الرسمي، ومن الواضح أن البنوك هي صمام لغسيل الأموال بفضل ما تقدمه كمؤسسات مالية من تسهيلات لإيداع ناتجة عن التفجرات الموجودة في القوانين البنكية وعدم كفاءة الموارد البشرية المشرفة على مثل هذه العمليات بحكم ضعف التكوين العلمي الأكاديمي ونقص الوعي البنكي والإنساني والأخلاقي والديني³

ثانيا:مراحل جريمة غسيل الأموال:

يمكن القول بأن عملية غسيل الأموال تمر عادة بثلاث مراحل أساسية هي: مرحلة الإيداع أو التوظيف، مرحلة الترفيد ومرحلة الدمج، وقد تتشابك وتتداخل هذه المراحل في أحيان كثيرة يكون الفصل بينها على نحو قاطع أمر في غاية الصعوبة .

² ميش رشتي، غسيل الأموال عبر الوسائط الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، 26-28، أبريل 2003، المجلد الأول ص 451.

¹ صلاح الدين حسن السيسى - غسيل الأموال - الجريمة التي قلقت إسطوار الاقتصاد الدولي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2003، ص 5

³ الأخضر عزوي، دراسة ظاهرة تبويض الأموال على البنوك "تحليل الظاهرة في البنوك الجزائرية"، ملحق المنظمة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية "كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 168

1- مرحلة الإدماج أو التوظيف¹، يتم إدماج الأموال القنطرة في بنك أو مجموعة من البنوك داخل البلاد أو خارجها، حيث يقوم بهذه العملية أصحاب الأموال أو أطراف أخرى، ويتم تخصيص الوديعة في كل البنوك ثم تحول أو تنقل إلى شكل آخر من أشكال الثروة أو توظيفها في مجال آخر أو تجعل هذه الوديعة كضمان لصاحبها بغية الحصول على قرض في بلد آخر لتمويل مشروع استثماري أو غيره ويطلق على هذه المرحلة في بعض البلدان مرحلة الإحلال وهي الترجمة الحرفية لكلمة الإنجليزية (placement)

2- مرحلة الترفيد أو التعقيم: وهي المرحلة التي يتم فيها إجراء سلسلة من العمليات التفاعلية لإخفاء الأصل غير المشروع للأموال وهذه المرحلة تمثل أهمية كبرى لفاسلي الأموال الذي يعتمدون إلى خلق طبقات مرمكة ومضاعفة في الصفقات التجارية والتحويلات المالية التي تكفل إخفاء العائدات غير المشروعة، وعمويل طبيعتها وقطع صلتها تماما بمصدرها الجرمي ومن صورها:

- نقل الأموال بسرعة فائقة من دولة إلى أخرى، لاسيما صوب المرافئ والملاذات المالية الآمنة
- التواطي مع المصارف الوطنية والأجنبية، واستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني -البطاقات الذكية - والحسابات الرقمية المتوفرة في عملية غسل الأموال .
- الاستفادة من خدمات نوادي الأرقام في تغيير العملة وإصدار الشيكات وتحويل الأموال²

3- مرحلة الإدماج أو التكاميل: وهدف هذه المرحلة هو إضافة طابع الشرعية على الأموال، والتي هي ثورة ذات أصل إجرامي، لذلك يطلق على هذه المرحلة اسم مرحلة التجفيف "essoraga" وهي مرحلة تعد من خلالها الأموال المغسولة مرة أخرى في دورة وفي تشكيل عوائد نظيفة وغير خاصة للضريبة، وبعد ذلك يقدم إيضاح لأجل إضافة رائحة مشروعة على ثروته، وتهدف خطط الإدماج إلى إعادة الأموال المغسولة مرة أخرى في الاقتصاد بحيث ينادى دمجها في النظام المصرفي³

ثالثا: نتائج وآثار جرمية غسل الأموال.

¹ حلاه وفاد حنين. حزر البنوك في مكافحة غسل الأموال، الدار البيضاء الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2004، ص 10-16.

² مصطفى طاهر، الواجهة التشريعية لظاهرة غسل الأموال، الدار البيضاء الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2004، ص 10-16.

³ عبد المنعم بومي، حجازي، جرمية غسل الأموال عبر شبكة الأنترنت، كلية الحقوق، جامعة القزوين، 1، 2009، ص 19.

عندما تنتشر عملية غسل الأموال في أي دولة من الدول يصاب جهاز الإقتصاد القومي بأمراض إقتصادية خطيرة، أمراض متعارضة وعلامة يتعارض مع بعضها البعض، وتصبح مؤسسات في متاعب ومشاكل وتنازع، وتدخل مشروعاته في مشاكل عجيبة، وتتدخل فيها الأسباب والنتائج، حيث تجد بعض عناصرها وعواملها وتعمل كأسباب والبعض الآخر يعمل كنتائج وإفرازات، كل منها يؤدي إلى الآخر، ويضيف إلى ماسبقه تراكمات متصاعدة، حيث أن عمليات غسل الأموال تؤدي إلى:¹

- فقد سيولة الإقتصاد سواء من العملة المحلية أو من العملات الأجنبية التي تلتهم الإحتياطي الأجنبي الخاص بها مع كل عملية غسل دولي أو محلي يترتب عليها إجراء تحويلات إلى الخارج عبر البنوك
- إيفاد المجتمع هزيمة للتضخم الركودي، حيث يصاب المجتمع بظواهر إقتصادية معارضة

الفرع الثاني: زيادة التعرض للأزمات المالية .

إن أكبر خطر يهدد البنوك في ظل العولمة المصرفية التي حولت النظام والجهاز المصرفي على مستوى كل دولة وجعلت منه إن صح القول جهاز مصرفي عام واحد وموحد، وذلك بدليل تأثير البنوك في أي دولة كانت بأزمات بنوك أخرى أو باضطرابات إقتصادية في دوا، أخرى ، وهو ما وقع خلال أزمة 1987 وأزمة جنوب شرق آسيا في 1997 حيث أفلس عدد كبير من البنوك في العالم تأثر بهذه الاضطرابات والإختلالات على المستوى العالمي .

ولعل ما يشغل البنوك في الوقت الحالي هو محاولة تجنب آثار الأزمة العالمية. (أراهنه (2008) والتي ستتطرق إليها فيما يأتي من حيث الأسباب والنتائج والحلول .

¹ حسن أحمد الخصري، غسل الأموال (المشاهدة، الامجاب، العلاج، مرجع سبق ذكره، ص 69-73.

أولاً: أسباب الأزمة العالمية 2008¹

بدأت بوادر الأزمة المالية الراهنة في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 2007م، عندما واجهت بعض المؤسسات الاستثمارية العامة في السوق الرهن العقاري مشاكل حقيقية في تحصيل ديونها من المدينين لها، مختلف فئتهم، وبالتالي فقد واجهت المؤسسات تحديات حقيقية تمثلت في رفض

المصارف القديمة ما تحتاجه من قروض لبعضها البعض لأداء مهامها (وهو ما يعرف بالإقراض بين المصارف)، وقد أدى هذا الواقع "إلى إفلاس تلك المؤسسات المالية والتي كانت في مقدمتها أكبر بنوك الاستثمار الأمريكي "كليمان براذر أوجي، بيري مرغان" و "ستانلي ساكس"

السبب الرئيسي وراء إفلاس هذه المؤسسات المالية تمثل في السياسة المخاطرة وغير المسؤولة التي إتبعها مسؤولو تلك المؤسسات في منحهم القروض العقارية دون ضمانات كافية بهدف زيادة منحهم الشخصية التي تزيد زيادة طردية مع زيادة حجم القروض الممنوحة؛ بل ذهبوا إلى أبعد من ذلك في تسهيل منح القروض، فبالإضافة إلى تخفيض سعر الفائدة على القروض وإطالة فترات سداد القرض وتمديد فترة السماح الأولى للسداد، فقد منح أولئك المسؤولين القروض على القيمة السوقية الراهنة للعقار وهو ما يعرف بـ "subprime"، أو سوق الرهن العقاري الثانوي، مما سمح للعديد من بسطاء الناس من مالكي العقار من الإقراض من البنوك ليس بضمان العقار وحده (وهو المرهون أصلاً) وإنما بضمان قيمته السوقية كذلك (وهي قيمة ورقية على أي حال والتي ارتفعت قيمتها بشكل كبير عن القيمة الأصلية للعقار، مما حول العقار في أمريكا من ملاذ آمن للعيش الكريم إلى وسيلة سهلة للكسب غير المشروع، وبالتالي فقد ازداد معدل ديون البنوك الأمريكية على المواطنين والمطورين، معدلات فاقت كل التطورات، وحينما عجز أولئك المدينين عن سداد التزامهم تجاه المصارف، لم تجد هذه الأخيرة بدلاً من إعلان إفلاسها مثل إفلاس هذه المؤسسات الاستثمارية في عجزها عن سداد ديونها والتزاماتها المالية إلى المصارف والمؤسسات الدائنة لها، مما وسع من إطار الأزمة ليشمل قطاع التأمين وهو الضمان الرئيسي لتلك القروض حيث تاربت أكبر شركة تأمين أمريكية، بل عالمية وهي مجموعة أمريكا العالمية

¹ إبراهيم الكرسي، إنكاسات الأزمة المالية العالمية على بعض دول الخليج القريبة، 27 نوفمبر 2008، بتاريخ الإطلاع، 14 فبراير 2011

(AIG) إلى إعلان إفلاسها، مما كان سيكون له آثار كارثية ليس على الإقتصاد الأمريكي وحده، بل على الإقتصاد العالمي برمه.

عندما لم تجد الإدارة الأمريكية على تحمل مثل هذه المخاطر وتقدمت لحماية قطاع المال والمصارف الأمريكية بحزمة من الإجراءات تسمح لها بالاستحواذ على نسبة عالية من أصول وأسهم تلك المصارف والمؤسسات وذلك بهدف كسب الثقة في النظام المصرفي من جانب المستثمرين والعملاء الذين هم أساس نجاح ذلك النظام

ثانياً: مراحل حدوث الأزمة العالمية 2008

يمكن تلخيص أهم المراحل الكبرى في الأزمة المالية التي إنطلقت في بداية عام 2007 في الولايات المتحدة الأمريكية أوروبا فيما يلي:¹

أغسطس 2007: عدم تسديد قروض الرهن العقاري بتكاتف في الولايات المتحدة ويسبب أولى عمليات الإفلاس في مؤسسات مصرفية متخصصة

أوت 2007: البورصات تنهز أمام مخاطر إتساع الأزمة ، والمصارف المركزية تتدخل لدعم سوق السيولة من أكتوبر إلى ديسمبر 2007: عدة مصارف كبرى تعلن إنخفاض كبيراً في أسعار أسهوها بسبب أزمة الرهن العقاري

22 جانفي 2008: إحتياط الإتحادي الأمريكي (البنك المركزي) ينخفض معدل فائدته الرئيسية أرباع النقطة

إلى 3,5% وهو إجراء ذو حجم إستثنائي ، ثم جرى التخفيض تدريجياً إلى 2% بين جانفي ومأريل

17 فيفري 2008: الحكومة البريطانية تؤمّن بنك "نورث رود روك"

11 مارس 2008: تضامر جهود المصارف المركزية بتددا لمعالجة سوق القروض

16 مارس 2008: "جي مورغان تشيز" يعلن شراء بنك الأعمال الأمريكي

¹ موقع المراحل الكبرى في الأزمة المالية منذ إنطلاقها، 02 أكتوبر 2008 تاريخ الإطلاع 15 فيفري 2011

23 ديسمبر 2008: الأزمة المالية تطفئ حلى المناقشات في الجمعية العامة للأمم المتحدة في نيويورك والأسواق المالية تضاعف قوتها أمام الماطلة حيال الخطة الأمريكية

26 سبتمبر 2008: إهيار سعر سهم المجموعة المصرفية والتأمين البنحيكية الهولندية "فورتيس" في البورصة بسبب شكوك بشأن قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وفي الولايات المتحدة يشتري بنك "جي بي مورغان" منافسة "واشنطن ميو تشوال" بمساعدة السلطات الفدرالية .

28 سبتمبر 2008: خطة الإنقاذ الأمريكي موضع الإتفاق في الكونغرس وفي أوروبا يجري تقويم "فورتيس" من قبل سلطات بلجيكا وهولندا ولوكسمبورغ، وفي بريطانيا جرى تأمين بنك "برادفورد وينغلي"

29 سبتمبر 2008: مجلس النواب الأمريكي يرفض خطة الإنقاذ نورل استريت تنهار بعد ساعات قليلة من تراجع البورصات الأوروبية بشدة، في حين واصلت معدلات الفوائد بين المصارف إرتفاعها ما نعة المصارف من إعادة تمويل ذاتها .

11 أكتوبر 2008: مجلس الشيوخ الأمريكي يقر خطة الإنقاذ المالي المعدلة

ثالثاً: نتائج الأزمة العالمية 2008¹

يمكن أن نلخص أهم نتائج الأزمة العالمية 2008 فيما يلي :

- حدوث أزمة سيولة كبيرة في أسواق المال العالمية

- انخفاض الطلب على المواد الأولية وبخاصة البترول مما أدى إلى انخفاض أسعاره

- حالة من الشك في النظرية الرأسمالية بسبب عدم قدرة السوق على تصحيح أوضاعه

- انخفاض في أسعار العقار وبخاصة العقارات الأمريكية .

27 سبتمبر 2008: وزارة الخزانة الأمريكية تضع المجموعتين الصلافتين في مجال التصاقات الرهن العقاري

"فريدي مارك" و "فاني ماي" تحت الوصاية طيلة الفترة التي تحتاجها لإعادة هيكلة مالتها مع كفالة ديونها حتى حدود 200 مليار دولار .

¹ دون المؤلف، الأزمة العالمية 2008، (الأسباب، النتائج، الحلول)، 30 أكتوبر 2008، تاريخ الإطلاع 17 فيفري 2011

<http://www.forums.saudistocks.com>

- 15 ديسمبر 2008: إعراف بنك الأعمال "ليمان برافرز" بإفلاسه بينما يعلن أحد أبرز المصارف الأمريكية وهو "بنك أوف أمريكا" شراء بنك آخر للأعمال في وول ستريت هو "ميريل لينش" وعشرة مصارف دولية تنفق على إنشاء صندوق للسيولة برأس مال 70 مليار دولار لمواجهة أكثر حاجاته، في حين توافق المصارف المركزية على فتح مجالات للتسليف لأن ذلك لم يمنع تراجع البورصات العالمية .
- 16 سبتمبر 2008: الإحتياطي الإتحادي والحكومة الأمريكية تؤمنان بفعل أمر الواقع أكبر مجموعة تأمين في العالم " آي آي جي " المهتدة بالإفلاس على منعتها مساعدة بقيمة 85 مليار دولار مقابل إمتلاك 9,79% من رأسمالها
- 17 سبتمبر 2008: البورصات العالمية تواصل تنهورها المالي، وتكتف المصارف المركزية العمليات الرامية إلى تقسيم السيولة للمؤسسات المالية
- 18 سبتمبر 2008: البنك البريطاني "لويدي في آس بي" يشتري منافسة "آيس بي أو أس" المهتدة بالإفلاس، والسلطات الأمريكية تعلن أنها تعد خطة بقيمة 700 مليار دولار لتخليص المصارف من أصولها غير القابلة للبيع
- 19 سبتمبر 2008: الرئيس الأمريكي جورج دوش توجه نداء إلى التحرك فوراً بشأن خطة إنقاذ المصارف لتفادي نفاثم الأزمة في الولايات المتحدة .

الضغط على موارد الدولة من النقد الأجنبي وإيجاد علاقات غير متوازنة وغير مصنفة لأسعار الصرف - الأمر الذي يؤدي إلى قيام ظاهرة سحب الإكتناز للعمليات الأجنبية وحجب الأموال الأجنبية عن الإيداع لدى الجهاز المصرفي - إنتشار الظاهرة الإجرامية وإتساع نطاقها وإعتياد الأفراد عليها وإنتفاض ضعف مقاومتهم لها وإتخاذ الجريمة حرفة معتادة وممارسة بل وإيجاد ممر لممارستها - إختفاض قدرة الدولة على سداد إلتزاماتها المحلية وإلتارجية وتفاقم الدين المحلي والإجاري وعدم قدرة الدولة على خدمة هذه الديون

المبحث الثاني: المبادئ النظرية لتطوير الخدمة المصرفية

أصبحت عملية تطوير الخدمات البنكية الحالية، وخلق خدمات أخرى جديدة، من السمات الأساسية للبنوك المتاصرة التي تهدف حتما إلى تحقيق هدفها الطموحي المتمثل في تحقيق أكبر قدر من الإشباع لعملائها والحصول على أكبر حصة من السوق المصرفي، الأمر الذي يتبع عنه على الأقل المحافظة على العملاء الحاليين لئلا يفقدوا، وإمكانية استقطاب عملاء جدد، ويتوقف ذلك على مدى قدرتها على إضافة الجديد إلى خدماتها المصرفية بشكل مستمر فالخدمة المصرفية بكل خصائصها ومكوناتها تتعرض للقيام والمنافسة وقد تتعرض حتى للإزاحة ... ومن أجل ذلك كان التطوير مهمة دائمة ومستمرة ملازمة للخدمة المصرفية، لذلك سوف يتناول هذا المبحث ثلاث مطالب عامة بالترتيب: تطوير الخدمة المصرفية، المفهوم والنوافع والأسباب، ثانياً مصادر أفكار وإستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية، ثم أشكال تطوير الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: تطوير الخدمة المصرفية، المفهوم والنوافع والأسباب.

يتم تقديم الخدمة المناسبة المتوخية التي يترقبها العميل عنصراً أساسياً في تدعيم ثقة هذه الأخيرة بالبنك، لا سيما في ظل صناعة لا تقوم إلا على الثقة المتبادلة التي يولبها العميل في البنك الذي يتعامل معه من جهة، ويعتقد أنها هذا الأخير للعميل من جهة أخرى، الأمر الذي دفع البنك للبحث عن سبيل لإرضاء عملاء وإشباعهم بالقدرة الكافية .

الفرع الأول: ماهية تطوير الخدمة المصرفية .

يمكن القول أن الخدمة البنكية بصفة عامة تتسم بخصوصية تستمدّها من طبيعة وخصوصية النشاط البنكي في حدّ ذاته، حيث تتصف بعدة صفات أهمّها

- الخدمات البنكية ليست مادية وبالتالي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها .
- الخدمات البنكية ليست مبراة الإختراع ، وكل خدمة جديدة يوجدها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.

² يمكن أخذ المفهوم التسويقي المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 212.

--تعتمد الخدمات البنكية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الإتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل .

لذا يمكن القول أن تطور الخدمة البنكية¹، ماهر إلا إكساب هذه الأخيرة لصفات وخصائص تستجيب لحاجيات ورغبات العملاء، إذا كانت الخدمة البنكية قائمة فعلا أو خلق خدمة جديدة تؤدي نفس الغاية كما يجب أن تماشى هذه الخدمة في شكلها الأول أو الثاني مع المحيط الخارجي للبنك والذي يشمل العملاء والبنوك المنافسة وطبيعة المجتمع وغير ذلك، فتتحدد رغبات وحاجات العملاء بصفة دائمة يفرض على البنك العمل باستمرار لكسب قناعتهم وإرضائهم والحفاظ عليهم لأن عدم إستجابة البنك لحاجيات العميل ومتطلباته قد يحرضه لفقدانه لصالح بنوك أخرى تقدم خدمات بنكية مشابهة أو بديلة ولكنها تتميز بمواصفات إضافية أو تقدم أسعار منخفضة، أو تتبع إجراءات في تقديمها للخدمة البنكية .

وكذلك يمكن تعريف تطوير الخدمات المصرفية²، بأن التطوير ماهر إلا حياة وإستمرار، أما الجمود فهو موت والتخلف، والبنوك في سعيها للبقاء والإستمرار، التقدم، والنمو والتواصل والإرتقاء تتخذ من التطوير جهاز مناعتها ضد الإنكماش والتأخر والإضمحلال فالتطور هو أحد مومات التواجد الأساسية لأي بنك.

وتقوم عملية التطوير أساساً³، على التعرف على حاجيات ورغبات المستخدمين بل أن مركز البنك مرتبط أساساً بكفاءته ومدى قدرته على معرفة هاته الحاجيات وإشباعها بدرجة تغطي القناعة والرضا لدى العميل، هذا الأخير الذي تتميز إحتياجاته بالتطور والتجديد والإرتقاء المستمر ومن ثم تعتمد المصارف إلى تطوير الخدمة المصرفية التي تقدمها .

ويمكن تعريف تطوير الخدمة المصرفية⁴، على أنها إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، وقد تكون عبارة عن منتجات معروفة في السوق لكنها جديدة على المصرف كخدمات التخطيط المالي.

¹ ناجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق، مدخل تحليلي، دار وائل للنشر الطبعة الثالثة، الأردن، 2005، ص 235.

² تيسر العجور، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 215.

³ تيسر العجور، المرجع السابق، ص 216.

⁴ د. محسن الحنيزي، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 230 .

- البحث "recherch": الوسيلة التي تضاف إلى مخزون المعرفة العلمية أو الوسيلة التي تزيد العقبات أمام تطور تلك المعرفة، أما الفن "Technic" فهو إدماج العلم في وسائل الإنتاج

- الإختراع "invention" هو المعارف الجديدة

- التحديد "innovation" هو تطبيق المعرفة الجديدة في عملية الإنتاج وهو شبيه بتغير البحث والتطور " et d" الذي تعرفه المؤسسة العلمية الأمريكية national sciences foundations بأنه مجموعة من النشاطات المنصبة على البحث الأساسي حتى وضعه موضع التطبيق في الإطار الصناعي الخاص بخلق منتجات جديدة أو طرق صنع جديدة باستخدام البحث التطبيقي الذي يكون مرتبطا بطريقة ضرورية بالهدف الإقتصادي المرجو منه، وهذا هو الإختراع من أجل التحديد فالبحث التطبيقي هو مجموع النشاطات الخاصة بالبحث التي تهدف إلى إكتشاف معارف علمية جديدة يمكن أن تتحول إلى منتجات أو طرق صنع جديدة يمكن تداولها تجاريا .

- المساءلة القانونية: إن إدارة البنك تكون مسؤولة أمام القانون عن أي خطأ أو قصور، في تأدية الوظيفة البنكية، هذا بالإضافة إلى مسؤوليتهم عن أي عملية لتمويل مشروعات تمس بالصالح العام للمجتمع إزاء ذلك تعمل البنوك جاهدة على إحترام ما تنص عليه التشريعات

البنكية ، وكذا القيام بتحسين جودة خدماتها لتكون أكثر دقة وأمانا وقبولا لتجنب المساءلة القانونية .

- تطور حاجيات الزبون وفروعيتها: تتميز الخدمات اليومية للأفراد بتسارع وتيرها ، الأمر الذي يفرض على البنوك التجاوب مع هذه السرعة وذلك من خلال تقديم خدمات تتصف بسهولة الحصول عليها .

دون أن ننسى الإشارة إلى نوعية هذه الخدمات التي يجب أن تتماشى مع المستوى المعيشي والثقافي الذي تشهده هذه المجتمعات هذه الأيام والذي يعرف في حد ذاته تطورا مستمرا وسريعا، مما مكن العملاء من إكتساب القدرة على تمييز الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك ومقارنتها بالبدائل الممنوحة من طرف البنوك الأخرى ومن ثم إختيار العميل للبنك الذي يتعامل معه بحفاوة إذا كان له خبرة سابقة في مجال البنوك، كما يجب على البنوك أن تتبع إستخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية وتحديد إستراتيجياتهم وتقسيم سريع الخدمات البنكية الذي يتواءم معهم ، وذلك من خلال إستخدام أساليب

وأحداث إبتكارية غير تقليدية سواء في نوعية أو وسيلة تقديم الخدمات، إضافة إلى تحليل البيئة الديمغرافية من حيث هيكله وعصائص الزبائن مما يساعد في دراسة وتحليل إتجاهاتهم ورغباتهم ومعرفة الخدمات التي يرغبون بها .

-العمولة المصرفية: وفي هذا الإطار يشير حازم البيلاوي¹، إلى العمولة المصرفية بتعبير الثورة المالية ويعني بها "إنتقال العالم من نوع من الإقتصاد"

الرمزي الذي يشمل تحريك الأصول المالية التي تنقل من مكان آخر، ومن عملية إلى أخرى في لحظات دون أن تتغير السلطة .

ويضيف أليساندرو سيزار "alessandro cessar outuso" الوضع الحالي للعمولة المصرفية على أنها "سيادة المحانب المالي غير المنظم في بيئة تتصف بإرتفاع ومرونة أسعار الفائدة و الصرف"، وأما كازنو عالمي متكامل "casino global" تسود فيه المقامرة والمضاربة على الإستثمار الإنتاجي الذي يولد الطلب والنمو والدخل والعمالة وحلحلة الإستثمار المالي أو بصورة أكثر تحديدا الإستثمارات المالية قصيرة الأجل وعالية السيولة.²

حيث فرضت المتغيرات المحلية والعالمية السابفة على البنوك ضرورة العمل على تدعيم تواجدتها في السوق البنكي من خلال إنتاج عدة إستراتيجيات، مثل تطور الخدمة البنكية أسحتها، وذلك من خلال رصد ميزانيات ضخمة في هذا المجال

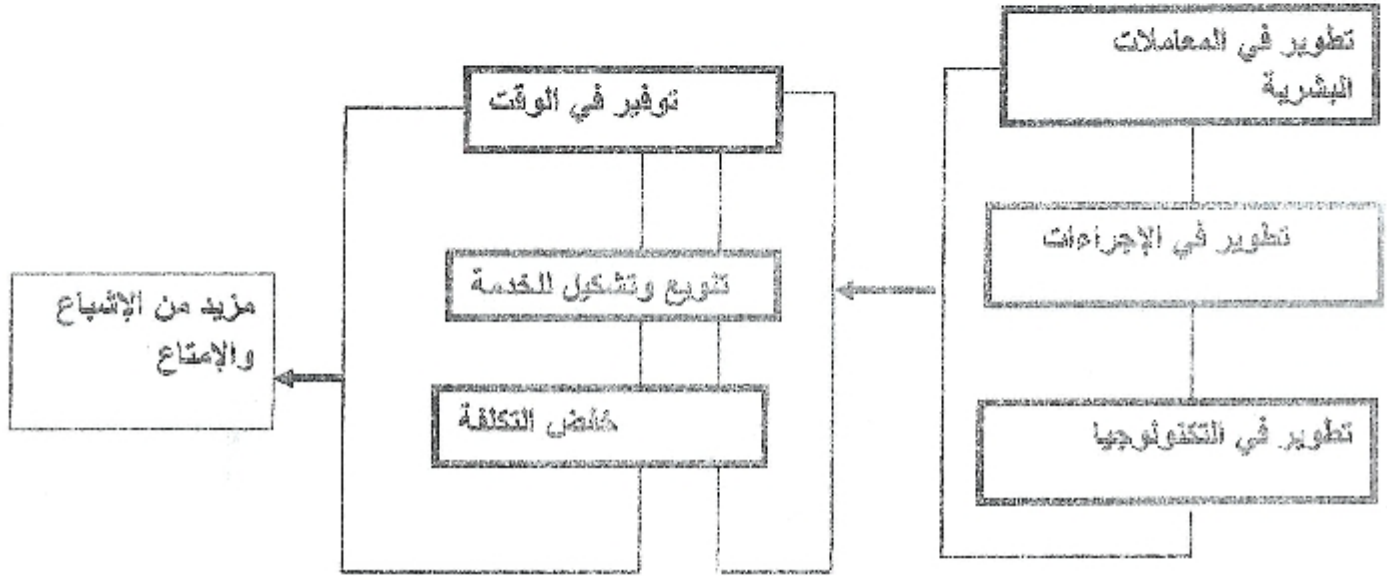
¹حازم البيلاوي، "النظام الإقتصادي الدولي المعاصر: من أيلاد الحرب العالمية الثانية إلى نهاية الحرب الباردة، عالم المعرفة، العدد رقم 257، مايو، 2000، ص ص 155

² -دسبن عثمان، دور التكنولوجيا المعلومات في عربة الأسواق المالية "بين الفرص والتحديات"، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة أم البواقي، العدد 22 جوان 2010، ص ص 336-237

الفرع الثالث: أهداف سياسة تطوير الخدمة المصرفية

يخضع التطور في البنوك إلى منظومة إبتكارية بما محاور، ولما في نفس الوقت جوانب وأهداف يظهرها لنا الشكل التالي¹:

الشكل رقم 06 : أهداف سياسة التطوير



المصدر: محسن الحضري، التسويق المصرفي ، مرجع سبق ذكره، ص 232.

فهدف التطوير هو جعل التعامل مع البنك متعة حقيقية ملموسة وهي عملية لا تتحقق إلا بمزيد من الإشتياح للإحتياجات والرغبات، وهو أيضا لا يتم بدون إحداث توفير في الوقت والجهد والتكلفة وزيادة القدرة على الإختيار بين العديد من الأنواع من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، وبما يؤدي إلى زيادة عائد ومردود العميل من التعامل مع البنك ، ويتم ذلك من خلال المحاور الثلاثة الرئيسية التالية :

– المحور الأول: تطوير في المعاملة البشرية لتصبح أكثر دقة، ويتحول معها العميل إلى صديق متعاون، بل إلى شريك في النجاح وفي تحقيق الأهداف التسويقية

¹ د. محسن الحضري، التسويق المصرفي ، مرجع سبق ذكره، ص 232

- المحور الثاني: تطوير في الإجراءات والخطوات والمراحل التي يتعين أن يمر بها العميل حتى يحصل على الخدمة المصرفية لتصبح أكثر بساطة وأيسر وأعلى درجة من السهولة .

- المحور الثالث: تطوير في التكنولوجيا المستخدمة في البنك خاصة أنه قد أحدث تخصص في التكنولوجيا في السنوات الأخيرة، وأصبحت هناك تكنولوجيا خاصة بالبنوك، بل أن الأنظمة الإلكترونية أصبحت لها خصوصية خاصة بكل بنك على حدى، إلى جانب إرتباطها بجميع البنوك ككل محليا وعالميا.

المطلب الثاني: مصادر أفكار واستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية: حيث يشمل تطوير الخدمة المصرفية على مصادر أفكار و إستراتيجية لتطويرها وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا المطلب .

الفرع الأول: مصادر أفكار تطوير الخدمات المصرفية.

مصادر الأفكار الخاصة بالخدمات المصرفية الجديدة يتم أخذها من المصادر الداخلية والخارجية فالمصادر الداخلية تمثل غالباً في البحوث والدراسات التي يقيمها المصرف ومن خلال قسم البحوث والدراسات إن وجدت أو أية وحدة أخرى وهذه البحوث والدراسات، عدت ضرورية لمواجهة التغيرات المختلفة التي تشهدها السوق المصرفية .

وهذه البحوث والدراسات غالباً ما تتيح الأفكار الجديدة، وكذلك يمكن أن تظهر الأفكار الجديدة من خلال التجربة العملية وحمرة المصرف في المجال هذا كذلك فإن الإقتراحات وملاحظات العاملين وما يورد لديهم من أفكار كلها تسهم في إظهار الأفكار الجديدة حول الخدمات المصرفية .

أما المصادر الخارجية: فهي غالباً ما تكون أكثر منانة وفعالية وفائدة من تلك التي على المستوى الداخلي، ويمكن القول أن المصادر هذه تنحصر كالآتي :

- الزبائن أنفسهم ترحب التعامل المستمر، فقد تظهر اليوم أفكار جديدة يمكن من خلال تطوير العمل المصرفي ويمكن الحصول على ذلك من خلال البحث والدراسة للزبائن هؤلاء
- شركات التوزيع والوكالات المصرفية المنتشرة في البلد الواحد وخارجه

-ما تقره الدولة من تشريعات جديدة تتطلب معاملات خاصة ، كإعمال إستخدام العملات النقدية ، وما يمكن أن يتركه من أثر على إستخدام المكائن والآلات المختلفة ، أو تغيير في حجم العملة هذه.

-ما يبدو به المنافسون في تقديم خدمات جديدة ، والإستفادة من حالة الفشل التي تراقب مبادراتها هذه ، وإمكانية تطوير الخدمة أو إعادة إظهارها على نحو جديد.

-البحوث والدراسات الصادرة من المنظمات العلمية أو من مصادر التقنيات وما يمكن أن تضيفه إلى الخدمات المصرفية

-الترافع أن المصادر متنوعة وكثيرة ، وقد تلاحظ أحيانا من خلال ما ينشر في الصحف والمجلات أو ما بثته في الإذاعات ويشاهد في التلفاز أو أي مصدر آخر¹

الفرع الثاني: إستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية .

يمكن إستخدام عدد من الإستراتيجيات لتطوير الخدمة المصرفية أهمها ما يلي:²

-إستراتيجية التفاعل في السوق :طبعا هذه الإستراتيجية تبحث إدارة البنك عن الطرق والأساليب التي تحقق الزيادة في حصة البنك في السوق

من خلال الأسواق الحالية ومن خلال عملاء البنك الحاليين وهناك أساليب رئيسية أمام البنك لإتباع هذه الإستراتيجية :

-أن يحاول جذب عملاء البنوك المنافسة إذ أن هناك نقطة ضعف لدى المنافسين

-يمكن البنوك أن تحاول إقناع عملائها غير المستخدمين حاليا للإقبال والإستفادة من خدمات بطاقات الائتمان ، أجهزة الترف الآلي

¹ تبصر المصدر: التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 145-146

² عرض بدر حداد، التمويل، دار الكتاب الحديث، 2006، ص 174

-استراتيجية تنمية السوق : وترتكز هذه الاستراتيجية على قيام البنك بتطوير برنامج خدمات يمكنه من تصريفها ال أسواق جديدة، وتحاول من خلال هذه الاستراتيجية البنوك بكسب عملاء جدد (مرتقبين) من خلال¹

-القيام بتوزيع المنتجات على أكبر عدد ممكن من فروع البنك ، ومن خلال إنشاء فروع جديدة لم يسبق التعامل فيها

-تكثيف الحملات الإعلانية الترويجية بهدف تعريف العملاء الجدد بالمواصفات والخصائص المميزة لخدمات البنك

-استراتيجية تطوير الخدمات : طبقا لهذه الإستراتيجية فإن على إدارة البنك أن تأخذ في حساب إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تطوير الخدمات الحالية، فإما أن تعرض خدمات مصرفية جديدة كما حدث بالنسبة لبطاقات الصرف الآلي والخدمة المصرفية الهاتفية ،البنك المتزلي أما أن تحدث تعديلا أو تطورا في الخدمات المصرفية الحالية وقد تأخذ أشكال تطوير الخدمات الحالية العديد من الأشكال منها:
-تصميم وإنتاج النموذج الأصلي للخدمة

-الثاني، يضم الطريقة التي يتم فيها عرض المنتج وفوائده للزبائن أو الزبائن المحتملين والموقع كسبهم للخدمة
-كيفية الترويج للخدمة، ماهي الأطراف التي يمكن أن تستفيد منها ؟

-إستراتيجية التوزيع في تقديم الخدمات : كما يتضح فإن هذه الإستراتيجية مختلفة تماما عن

الإستراتيجيات الثلاثة السابقة إذا أنها تركز على التعامل مع خدمات جديدة كلية وعملاء جدد خارج نطاق الأنشطة المصرفية العادية ولكنها تعتبر خدمات مكاملة لما تعرضه من أنشطة وخدمات مصرفية تقليدية ، فعلى سبيل المثال يمكن أن يملك البنك شركة تأمين ويمارس نشاط التأمين وأن يعمل في مجالات العقارات أو في مجالات خدمات السفر والسياحة وغير ذلك

¹ عصام الدين أمين أبو علفة، التمويل، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2002، ص 248

المطلب الثالث أشكال تطوير الخدمة المصرفية: تتخذ الخدمة المصرفية عدة أنواع وأشكال لتوظيفها فقد تكون مثلاً معروفة مسبقاً لدى العميل وأحدث عليها تغيرات، وقد تكون خدمات غير معروفة مسبقاً أي جديدة أو مبتكرة وهذا ما سوف نعرفه من خلال هذا المطلب .

الفرع الأول: بشكل عام يمكن تحديدها فيما يلي:

- إضافة خدمات جديدة: المنتجات الجديدة هي تلك المنتجات التي لم يسبق للمنظمة تقديمها من قبل حتى إذا كانت قد قدمت بشكل أو آخر، وهكذا فإن المنتج الجديد هو الذي تقوم المنظمة بإضافته إلى مزيج منتجاتها بشكل مختلف تماماً عن منتجاتها القائمة أو له علاقات بحدوث المنتج الحالي إلا أنه لم تتم إنتاجه من قبل

وتظهر أهمية المنتج الجديدة بالنسبة للمستهلكين من أهداف الأساسي لتقدمه والذي يرتبط بالتطور وتغيير الحاجات والرغبات غير المشبعة ثم وترجمتها إلى منتج جديد يلي تلك الحاجات والرغبات، وفيما يلي بعض الأسباب الرئيسية لإضافة منتج جديد :

-الطلب المتزايد من قبل ربان البنك

-محاولة إستغلال الكفاءة الإنتاجية العالية التي قد تتوفر لدى البنك مما يساعد ويسهل عملية إضافة المنتج الجديد
-إكتشاف منتجات جانبية كانت المنظمة قد أغفلتها ووجدت فيها الآن

فرصة جديدة في تحقيق الأرباح أو تخفيض تكاليف الإنتاج.¹

-تحسين المنتجات القائمة: يمكن تطوير المنتجات الحالية من خلال تحسين وتعديل هذه المنتجات بإكسابها صفات جديدة أو انتزير في نوعيتها وسماتها الأساسية ، أو من خلال إكتشاف إستخدامات جديدة لها قد تختلف عن إستخداماتها الأصلية²

¹ محمد حاسم، محمود الصويدي، ردينة عثمان يوسف، إدارة التسويق -موظفهم وأسس، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

من ص 204 - 205

² أحمد محمد غنيم، التسويق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ص 246

لقد توجت الخدمات المقدمة من المصارف من خلال التعاون مع المنظمات الخدمية والإنتاجية المختلفة، كذلك العمليات الخاصة بتسديد الفواتير الخاصة بأحور الغاز والماء والتليفون من خلال الحسابات الجارية للزبائن شهريا وبعد مضي 15 يوما إشعار الزبون بمبلغ الفاتورة هذه، وهذا ما جرت عليه العادة في غالب الأنظمة الدولية .

- حذف المنتجات الرديئة : إن قرار حذف المنتجات الرديئة التي تتصف في الغالب بعجزها عن تحقيق المستوى المطلوب من الإشباع للمستهلكين وألها منتجات غير مربحة بشكل عام ليستك نفس الأهمية التي يمتلكها قرار إضافة المنتج الجديد عندما تنجر الظروف السوقية، فالمنتج الذي تخترقه المنافسة، سيؤدي إلى نتيجة ليست نقط إنخفاض حصته من الربحية فحسب بل إرتفاع تكاليف دورات الإنتاج والإبقاء على هذه المنتجات وعدم إستبعادها من خط المنتج سيحمل المنظمة بالإضافة إلى الكلف المباشرة، تصدع ربحية المنظمة وإزدياد مشاكلها المستقبلية¹

- الابتكار في مجال الخدمات : يلعب الابتكار في مجال الخدمات دورا هاما في النجاح في تسويقها وفي التميز عن المنافسين .

- إعلان وقت الانتظار بالبنك: يعبر وقت الانتظار من العوامل الهامة التي هي هم كل عميل، وعمل البنوك حاضرة على تقليل وقت الإنتظار، وذلك بزيادة عدد

النوافذ أو الموظفين الذين يقدمون الخدمة إلى جانب تبسيط إجراءات وحظورات تقديمها، بالرغم من ذلك فعادة لا يستطيع البنك تجنب وقت إنتظار المتعاملين معه، لذلك فقد فكر أحد البنوك الكندية في تحسين الخدمة التي يقدمها عن طريق إعلان الوقت المتوقع للإنتظار على لوحة إلكترونية مضيئة، بحيث عندما يدخل العميل للبنك، يكون هناك صف إنتظار، فإن اللوحة تعلن له الوقت المتوقع لإنتظاره بالصف، حتى يتلقى الخدمة المطلوبة²

¹ د. تيسر البحار، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 143

² -د نعيم حافظ أبو-جمعة، التسويق الإلكتروني، منشور المنظمة العربية للتربية الإدارية، مصر، 2003، ص 130 - 131.

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الحديثة و الإلكترونية:

إن الحفاظ على مكانة البنك في التسويق ليس بالأمر الهين، بل يتطلب الإستثمار في مختلف المجالات وخاصة المتدنية المخاطر وتقديم خدمات مصرفية تضاهي مثيلاتها في البنوك المنافسة، بالإضافة إلى محاولاتها ابتكار أو إستحداث خدمات مصرفية تتسجم مع إتجاهات السوق وتواكب المستجدات في المصارف العالمية، كذلك محاولة ربط الخدمات المصرفية بالتطور الحاصل في سوق المعلومات والاتصالات والإستثمار في ترسيخ وتجسيد بيئة تحفيزية وتشجيعية تساعد في إكتشاف الفرص التسويقية المتاحة، وبالتالي زيادة الحصة التسويقية من الخدمات المصرفية.

وعليه سنطرق في هذا المبحث إلى أهم الإتجاهات الحديثة التي إتبعها وتبناها البنوك في تقديم خدماتها المصرفية التي تتمثل أساسا في: الخدمات المصرفية الحديثة، والخدمات المصرفية الإلكترونية، ووسائل وأساليب الدفع الحديثة.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الحديثة.

الفرع الأول: الإقدام على مجالات إستثمارية جديدة والتنوع فيها.

سنعرض في هذا النوع بعض الخدمات الحديثة التي أصبحت تقدمها البنوك مركزين الدراسة فيه على خدمة البطاقات المصرفية باعتبارها أكثر أدوات الدفع إستخداما في الوقت الحالي.

أولاً: التنوع في الخدمات.

إن التحديات الداخلية والخارجية التي واجهتها البنوك شجعتها على إدخال مفهوم التنوع في مصادر التمويل وأدوات الإستثمار من خلال إستحداث خدمات مصرفية جديدة من بينها ما يلي:¹

¹ فلاح حسن الحسيني، مزود عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك (مدخل كمي وإستراتيجي معاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الطبعة 2، 2003، ص 36.

2- تقديم خدمات استثمارية للمتعاملين :

من المعروف أن المصارف تشارك في إعداد دراسات مالية للمتعاملين معها عند إنشاء مشروعهم منذ سنوات عديدة ويتم من خلال هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب، طريقة السداد التي تتلائم مع سياسة المشروع في الشراء، الإنتاج، البيع والتحصيل .

وإن سمة الحداثة إكتسبتها هذه الخدمة من التطورات المستمرة التي شهدتها أساليب وطرائق دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع وكذا في دراسة الدورة النقدية وعلاقتها بالمركز المالي ، كذلك نجد البنوك أصبحت تستثمر أموالا في البحث عن الأساليب الحديثة في تقديم خدمات استثمارية عالية للمتعاملين معها، من خلال متابعة أبحاث القائمين على تحليل المشروعات وإرتقاء أحدث الطرق لإستعمالها في تقديم خدماتها الإستثمارية، وهذا كله لأجل رفع كفاءة المشروع وبالتالي تكون قدرته على الوفاء بالتزاماته أقوى ،لأن مصلحة المشروع و البنك مشتركة ،بالإضافة إلى أن إدخال الأساليب الحديثة في تقديم هذه الخدمة تساعد على زيادة عدد المتعاملين مع البنك .

2-إدخار المداسيات.

تشجع المصارف متعاملها بالقيام بالإدخار لمواجهة نفقات معينة كنفقات الدراسة ،شراء مسكن، شراء أثاث منزلي الخ، من خلال تعظيم الفوائد ومنحهم تسهيلات إئتمانية تتناسب مع حجم مدخراتهم كمنح قروض بشروط سهلة وبمبلغ مضاعف للمبلغ المدخر عند حلول المناسبة المدخرة من أجلها¹

3- تحويل عملية الخصخصة وتوسيع قاعدة الملكية :

ويتم ذلك من خلال تقديم قروض طويلة الأجل لإتجاهات العاملين المساهمين ،وتتم خدمة القروض من حصيلة توزيعات الأسهم المشتراة، بالإضافة إلى ما تسدده إلتزامات ونقابات العاملين، ويستفيد البنك في مقابل ذلك بإعفاءات ضريبية تقدر بـ 50% من التمام المستحق، الأمر الذي دفعه إلى تقديم مثل هذه القروض وبأسعار

¹ زياد رمضان ، محرف جرد، "الإتجاه المعاصر في إدارة البنوك " ، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، ط2، 2003، ص 18

فائدة منخفضة تساهم إلى حد بعيد في نجاح برنامج الخصخصة وتوسيع قاعدة الملكية، وبالتالي الخدمة الموجهة إليها السلطات النقدية والظروف الاقتصادية التي يعيشها البنك.¹

4- آداء أعمال الصيرفة الإستثمارية: تتضمن هذه الأعمال ثلاثة وظائف أساسية هي:²

أ) الإستاذ: وهو أن يقوم البنك بشراء الأسهم المصدرة حديثا من الشركة المصدرة لها بغرض ترويجها وبيعها للآخرين مع تحميل الأعباء المحتملة نتيجة لانخفاض السعر من خلال مدة حيازته لها وقبل الإنتهاء من تسويقها، وفي المقابل يحصل البنك على كافة العملات والمصرفيات الأخرى عند سداده قيمة الأسهم للشركات المصدرة.

ب) التسويق: وتتضمن قيام البنك بتسويق الأوراق المالية لصالح شركة أو منشأة معينة مستخدما في ذلك إمكاناتها من خبراء متخصصين واتصالات واسعة مع الوسطاء الماليين الآخرين، وفي مقابل ذلك يتقاضى البنك عمولة تتحدد بحسب عدد الأوراق المسوقة .

ج) تقديم الإستشارات: في هذا المجال يقوم البنك بتقديم الإستشارات حول الإصدارات الجديدة المتعلقة بتوعية وتشكيل الأوراق المالية المرغوب فيها، مع عقد المنازعات بتكاليف الأوراق المالية ومردودها ومخاطرها في ضوء الواقع، والظروف التي تعيشها الشركات التي قامت بإصدار تلك الأوراق .

د) رهينة القروض: بمعنى إستبدال القروض مخصص في رأس المال بعد الفشل في سداد الإلتزامات الشركة أو المنشأة وتأكيد البنك أن أسباب تضر تلك الشركة أو المنشأة راجع لسوء الإدارة، وبالتالي فإن ملكية جزء من رأس المال سيغطيه الحق في المشاركة في إدارة هذه المنشأة أو الشركة والعمل على إعادتها إلى ما كانت عليه، من خلال الإستعانة بالخبراء في الإدارة المالية للشركات.³

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وإدارتها، "الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص 25

² عبد المطلب عبد الحميد، العمولة وإقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 57

³ عبد المطلب عبد الحميد، العمولة وإقتصاديات البنوك، المرجع السابق، ص 57.

ثانياً: خدمة البطاقة المصرفية:

تعتبر البطاقة المصرفية من أشهر الخدمات المصرفية نتيجة لإستخدامها بشكل واسع في الوقت الحاضر. حيث أنها أصبحت من الأنشطة الهامة للبنوك التجارية، كما أنه تعامل بها الملايين من الأفراد كبدل عن النقد العادي بالإضافة إلى عدد كبير من المؤسسات المالية التي تقبل التعامل معها، وملخص هذه الخدمة في منح المتعاملين بطاقات بلاستيكية شخصية تحتوي على شريط مغنط أو على ذاكرة "puce" تحمل إسم حاملها، عنوانه تاريخ الصلاحية، تاريخ الإصدار، وإمضاء العميل، بالإضافة إلى رقم حسابه ورقمه السري.

3- أنواع البطاقات المصرفية

يمكن تقسيم البطاقات المصرفية إلى عدة أنواع وذلك حسب معايير نذكر منها ما يلي:

1- تقسيم البطاقات حسب المزايا:

وتميز فيها نوعين أساسيين مهمين هما:

أ) البطاقة الإئتمانية:

وهي تمثل إئتمان حقيقي لحاملها، وقد عرف هذا النوع من البطاقات تطوراً عديداً في أساليب إستخدامها، حيث أن التأكيد على عملية الشراء أصبحت تتم بالطريقة الإلكترونية بدل التوقيع اليدوي على قوائم الشراء كما كان يتم سابقاً، وقبل عرض الأسلوب الجديد التي أصبحت تتعامل به البطاقات الإئتمانية، سنعرض الطريقة التقليدية كما يلي:

يتم التاجر البطاقة في الجهاز الخاص بها للحصول على المعلومات الشخصية الخاصة بحامل البطاقة، بعد ذلك يتم التوقيع على قوائم الشراء ويرسلها التاجر إلى البنك طالبا منه سدادها من خلال خمسة وعشرين يوماً كحد أقصى من تاريخ إرسال القوائم كإئتمان مجاني من دون أن يتحمل أي فوائد أو أي مصاريف إذ راع الزبون

المدة المحددة، أما في حالة إنتهائها ولم يتم تسديد قيمة المشتريات أو جزء منها، فإن البنك تفرض على الزبون فوائد عن الرصيد المتبقي من دون سداد بمعدل 1,5% شهريا¹.

أما الطريقة الحديثة فيمجرد تمرير البطاقة في الجهاز الإلكتروني الخاص بها وإدخال الرقم السري PIN الذي يزود به البنك صاحب البطاقة، ثم تنتقل الرسالة الإلكترونية مباشرة من جهاز البائع إلى البنك ويقوم هذا الأخير بتحويل المبلغ من حساب العميل إلى حساب البائع بطريقة إلكترونية، أما في حالة كون حساب العميل مدين فيتم التحويل من الحساب الخاص بالبنك إلى البائع وتسمى بعد ذلك عملية الحساب بين البنك والعميل، وهذا بعد 25 يوما كإتقان مجاني

ب\ بطاقة الوفاء:

تعتبر أكثر البطاقات إنتشارا في العالم لأنها تقلل من مخاطر الديون المعلومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات، وتعتمد على وجود أرصدة فعلية في صور حسابات جارية للعميل لتقابلة المسحوبات المتوقعة.

ويتم التعامل بهذه البطاقة من خلال تمريرها بالجهاز الخاص بها الموجود في مواقع البيع الخاصة بالتجار المتشك معهم، ثم بعد ذلك يتم إدخال الرقم الشخصي أو السري PIN الخاص به، فيعلم جميع البيانات المسجلة على البطاقة وبعدها يتم التوقيع على فاتورة المشتريات وترسل إلى البنك لتحويل المبلغ لحساب البائع، وفي حالة عدم كفاية رصيد الحساب لقيمة المشتريات يحمل البنك حامل البطاقة فائدة ينص عليها في إتفاقية إصدار البطاقة ويتراوح معدنها بين 1,5% و1,85% شهريا².

¹ أحمد المادي النجار، بطاقات الإئتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية، الجزء الأول "النقد و تقنيات المصارف"، منشورات الخليلجي، بيروت، 2002، ص 30

² أحمد المادي النجار، أراجع السابق، ص 30.

2- تقسيم البطاقات حسب الاستخدام:

نتيجة التطورات التي حققت، باستخدام البطاقات المصرفية في مجالات متعددة وإستعمالها على المستوى المحلي والدولي، نستطيع التمييز بين أربعة أنواع رئيسية للبطاقات المصرفية كما يلي:

أ\ البطاقات من المستوى الأعلى :

تحتوي على الخدمات التي تقدمها بطاقات السحب، حيث تسمح بالسحب من الموزع الآلي للنقود

DAB، الشباك الآلي البنكي GAB

ب\ البطاقة البنكية:

بالإضافة إلى السحب فهي تسمح بتبادل الخدمة بين البنوك، بمعنى الحصول على الخدمة من البنوك المشتركة في عضوية البطاقة، وكذلك تسمح بالدفع للتجار المتعاقدين مع البنك، ويقتصر إستخدامها داخل حدود الوطن وبالعملة المحلية، ولحاملها ميزتين أساسيتين يمكن أن يختار بينهما :

- يتم تحويل الأموال مباشرة بعد إستعمال البطاقة

- يتم تحويل المبلغ لحساب البنك شهريا وذلك بتجميع كل العمليات التي في الشهر وتحويلها في نهايته، بالإضافة إلى أنها تضم خدمات إضافية أخرى تأمينية كالتأمين على الحياة.

د\ البطاقة البنكية الدولية من المستوى الثالث:

خدمات هذه البطاقة موجودة في الكثير من الدول المتضامنة مع المنظمات العاملة في مجال البطاقات هي (فيزا كارت، ماستر كارت، اليورو كارت، وأمريكان إكسپريس)، وتعطي المنظمة حق إصدار البطاقات للبنوك الاعضاء المشتركين فيها، كما تقوم بدور الوسيط بين البنوك الأعضاء في نقل المعلومات وتسوية الحسابات وسمح الموافقة على إعطاء البطاقة .

بالإضافة إلى أن منظمة فيزا كارت وماستر كارت تسمح بإصدار العديد من البطاقات منها: البطاقة الذهبية ، بطاقة رجل الأعمال والبطاقات العادية، ويمكن هذا النوع من البطاقات حملته إمكانية السحب من الصراف

الآلي الدولي والأجهزة الفارغة للشريط المغناطيسي المزودة بما البنوك المشاركة في إصدار البطاقات، وبالتالي فهي تستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات .

د\ال بطاقة البنكية:

تعتبر هذه البطاقة ذات مستوى عالي، حيث يتم تصنيفها ضمن الدرجة الرابعة كبطاقات أولى للفيزا والبطاقة الذهبية ماستر كارت ومن مميزاتها مايلي:

- إمكانية فتح خط قرض
- الحصول على خدمة التأمين الخاص بالسفر وأدوات الدفع
- الحصول على خدمات من طرف وكالة المساعدة الأوروبية

الفرع الثاني: ممارسة أنشطة غير مصرفية .

نتيجة لرغبة البنوك في التوسع في مجال تقديم الخدمات المصرفية عملت على ابتكار للمتعاملين معها العديد من الخدمات الحديثة في مجالات غير مصرفية مثلتلك إلى أهمها فيما يلي :

أولا :إدارة الإستثمارات لحساب العملاء

هناك العديد من الإستثمارات التي أصبحت تقوم بها البنوك لصالح عملائها وخاصة إقتحامها السوق المالية وممارستها لبعض العمليات المالية التي لم تقوم بها من قبل منها:

أ-تكوين صناديق التوداع العامة

هذه الخدمة عبارة على صناديق تستثمر فيها كل المخاللات ويديرها البنك لصالحهم وفيها نوعين:¹

أ- يحصل البنك على عمولة نتيجة لتقديمه هذه الخدمة، ويحصل العملاء على الأرباح ويتحملون الخسائر
لوحدهم

¹مير ابونهم عندي، إدارة البنوك الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 72

ب- تقسيم البنك مع العملاء الأرباح والخسائر، وتسمى بصناديق الودائع العامة المشاركة .

ج- إدارة محافظ الأوراق المالية للعملاء: بمعنى أن يقوم البنك بتقديم خدمات البيع والشراء للأوراق المالية بناء على أوامر العميل، وكذا تحصيل أرباح الفوائد الناتجة عن تلك الإستثمارات، ويحصل البنك على عمولة البيع والشراء والعميل على الأرباح ويتحمل الخسائر الناتجة، ونظرا لعدم سهولة التعامل مع الأوراق المالية، دفع ذلك بالبنوك إلى الإستعانة بمختصين في هذا المجال ووضع خطط تكوينية مستمرة لتدريب العاملين في البنك ولتقائمين على تأدية هذه الخدمة¹.

ثانيا: القيام بنشاطات التأجير التمويلي :

وهو أن يتمق البنك وشركة معينة على بيع أصل من أصول هذه الشركة إلى البنك على أن يقوم البنك بإعادة تأجيره للانتفاع به، وبالطبع ستكون متحصلات الإيجار مضافا إليها القيمة المتبقية من الأصل كافية لتغطية تكاليف الشراء، بالإضافة إلى العائد المناسب، والتأجير التمويلي في هذه الحالة يفترض مضمون نظرا لأن المستأجر يسدد القيمة الإيجارية الدورية و يقوم بتسليم الأصول البنكية في نهاية فترة العقد، وفي عدم قدرة المستأجر على سداد قيمة الإيجار يكون للبنك الحق في إسترداد الأصل، بحيث يكون من حق البنك المؤجر إسترداد الأصل المؤجر في حالة وجود مخاطر الإفلاس لدى العميل أو الشركة المستأجرة²

ثالثا: نشاط الإيجار بالعملة .

من المعروف أنه يتم التعامل في أربعة أسواق، الحاضرة، السوق الآجل، سوق العقود المستقبلية وسوق الخيارات، ونظرا لما ينطوي عليه التعامل في الأسواق الثلاثة الأخيرة من مخاطر وكذلك للبنوك المحدودة في مجال الإيجار بالعملة في هذه الأسواق، إفتصر تعاملها على الأسواق الحاضرة مبتعدة عن المضاربة ومخاطرها

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة (عملياتها وإدارتها)، مرجع سبق ذكره، ص 28

² عبد المطلب عبد الحميد، العمولة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 58

رابعا: التعامل في المشتقات المالية .

لقد وصل توزيع النشاط المصرفي إلى أقصى مده في ظل العولمة، خاصة عندما اضافت البنوك إلى أنشطتها المشتقات المالية (derivative securities) حيث أصبحت تتعامل مع العقود المستقبلية، وهي العقود التي تلزم صاحبها بشراء أصل من البائع بسعر متفق عليه في تاريخ لاحق محدد في المستقبل، وكذلك التعامل في حقوق الشراء الاختياري (options call) وتسمى كذلك عقود الإختيار وعقود المبادلة¹.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أدت ثورة الاتصالات و المعلومات في هذا العصر إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي، وبالتالي ظهور خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة وذلك بالإعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة أدت إلى تعويض بعض الخدمات التقليدية بخدمات إلكترونية، ونحاول في هذه المداخلة تبيان الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال النقاط التالية

الفرع الأول: مفهوم الخدمة البنكية الإلكترونية.

قبل التطرق إلى ذكر مفهوم الخدمة البنكية الإلكترونية يمكن التعرف أو ذكر مفهوم المصرف الإلكتروني أو المصارف الإلكترونية أو المصارف على الخط أو المصارف عن بعد أو مصارف الأنترنت كلها تؤدي ذات المقصود مع فرق في درجة "الإلكترونية" في أعضائها إذ نجد مصارف العمل كبنية على الخط، فهي بالتالي مصارف افتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية²

¹ أحمد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 39

² رحيم حسن، هريزي مبراهيم، المصرفية الإلكترونية كمدخل لتصورات جديدة في الجزائر، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات كلية العلوم الإنسانية وعلوم الاجتماعية

فمحدث الخدمات البنكية هي الرفع من مستوى الخدمات وتجديدها، بتطبيق تقنيات حديثة مساهمة لتوجهات العالمية في تسير البنوك فالمعاملات البنكية الإلكترونية هي موجة المستقبل التي توفر مزايا هائلة للزبان والبنوك سواء من خلال تقديم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة .

فالخدمات البنكية الإلكترونية هي تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات إتصال إلكتروني، والبنك الذي يرغب بممارسة الصيرفة الإلكترونية عليه أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة وسمح الترخيص بعد التأكد من مجموعة من الأمور أهمها :

- السيادة العامة في تأدية الخدمات البنكية الإلكترونية

- الخيارات التقنية والسياسية والرقابية

- المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة

- الوسائل والاجراءات المتعلقة بحفض المعلومات¹

2- خصائص الخدمة البنكية الإلكترونية :

تتمثل الخصائص فيما يلي² :

-خدمات تتم عن بعد وبدون إتصال مباشر بين أطراف الخدمة

-خدمات لا تعرف قيودا جغرافية

-خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية بمستندات إلكترونية

-سهم الدفع بواسطة العقود الإلكترونية (هي مجموعة التقنيات المعلوماتية الممغنطة الإلكترونية، تسمح بتبادل

الأوراق وتضمن علاقات ثلاثية الأطراف بين البنوك التجارية المستهلكة)

¹كمال رزقي، علاش أحمد، الخدمات البنكية الإلكترونية "المصرف الإلكتروني" مجلة الحقبنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة

البيشة العدد السادس ماي 2005، ص ص 135-136

²كمال رزقي، علاش أحمد، المرجع السابق، ص ص 136-137

- يتم الدفع عن طريق الشيكات الإلكترونية (الشيك، رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك)
- يتم التعامل وفق نظام التبادل الإلكتروني في البيانات، حيث يسمح هذا النظام من نقل رسائل من كمبيوتر إلى آخر بغرض التراسل مع الأطراف المشاركة في العملية التجارية.
- الخدمات الإلكترونية ذات تكلفة أقل من تكلفة الخدمة التقليدية فهي تنخفض بدولار باستخدام نظام التبادل الإلكتروني للوثائق في الولايات المتحدة الأمريكية مقارنة مع الخدمات التقليدية.
- تتضمن الرسائل أوامر شراء فواتر وبرامج للتداول مع الزبائن المختلفة والموردين، هذا النظام يتطلب إتفاقا على التبادل الإلكتروني للبيانات.

3- أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية :

- هناك عدد معتبر من الخدمات البنكية الإلكترونية مستعمل من طرف البنوك التجارية في الدول المتقدمة منها
- أجهزة الصرف الآلي: الشباك الآلي البنكي (GAB)** والموزع الآلي للنقود (DAB)***
- صيريف، GAB أو DAB: أستعملت البنوك هذه الآلات الذاتية الحركية منذ سنوات عديدة في تقديم العديد من الخدمات منها¹:
- سحب النقود بمقدار محدد من طرف البنك (الحمد الأعلى للسحب يختلف من بطاقة إلى أخرى ومن بنك إلى آخر).
- إيداع النقود السائلة
- إيداع قيمة الشيكات الحسابية البنكية .

** GAB :guichet automatique de banque.

*** AB :distributeur automatique de billet.

¹ أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس "لبنان" 2006، ص 155-166.

وللحصول على الخدمات التي يقدمها كل من DAB\GAB ويلزم من العميل أن يكون حاملا لبطاقة السحب
مصدرة من طرف البنك أو أحد الأعضاء المشاركين ما بين البنوك

ويمكن أن نميز بحسب موقع DAB\GAB بين نوعين هما :

DAB\GAB الداخلي: وهو كل DAB\GAB يوجد في مقر البنك سواء كان من داخله أو خارجه

DAB\GAB الخارجي: وهو كل DAB\GAB موجود عند مؤسسات

أخرى غير تابعة للبنك كالمصارف الأخرى، المؤسسات التجارية المختلفة، المحطات، وكالات السفر وغيرها
من الأماكن العامة

ب | نظام الإيداع المباشر: يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل الزبون بصور دورية ومتكررة إلى حسابه
لدى البنك الذي يتعامل معه بشكل مباشر، كأن تصاف في مدفوعات الأجر، التأمين،.... ولا تتم هذه
العملية إلا بتفويض الجهة التي تقوم بتحويل المبلغ إلى الحسابه .

ج- المدفوعات الإلكترونية: هذه الوسيلة سهلة وعكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل:

-سداد أقساط التأجير

-سداد فواتير هيئات المنفعة العامة

-سداد الضرائب والرسوم.....إلخ

ويعرف هذا الأسلوب بالخصم المصرح به مقدما، ويتم الدفع تلقائيا وفي موعده خصما من حساب الزبون
،وبالتالي هذا الأسلوب يوفر الوقت، الجهد، النفقة وغيرها .

١٥ مصرفية الأنترنت (الأنترنت المصرفي)¹

هو خدمة مصرفية على الأنترنت تقدمها العديد من المصارف، بغرض توفير خدمة الوصول إلى البنك في أي وقت (على مدار 24 ساعة) وكذلك إمكانية إجراء العمليات المصرفية من أي مكان في العالم ومن دون مقابل مادي، ويتفرع هذا النوع من الخدمات المصرفية من مجموعة الخدمات المسماة، الخدمات المصرفية من المنزل الخدمات المصرفية عن بعد، الخدمات المصرفية الفورية، الخدمات المصرفية الذاتية وخدمات أخرى متنوعة وما ساعد على إنتشار الصيرفة عبر الأنترنت هو تكلفتها الزهيدة وتقبل الزبائن لها والتأقلم معها والتدريب عليها، حتى أنه أصبح ممكنا إقامة مصرف كامل يقدم خدماته للزبائن من خلال شبكة الأنترنت، وأصبح يطلق عليه بالمصرف التخليقي .

ولاريد أن هذه الخدمة المصرفية تحتاج إلى شبكات عريضة (www .word wide web) داخل البلاد على الأقل وربطها بالشبكة العالمية الأنترنت، وأن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المصرفية عبر الأنترنت يعود بالفوائد الكثيرة على البنوك والزبائن وأهمها²

- تخفيض التكاليف التي يتحملها البنك بإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة.

- تسويق الخدمات البنكية وتقديم خدماتهم مع الزبائن مما يؤدي لزيادة ارتباطهم بالبنك والإبقاء على مستوى المعاملات التجارية

- إن صيرفة الأنترنت تؤدي إلى تسهيل التعامل بين البنوك وتحسين آدائها وزيادة المنافسة.

- الإعتماد المستندي الإلكتروني³: هذا الإعتماد هو نتيجة للتطورات التكنولوجية الحديثة ، فيقوم المستورد بإرسال طلب لإصدار إعتماد مستندي ، وذلك بواسطة الحاسب الإلكتروني، فإن قبل البنك بطلب الإعتماد

¹ أحمد سفر : العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية ، مرجع سبق ذكره، ص 82

² كمال رزق، علاء أحمد ، الخدمات البنكية الإلكترونية * المصرف الإلكتروني ، مرجع سبق ذكره، ص 138

³ كمال رزق، علاء أحمد، المرجع السابق، ص 139

طالبه فإنه يقوم بإرسال رسالة معادة بالوسيلة نفسها ويرسل نص الاعتماد إلكترونياً إلى المستفيد، هذا الأخير يرسل إلكترونياً الفواتير اللازمة المتعلقة بالشحن، كما يتم الدفع إلكترونياً بالتحويل الإلكتروني لحسابه وإجراء قيد معاكس بنفس الأسلوب الإلكتروني على حساب طالب فتح الاعتماد.

الإستعلام المصرفي: يتيح الإستعلام الإطلاع على المعلومات الخاصة بالزبائن والتي لا تكون عادة في متناول الآخرين، وهي تؤمن إدارة مصالحها ومصالح زبائنها بصور أفضل، فتقوم البنوك بتجميع المعلومات وتخزينها على أساس معطيات

الفرع الثاني: مخاطر العمليات الإلكترونية :

أشارت لجنة بانزل إلى أنه ينبغي وضع السياسات والإجراءات اللازمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية والرقابة عليها، وأصدرت هذه اللجنة خلال سنة 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر، ويمكن تلخيص أهم هذه المخاطر في ما يلي :

- 1- مخاطر السمعة: تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي إنحاه البناء، الأمر الذي قد يعمد إلى التأثير على بنوك أخرى نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نضمه بكفاءة أو حدوث إحتراق مؤثر لها.
- 2- المخاطر القانونية: تحدث هذه المخاطر نظراً لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، على سبيل المثال عدم توافر قواعد حماية العملاء في بعض الدول، أو غياب المعرفة القانونية لبعض الإتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوسائط الإلكترونية.
- 3- مخاطر التشغيل: ويندرج تحت هذا البند جميع المخاطر التي لا يمكن تصنيفها ضمن البندين السابقين وتشمل على سبيل المثال إحصاء مخاطر العمليات، مخاطر فشل النظم والبرامج، مخاطر فقدان الإطارات البشرية الجديدة، مخاطر التفاضل، مخاطر الإحتلاس، ومخاطر تسخير الأموال.

4- مخاطر أخرى: يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ، ومن ذلك مخاطر الائتمان ، مخاطر السيولة ، مخاطر سعر الفائدة ومخاطر سعر الصرف مع احتمال زيادة حدتها فعلي سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وإمتداد نشاط منح الائتمان إلى العملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إغشاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم .

المطلب الثالث: وسائل وأساليب الدفع الحديثة .

أدى التطور التكنولوجي إلى خلق وسائل وأساليب حديثة وميلها إلى الجانب الإلكتروني لمواكبة تطورات الحياة الرامية التي تتطلب السرعة والسهولة في الأداء والتنضيق والراحة وهذا ما ستقدمه في هذا المطلب

الفرع الأول: أدوات الدفع الإلكترونية. حيث تتضمن وسائل الدفع الإلكتروني الأدوات التالية:¹

1- النقود البلاستيكية : (**ELECTRONIC chash**) وهي بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم إحتياجاته، أو أداء دفع مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال والتي قد تتعرض للسرقة والضياع والتلف ، وتنقسم إلى ثلاثة أنواع :

-بطاقات الدفع: (**debit cards**): وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمواجهة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة.

-البطاقات الائتمانية: (**credit carts**) : وهي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة بعد دراسة جيدة لموقف العميل، حيث لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد، تزيد من إيرادات البنك المصدر لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد عن التأخر في السداد، من أمثلتها بطاقات النيزا ومانستر كارت وأمريكا أكسبرس.

-بطاقات الصرف البنكي (**charge carts**) تشبه إلى حد كبير بطاقات الائتمان غير أن الإختلاف الوحيد يتمثل في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب

¹ رالت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 47-60

2- البطاقات الذكية¹: (smart cards) :

وهي عبارة عن بطاقة تحتوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال الرقحة الأمنية وهذه البطاقة تشبه الكمبيوتر حيث أنها لا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأصول من المشتري إلى البائع ، كما يمتاز هذا النوع من البطاقات بعدة عناصر للحماية ضد عملية التزوير والتزييق وسوء الاستخدام من طرف الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها من أهمها :نوع اللدائن المستخدمة، الشريط الممغنط.

3- النقود الرقمية (النقود الإلكترونية)² : digital cash: النقد الرقمي هو عبارة عن نقد يتم تخزينه بواسطة الحواريات في المعالجة وأجهزة كمبيوترية أخرى ، معالجة البطاقات الذكية تستطيع التعامل والاتصال مع أي جهاز يحوي على برمجيات تتناسب معها، النقد الرقمي المخزن في البطاقات الذكية أو في أجهزة أخرى تمكن معالجة شبيهة بمعالجة البطاقات الذكية نستطيع إرسالها عبر الأنترنت عكس العملات المعدنية والنقدية لا نستطيع أن نرسلها عبر الأنترنت .

4- الشيكات الإلكترونية³ EL CTRONIC DRECKB: هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي إسندنا التعامل بها والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده و يقدمه للبنك الذي يعمل عن طريق الأنترنت على تحويل قيمة الشيك المالي إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلمه التأكد إلكترونيا من أنه قد تم فعلا تحويل المبلغ لحسابه .

¹ منير الجبهي، مدوح الجبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006 ، ص 52

² منير الجبهي، مدوح الجبهي، المرجع السابق ، ص 53

³ منير الجبهي، مدوح الجبهي، المرجع السابق ، ص 49-50

الفرع الثاني: الأساليب البنكية الحديثة.

ظهرت أساليب عديدة مكنت تسهيل استخدام تلك الوسائط ونحن¹:

1- الهاتف المصرفي: قامت البنوك بإنشائه لتجنب طوابير العملاء للإستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يومياً، فبنك بار كليز في سنة 1994 تمكن من تقديم خدمة الهاتف المصرفي من خلال الأموال دفع الإلتزامات وإجراء العمليات المصرفية الروتينية، وقد تطور إستعماله بإدخال أجهزة الرد التلقائي على المكالمات وتقديم خيارات عديدة لعمليات متعددة للعمليات، خدمات إستعلامية، خدمات تحويل المبالغ لجهات معلومة.....إلخ

2- الهاتف الجوال: يتعدى النظم أكثر فأكثر إلى استخدام أرقام الجوال، حيث من المنتظر أن يصل عدد خطوط الهاتف الجوال المستخدم في نقل البيانات 1,2 مليون جهاز، بينما سيصل عدد مشتركى الأنترنت عبر الشبكة الثانية إلى 750 مليون، وهو ما يدل على أن استخدامات الهاتف الجوال في ازدياد مطرد.

3- خدمات المقاصة الإلكترونية: يتم تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات الأشخاص وهيئات في أي فرع لأي بنك في الدولة دون أي تأخير

4- المصارف الآلية: تعتمد على وجود شبكة من الإتصالات تربط فرع البنك الواحد، أو فروع المصارف كلها، وذلك لتتمكن هذه الآلة من خدمة أي عميل من أي مصرف من خلال الوصول فوراً لبيانات حساباته، وقد بدأ العمل بها في السبعينات، إلا أنها لم تجد الإقبال الكبير من البنوك آنذاك، ولكن مع التطورات التي عرفتها الساحة البنكية زاد التعامل بها لتضم بدفع القوائم للمؤسسات الخدمية، وتسديد الرسوم الحكومية إلى غير ذلك.

¹ عز الدين كامل أمين مصطفى، المصارف الإلكترونية، 2003، تاريخ الإصدار 02 ماي 2013، www.bank of sudan. Org

الفصل الأول

المطلب الأول: الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية المتطورة التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية جديدة لذلك وجب دراسته، من خلال نشأته وتطوره، ووظائفه ومهامه والخدمات التي يقدمها بالإضافة إلى التوجهات الكبرى للمستقبل أي تطوير الخدمات المصرفية على مستوى هذا البنك.

المطلب الثاني: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتطوره:

إهتمت السلطات العمومية الجزائرية منذ الاستقلال بإنشاء نظام مصرفي ينكي يوافق نموذج التنمية الاقتصادية، و يتضمن تمويلها و كانت البداية في 1966 بتأسيس البنوك الأجنبية التي كانت تنشط فوق التراب الوطني بموجب القرار رقم 366/66 المؤرخ في 1966/12/29 و تأسيس بنك وطنية و هو ما يعرف بالنظام البنكي الرسمي.

أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم 106/82 المؤرخ في 1982/03/13 حيث ينتمي إلى القطاع العمومي و أسندت له مهمة تطوير القطاع الفلاحي و ترقية المجال الريفي. و في البداية تكبرن البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري "BNA" و أصبح يحتضن في يومنا هذا 344 وكالة و 42 مديرية جهوية، و يشغل بنك البندر حوالي 7000 عامل ما بين إطار و موظف و نظرا لكثافة الشبكة و أهمية تشكيلته البشرية صنف بنك البندر من طرف قانون مجلة البنوك طومر (2001) في المركز الأول لترتيب البنوك الجزائرية و يحتل البنك كذلك المركز 663 من الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنفا¹

وأساليب

المطلب الثالث: وظائف و مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأدوات الدراسة الميدانية

حيث أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لديه وظائف و مهام أي بنك من البنوك الوطنية أو العالمية و يجب التطرق إليها:

الفرع الأول: وظائف و مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تنص المادة 04 من القانون التأسيسي لبنك الفلاحة والتنمية على أن وظيفته تتمثل في تنفيذ جميع العمليات المصرفية و الإحصائيات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين و التنظيمات التجارية و العمل بما في منح القروض و المساعدة في السياسة الكرومية، و عليها يقوم البنك بالوظائف التالية:
-تقديم القروض المختلفة سواء كانت استثمارية أو إستهلاكية و هذا لتدعيم الإقتصاد الوطني و الحد من البطالة و التي نذكر منها:

1- قروض الإستغلال: و تشمل *crédit par caisse/c.par titre sign*

2- قروض إستثمارية فلاحية: و تشمل *(c.à moyen/leasing)*

-أما مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية فتشمل على:

*دراسة كل العمليات القروض و الصرف و التخزين.

*فتح الحسابات لكل فرد يقدم طلبها بذلك.

*إستقبال إيداعات الأفراد مهما كانت قيمتها و منها:

*المشاركة في جميع الإحتياجات.

المساهمة الفعلية في تنمية و تطوير القطاع الفلاحي و ضمان ترقية نشاطاته، سواء منها الفلاحة الغذائية،

و الفلاحة الحرفية

*تتمهد للسلطات الوطنية مراقبة النشاطات المالية للمؤسسات العملية لئلا

الفرع الثاني: أدوات الدراسة الميدانية

يهتم موضوعنا بدرجة كبيرة حول تطوير الخدمة المصرفية في ظل التطورات الإقتصادية العالمية و ما خلفته

العولمة و مختلف التطورات العالمية من وحب و حتمية تطوير الخدمة في أي بنك سواء وطني أو عالمي لضمان

بقائه و إستمرارته بالدرجة الأولى، و لذا تم إستخدام الأدوات التالية:

أ- الملاحظة: و هي رؤية و فحص ظاهرة موضوع الدراسة مع الإستعانة بأساليب البحث الأخرى التي تتلائم

مع طبيعة هذه الظاهرة¹، و من خلال زيارتنا للبنك تمكنا باستخدام الملاحظة من معرفة العلاقة الموجودة بين

الموظفين و كيفية تعاملهم مع الزبائن الحاليين و الجدد، و من خلال تحدثنا معهم تمكنا من أخذ فكرة عنهم، و

عن علاقتهم مع المدير، إلا أن هذه الوسيلة لا تكفي.

ب- المقابلة: هي تلك الأداة التي نستخدم لدراسة سلوك فرد أو مجموعة أفراد للحصول على إستجابة لموقف

محدد أو لأسئلة معينة، و قد إستخدمنا المقابلة الرسمية حتى كانت من خلال إلتقائنا مع نائب مدير البنك و

المسؤول عن مصالحة القروض والتجارة الخارجية، و طرحنا عليه أسئلة عن موضوع تطوير الخدمة المصرفية*²

الطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية و تطوير الخدمة

المصرفية

المصرفية.

يوفر بنك الفلاحة و التنمية الريفية الخدمات المصرفية للمواطنين من خلال أكبر دوائر يمكن من

الربانز، و من أجل ضمان مكابته في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة على مستوى القطاع البنكي.

٣- الفرع الأول: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

توجد العديد من الخدمات أهمها:

1- خدمات إلكترونية: ومن أهمها:

- البطاقة البنكية: عبارة عن بطاقة من البلاستيك تحتوي على معلومات عن اسم العميل و رقم حسابه، و نظراً لكونها موزونة و سهلة الإستعمال، و تعد البطاقة وسيلة السحب الأكثر إستعمالاً، و بما أنها تفتح المجال أمام عدد من الخدمات، فهي بطاقة قيمة للغاية، و حسب نوعية البطاقة تقترح مستويين من الخدمات:

* بطاقة شخصية: تسمح بسحب الأموال عبر الموزعات (الصرافات الآلية) الموجودة على مستوى البنك، كما تسمح عادة بإجراء عدة عمليات (تختلف حسب البنك) كفتح حساب و مراجعة الرصيد المتوفر بحسابك، آخر العمليات، طلب دفتر شيكات... و هذا على مستوى شبكة المؤسسات المالية فقط باعتبارها لا تستعمل لدى التجار.

* بطاقة دفع: هي البطاقة التي بإمكانك إستعمالها لدى التجار لدفع ثمن مقتنياتك، إلى جانب إمكانية إستعمالها عبر مختلف البنوك.

يتم الدفع بواسطة البطاقة لدى كل التجار الذين يظهرون الشعار "C.I.B"، يحق للتاجر الذي يقبل الدفع بواسطة البطاقة أن:

- يرفض أي معاملات تجارية زهيدة، بشرط إعلام الزبون، برحى منك مراجعة الرصيد الظاهر على شاشة الجهاز الخاص بالدفع قبل إدخال الرقم السري²

2- خدمات الادخار: "EPARGNE"

- دفتر التوفير بدر (مع أو بدون فوائد) "Livret épargne BADR":

لا بد من توفر السيولة، أموالك في متناولك في كل زمان و مكان غير كامل الشراب الوطني منتج سهل الإستعمال، و بالتالي استنا بحاجة إلى نقل مالك معك خلال تغلاتك، بفضل دفتر التوفير بدر بإمكانك سحب و إيداع الأموال عبر مختلف الوكالات بالإضافة إلى فوائد مغرية، سينتج عن مدخراتك فوائد تحسب عند نهاية كل فترة زمنية، ستصبح هذه الفوائد أو ثروتها كلها في رصيدك كذلك، متابعة جردة لكل المدخرات: سيتم تايون كافة العمليات المبررة على دفترك، مما يمكنك من تتبع تطورات رصيدك

- دفتر توفير للأشبال "livret epargney junior": دفتر توفير الأشبال موجه لمن هم دون 19 عاماً، يتم فتحه من طرف وليهم القانوني، حيث أن الإيداع الأولي هو 5000 دج.

(دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية)

يمكن أن يكون الإيداع نقداً أو عن طريق التحويل التلقائي أو بواسطة التحويل الأوتوماتيكي، والميزة الجديدة في هذا النوع أو هذه الخدمة يمكن لصاحب القرض الحصول على قرض بنكي إلى غاية 200000000 دج إذا ما كانت أقدميته تفوق 5 سنوات، كما أنه لديك إمكانية التوفير بدون فوائد.

—سندات الصندوق (bonde caisse): وهي إيداعات بأجل و بفوائد موجهة للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، يمكن أن يكونوا مجهولي أو معروف الهوية، أشكال الإيداع: بنسب متغيرة الإيداع الأدنى يكون يساوي 10000 دج لأدنى مدة وهي 3 أشهر الفوائد تنفع عند نهاية الأجل نقداً أو يضعها في الحساب يتم تحديد الفوائد حسب معدل الفترة المعتادة، ووفق الشروط العامة للبنك.

—حسابات بالعملة الصعبة: وهو حساب يحول لصاحبه الحق في فتحه للإيداع، إذ يمكن سحب أمواله في أي وقت يشاء ويتم فتحه حسب الشروط العامة للبنك.

—خدمات متعلقة بالإقراض: يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات الإقراض لنوعي الإحتياجات المالية منها:

—قروض الإستغلال: قرض قصير المدى (لا تتجاوز مدتها سنة واحدة و لا تتجاوز الستين و هو موجه نحو المؤسسات مقابل ضمانات على الشكل التالي: أملاك عقارية، سندات مالية من الدرجة الأولى (سندات دولة، أسهم مصرفية، ودائع فورية)، سندات نقدية متداولة في بورصة الجزائر و قد وجد هذا القرض للتنمية الريفية في ميدان الإستغلال

—قروض الإستثمار *crédit d'investissement*: وهي قروض متوسطة و طويلة الأجل، تتراوح مدتها من ستين إلى خمس سنوات و ربما أكثر، و يهدف إلى تمويل المعدات و الأدوات أو تجديد الآلات أي بهدف تكوين رأس المال الثابت في حالة القروض طويلة الأجل، و توجد أنواع عديدة من القروض الموجهة للإستثمار منها:

—قطاع الصيد البحري و قطاع الصيد البري (أي التي تمارس في المياه العذبة أو المالحة و تشكل بيئة الإستغلال العادية.

3- خدمات مصرفية أخرى: إضافة إلى الخدمات السابقة، هناك خدمات مصرفية أخرى منها:

—المعالجة الحاسبية عن بعد: *télétraitement*: أتمتة منتجات البنك أي القيام بعملية التحصيل المالي و ذلك عن طريق المعالجة عن بعد و هي تقنية مستخدمة على مستوى وكالة "بدر"

—خدمات بفر *conseil*: وهي خدمة يقدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية لعملائه بحيث يمكنهم من فحص حساباتهم عن بعد، و ذلك عن طريق تعبئة الزبون لوثيقة تعاقدية مع البنك فيها إسم المستعمل و رقم سري يمكنه من مراجعة حساباته عن طريق شبكة الإنترنت.

الفرع الثاني: تطوير الخدمة المصرفية و التوجهات الكبرى للمستقبل في بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR):

يمكن ذكر أهم التطورات في الخدمات المصرفية في بنك "BADR" من خلال:

1- محاور تطوير الخدمة المصرفية:

حيث يعتمد بنك الفلاحة و التنمية الريفية " في تطوير الخدمة المصرفية على واحد من القرارات التالية :

- إما بحذف خدمة مصرفية حالية .

- أو ابتكار خدمة جديدة تماما.

1-1- حذف أو إسقاط خدمة مصرفية حالية: عند وصول خدمة معينة إلى مرحلة من التمر، يعتمد بنك

البنك على إسقاطها، ويحذف مثل على ذلك : أحد إسقاطه خدمة "سند السدائل الذهبية" الذي تم طرحه سنة

1998، وهو سند بمعدل متغير يرتفع تدريجيا ، وقد قام البنك بإسقاطه سنة 2000 نظرا لثقل الإقبال على

شراؤه من الزبائن، و بالتالي تعثر النمو في مبيعاته.

1-2- ابتكار خدمات مصرفية جديدة: تعد إستراتيجية ابتكار الخدمات الجديدة من أهم الإستراتيجيات التي

يتبعها البنك للرد على التحديات التي تليها عليه ديناميكية الأسواق، ومن أهم المنتجات المبتكرة لدى بنك

الفلاحة والتنمية الريفية نجد:

* بطاقة السحب بدير : أصبح مشروع النقود الآلية " CBR " عملية حقيقية في الميدان تجسدت بواقعية سنة

2004، هذه التي لا يعتبرها بنك بدير عملا إسهاريا، بل هي خدمة مشفرة للزبون و للبنك.

* خدمة بنك التأمين: وهي خدمة جديدة أدخلت إلى البنك عن طريق طلب أو تعاقد مع "SAA" التي

تقدمت بطلب فتح شباك مختص بالتأمين في بنك (BADR) حيث أن غاية "SAA" هو توسيع عملياتها

و خدماتها

و غاية (LA BADR) هي إكتساب مداخيل (تتمثل في العمولة التي تقدمها SAA للبنك) و كذلك

إكتساب زبائن جدد ليس فقط للإفترض بل لخدمة جديدة أخرى لتأمينهم (كما هو موضح في الملحق رقم

) وهو أحدث منتج لعام 2011 .

* خدمة نظام المعالجة الآلية للسكرتوك: "telé compensation"

:nouveau system de traitement des chèque par scannérisation

حيث تم تصميم هذا النظام للرفع الشامل سنة 2006 حيث أصبح ممكنا به على مستوى كل وكالات

بدير على المستوى الوطني، هذا النظام تم إنجازه من قبل تفنيي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهو حاليا مطبق

(دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية)

على كل الصكوك على مستوى كل وكالات البنك ومن المنتظر تطبيقه في المرحلة الاسقة على عمليات الدفع تدريجيا .

* دفع مسبق مضمون بهدف الإستغلال "AEG": وهو عبارة عن قرض قصير المدى يتحدد كل عام، موجه نحو المؤسسات مقابل ضمانات على شكل أملاك عقارية، سندات مالية سندات نقدية متداولة في بورصة الجزائر، أقصى حد لهذا القرض 05 سنوات، وتحدد الإشارة إلى أنه تم إستحداث هذا القرض من أجل تلبية حاجات الزبائن في ميدان الإستغلال.

3 الفرع الثالث: التوجهات الكبرى للمستقبل:

وتتمثل في:

العمل على التوسيع الكبري للشبكات في النشاطات الإستراتيجية: الهدف من إعادة مركز البنك هو التمويل، ومن أولويات تركيز الجهود على تطبيق صيغ مناسبة للتمويل و توجيهها نحو الأنشطة التالية :

-قطاع الفلاحة في الأعلى و في الأسفل .

-قطاع الصيد البحري و الموارد البحرية.

* تمويل البرامج الريفية : يوجه بنك الفلاحة و التنمية الريفية نشاطه كذلك في مجال تمويل التنمية نحو إنجاز المشاريع التي تدعمها السلطات العمومية و من بينها:

-القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الإستراتيجية في البنك .

-القروض الموجهة للحواس المضافة إلى خلق نشاطات في المناطق الريفية.

-القروض الموجهة لبناء المساكن الريفية في إطار طلب قابل للتسييد و مدعم من طرف الهيئة الوطنية للسكن

"F-O-N-A"

-القروض الموجهة للمهن الحرة (الشباب الحاصل على شهادات في المهن الحرة : كالحمامة، الطب ...) في المناطق الريفية .

* مرجعية النشاطات الإستراتيجية : تم تحديد محاور النشاطات التي يركز عليها البنك تمويله مستقبلا في قائمة جديدة سنكتفي بذكر البعض منها فيما يلي:

-القطاعات الأساسية و النشاطات التابعة لها.

-الصيد و تربية المائيات الأساسية و النشاطات الملحقة بها .

-صناعة الصناد الفلاحي .

-الصناعة الغذائية الفلاحية الأساسية .

-تسويق وتوزيع المنتجات المرتبطة بالنشاطات الإستراتيجية.

خلاصة الفصل الثالث:

كان لتغيرات الاقتصاد والمصرفية انعكاسات واضحة على تطور أداء وعمل البنوك، وقد تركزت هذه التغيرات من خلال الاتجاه نحو الاندماج المصرفي والبنوك الشاملة والخصوصية، بالإضافة إلى البنوك الإلكترونية أو ما يعرف بالمصرفية الإلكترونية التي هي نتاج الثورة العلمية والعملية والعمل المصرفية وتطبيق مختلف برامج الإصلاح الاقتصادي خاصة مع تزايد دور البنوك في تمويل عمليات التجارة الدولية في ظل تطبيق إتفاقيات الحيات لتحرير الخدمات المالية وهذا كله يتوقف على مدى قدرة البنوك على التغيير المتواصل في أساليب تقديم الخدمات للمتعاملين معها، حيث تبين الاتجاهات الحديثة في مجال تقديم الخدمات المصرفية أن رضا العملاء يرتبط ارتباطاً متزايداً بإبتكار الخدمات المصرفية وغير المصرفية الجديدة، وتطوير الخدمة المصرفية بما يخدم طلبات العملاء من خلال إدخال الأساليب التكنولوجية في الأداء المصرفي، ومن المهم التأكيد على أن الطلبات المتزايدة للمتعاملين هي القوة الدافعة لما يعرف بالثورة الإلكترونية التي شهدتها الصناعة المصرفية الحديثة، إذ أصبح العمل المصرفي يعتمد بشكل متزايد على التحويل الإلكتروني للأموال من خلال إستعمال الرسائل الإلكترونية المشفرة من أجل تسهيل التبادل والتعامل في ظل الاقتصاد الحديث الذي يتطلب السرعة في الأداء والجودة والمعروف بالاقتصاد الرقمي، والعمل على التقليل من المخاطر الناجمة عن العمليات الإلكترونية لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة.

إن ما شهدته العالم في العشرية الأخيرة قلب عالم المال و الأعمال رأساً على عقب، و عمق الفجوة الرقمية بين الدول الصناعية و الدول النامية و خلق متاعب كثيرة للحكومات تسمى للاندماج في هذا الاقتصاد الجديد فأمام التطورات المستمرة في بيئة النشاط الاقتصادي بصفة عامة، و النشاط المصرفي بصفة خاصة من خلال تحرير تجارة الخدمات المالية و المصرفية و امتداد البنوك خارج دورها من خلال فروع أو اندماجات، و استخدام أحدث التكنولوجيات المصرفية تامت سدة المنافسة في السوق المالية و المصرفية، و أصبحت الميزة التنافسية أحد أهم العوامل لإستقلاب العملاء و الإحتفاظ بهم للمحافظة على الإستقرار و التنافسية في ظل هذه البيئة المصرفية و المالية الحديثة التي تتسم بحركة دائمة في وسائل و أدوات العمل و تجديد مستمر في الفلسفة و التطورات التي تحكم هذه الأعمال فتظهر نتائج إختيار الفرضيات التي وضعناها على صحتها التي تبين أن التحسّر الكبير في التطورات و التغيرات المتصلة على مستوى البنوك كان أساسه التحول الاقتصادي و بالتحديد التحول المصرفية، و كذلك يتضح جلياً أن المنافسة القوية في المجال المصرفي فرض على البنوك إتباع سياسات و استراتيجيات جديدة و متجددة لضمان بقائها في السوق و المتمثلة في موضوع دراستنا تطوير الخدمة المصرفية³ و كذلك يتضح أن الإلتزام بالقررات و الضوابط الدولية في مجال العمل المصرفي لا يعمل دائماً على تعزيز المركز المالي و الوضع التنافسي للبنوك في مواجهة المخاطر المختلفة، بدليل ما لحق بكثير من البنوك الأمريكية ذات النشاط العالمي و المنظمة للإلتزامات و الضوابط الدولية.

أما على المستوى الداخلي فإن بنك الفلاحة و التنمية الريفية و عدد تطويره لخدماته المصرفية لا يهتم بدراسة البيئة التنافسية رغم أن عملية تحرير تجارة الخدمات المالية و المصرفية تقتضي التركيز على خطط المنافسة، أما العميل المتأثري عند إختياره لبنك معين و سبب نقص ثقافة الزبون المصرفية، لا يستند هذا الإختيار إلى أسس علمية، فالفاضلة يجب أن ترتكز على جودة الخدمة أو سعر المنتج أو سمعة البنك و غيرها من المعايير التي ترتبط بنوع من المنافع يجدها العميل في بنك دون آخر لكن العميل يختار في أغلب الأحيان البنك الأقرب لمكان عمله أو مسكنه أو لأنه مفروض عليه من المؤسسة.

لذا فأهم التوصيات و الإقتراحات حول هذا البحث بالنسبة لجميع البنوك بصفة عامة، و البنوك الجزائرية بصفة خاصة هي العمل على مواكبة التطورات الحاصلة في العمل المصرفي، من خلال العمل على تقديم خدمات مصرفية متطورة و مبتكرة من شأنها أن تزيد من القدرة التنافسية للمصارف، و كذلك العمل على تحرير العمل المصرفي بشكل تدريجي و رفع القبول عليه بالشكل الذي له شأن إثناء الرقابة عليه، و كذلك العمل على تجديد و تحديث الخدمات المصرفية لمواكبة التطورات الحاصلة.

و في نهاية هذا البحث نأمل أن تكون مساهمتنا البسيطة هذه قد ساهمت في كشف الغموض عن بعض القضايا المطروحة على الساحة المصرفية المالية و التجارية، و الإجابة عن بعض التساؤلات المرتبطة بها .

و في الختام أسأل المولى عز و جل أن يتجاوز عن قصوري، و أن يعينني على المضي في درب العلم الذي لا ينتهي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أسئلة الكتب

- أبو عتروس عبد الحق، الوجيه في البنوك التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، ط2000
- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس "لبنان" 2006 .
- أحمد محمد غنيم، التسويق، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، مصر
- أنور إسماعيل المرزوقي، إقتصاديات النقد والبنوك، كلية الحقوق، جامعة الزقازيق، ط1، 1993
- جليل جمال بويطة، تقنيات وسياسات التسويق المصرفي - برنا انظومات الجامعة، الجزائر، 2000
- بشر عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2002
- حلاء وفاء محمد، دور البنوك في مكافحة غسل الأموال، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2004.
- حشاد نبيل، الجهات و منظمة التجارة العالمية "أهم التحديات في مواجهة الإقتصاد العربي"، القاهرة، اسرة الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2001
- طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال كيف يواجه تحديات القرن "21"، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2000.
- يحيى البيحيوي، العولمة أي عولمة؟ إفريقيا للنشر، الدار البيضاء، 1999
- يحيى رشدي، عمل الأموال عبر الوسائط الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، 26-28، أبريل 2003، المجلد الأول.
- كمال رزيق، علاش أحمد، الخدمات البنكية الإلكترونية "الصراف الإلكتروني" مجلة الحقيقة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة العدد السادس ماي 2005
- حسن أحمد المنصوري، تخصصات المصارف والبنوك، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر الجديدة.

- محسن أحمد الحضري، غسل الأموال الظاهرة، الأسباب، العلاج، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2003
- محمد أحمد نعيم حافظ أبو جمعة، التسويق الابتكاري، منشور المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
- محمد إبراهيم منصور "العولمة وتداعياتها على الوطن العربي" سلسلة كتب المستحيل 24، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 26 مارس 2004.
- محمد انصاخ المؤذن، عمادى التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع والنار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- محمد بو حلال، البنوك الإسلامية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1990
- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005-
- محمود الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، إدارة التسويق - مفاهيم وأسس، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006
- محمود عبد الفضيل، الاقتصاد والمعلوماتية في الوطن العربي، الواقع والآفاق، مؤسسة عبد الحميد شومان، الأردن 2002.
- محمود عبد الفضيل، الاقتصاد والمعلوماتية في الوطن العربي، الواقع والآفاق، مؤسسة عبد الحميد شومان، الأردن 2002.
- يحيى محمد مسعد، ظاهرة العولمة: "الأوهام والحقائق"، مكتبة الإشعاع، 2003 م
- مشروح محمود منصور، العولمة "دراسة في المفهوم و الظاهرة والأبعاد، دارالجامعة الجديدة، 2003
- مبر إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، 1996
- مبر الجسهي، محروح اجتبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006 .

- مصطفى رشدي شبيحة، إتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.

- مصطفى طاهر، المواجهة التشريعية لظاهرة غسل الأموال، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2004.

- نبيل راغب، أفتحة العولمة السبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة، 2001

- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المؤسسة العالمية للتجليد، ط3، عمان 2007، الأردن،

- ناجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق، مدخل تحليلي، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، الأردن، 2005

- نجم عبود نجم، إدارة الابتكار، المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، دار وائل، الطبعة 1، عمان، 2003.

- نصيرة بوجمعة، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992

- سليمان بودياف، إقتصاديات النقود و البنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، 1996.

- سليمان المنذري، السوق العربية المشتركة في عصر العولمة، القاهرة، مكتبة مدبولي، 1999

- سمير محمد عبد العزيز، التجارة العالمية "بين جارات، 94 و منظمة التجارة العالمية"، مطبعة الإشعاع، الإسكندرية، 2001.

- سامي خليل، المرشد في الإقتصاد الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.

- سعيد سيف النصر، دور البنوك التجارية في استثمار أموال العملاء "دراسة تطبيقية تحليلية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000

- حياة عبد الله، الإقتصاد المصري، مؤسسة شباب الجامعة، 2008

- فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان النوري، إدارة البنوك (مدخل كمي واستراتيجي معاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 2، 2003.

- فلاح كاظم الخنت، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2002.
- فلاح كاظم الخنت، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2002
- صلاح الدين حسن السبسي - غسل الأموال - الجريمة التي تهدد استقرار الاقتصاد الدولي ، دار التكر العربي ، القاهرة 2003.
- صلاح الدين حسن السبسي، القطاع المصرفي والقطاع الاقتصادي، عالم الكتب، 2003.
- طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية ، الاسكندرية ،مصر ، 2001 .
- الطاهر لطرف، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الأولى، الجزائر، 2001 .
- محمد الخليل كاظم الخنت، جدلية العولمة بين الإختيار والرفض، سلسلة كتب المستقبل العربي (24)، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، الطبعة 2، مارس 2004.
- عبد الغفار الحنفي، سمية قرياقس ، الأسواق والمؤسسات المالية ، الدار الجامعية، 1998
- عبد الغفار حنفي إدارة البنوك، الدار الجامعية ، الاسكندرية ،مصر، 1997
- عبد الفتاح بيومي حجازي، جريمة غسل الأموال عبر شبكة الأنترنت، كلية الحقوق، جامعة الزقازيق، ط1، 2009.
- عبد الكرم بكار، العولمة طبيعتها وسائلها وتحدياتها، التعامل معها، دار السلام، 2000
- عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة"عملياتها وإدارتها" ، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000
- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001
- عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية، الجزء الأول "الحديد في تقنيات المصارف"، دارورات الخليج، بيروت، 2002 .
- عبدالمطلب عبدالحميد، آليات المنظمة التجارية العالمية"من الأوروغواي إلى سياتل وحتى الدوحة"، مرجع سبق ذكره.
- عصام الدين أمين أبو علفة، التسويق، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2002

- عاطف السيد، اجازات و العالم الثالث، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2002، ط1، ص 206 .
- رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية
- رائف توفيق الحاج حسن، مجلة العمل العربية للإستراتيجيات التسويقية في البنوك الأردنية، العدد 60، فيفري 1995،
- رمزي زكي، العولمة المالية والإقتصاد السياسي لرأس المال المالي الدولي، الكويت، 1999.
- شاكر القروبي، محاضرات في إقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية.
- شريف أحمد شريف العاصي، التسويق النظرية والتطبيقي، مصر 2004
- تيسر العارضة، التسويق المصرفي، دار سمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2005
- زياد رمضان، محفوض جودة، "الاتجاه المعاصر في إدارة البنوك"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003.

ب- قائمة المنتديات و المؤتمرات:

- إبراهيم بورنان، عبد القادر شارف، البنوك الشاملة كأحد إفرزات الإصلاح المصرفي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11 و 12 مارس 2008.
- الأعضر عزى، دراسة فلاحية تبييض الأموال على البنوك "تحليل الظاهرة في البنوك الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية "كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004
- بلعوج براهيم، العولمة المالية والإستثمارات الأجنبية المباشرة في السوق التامية، الملتقى الدولي "البحث عن الشروق في ظل العولمة المالية"، الرجوع إلى الواقع الاقتصادي الجزائري، جامعة باجي مختار، عنابة، 2004

- بوحدوني وهيب، واقع و آفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية 'واقع و تحديات'، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004.

- بوزعرور حماد، درواصي مسجون، الإقتصاد المصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية، "حالة الجزائر"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية 'واقع و تحديات' كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004

- خالد منة، العلاقة بين المؤسسة و البنك، محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية 'الواقع و التحديات' ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية ، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004،

- عبد المنعم محمد الطيب، أثر تحرير مجازة الخدمات المصرفية على المصارف الإسلامية، بحث مقدم للمؤتمر العالمي الثالث للإقتصاد الإسلامي، من 23 حتى 25 ربيع الثاني 1426 هـ الموافق ل 31 ماي إلى 2 جوان 2008،
عبد العزيز طيبة، محمد مرعي، بازل 2 وتفسير المخاطر المصرفية في البنوك الجزائرية ، المؤتمر العلمي الثاني حول 'إصلاح النظام المصرفي الجزائري'، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11 و 12 مارس 2008

- مصطفى عبد اللطيف، بلعور سليمان، تحديات العولمة المالية للمصارف العربية و إستراتيجيات مواجهتها مع الإشارة إلى القطاع المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية 'واقع و تحديات' "كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة الشلف 14-15 ديسمبر 2004.

- محمد راتول، بومدين نورين، اعتماد المصرفية الشاملة كمدخل لتأهيل القطاع المصرفي الجزائري، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11 و 12 مارس 2008

- سرحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لمصرلة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية 'واقع و تحديات' كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية
ج- الرسائل و المذكرات:

- عبد اللطيف بلخروسة، تكيف البنوك التجارية الجزائرية مع اقتصاد السوق ، إستراتيجية التسويق البنكي،
مذكرة ماجستير ، جامعة عنابة ، جوان 1997

د-مواقع الأنترنت:

- حسين النديم، "عالميا النظام العالمي يلفظ أنفاسه" ، 2001، تاريخ الإطلاع 05 أبريل 2011،

www.isiamonline.net

-عبد الحافظ الصاوي، العولمة الاقتصادية أبدية أم ظرفية ، 2002، تاريخ الإطلاع 05 أبريل 2011 ،

www.islamonline.net

-إبراهيم الكرنسي، إنعكاسات الأزمة المالية العالمية على بعض دول الخليج العربية، 27 نوفمبر 2008

، تاريخ الإطلاع، 14 فيفري 2011 ، <http://www.sudanille.com/arabic>

-سوقع ،التراجل الكبرى في الأزمة المالية منذ إندلاعها، 02 أكتوبر 2008 تاريخ الإطلاع 15 فيفري

2011

<http://www.ALJAZEERA.net>

-سوقع، الأزمة العالمية 2008، (الأسباب ،النتائج،الحلول) 30 أكتوبر 2008، تاريخ الإطلاع 17 فيفري

2011

<http://www.forums.saudstocks.com>

- عزالدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية ، 2003، تاريخ الإطلاع 02 ماي 2011، [sudan.org](http://www.sudan.org)

www.bankof2011

ه-مجلات و الجرائد:

-رائف توفيق الخاج حسن، مجلة العمل العربية للإستراتيجيات التسويقية في البنوك الأردنية، العدد 60،

فيفري 1995.

-صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خميس بسكرة، العدد 20 جوان 2002.

-عبد الأمير الأسعد، العولمة مقارنة في التفكير الاقتصادي ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد "2" '2003.

-محمود جبار، العولمة المالية وانعكاساتها على الدول النامية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، العدد 07 ديسمبر 2002

-اخترام المشاركون في جيتكس، "التجارة الإلكترونية قضية بقاء لمن يسعى للتطور والرفي"، جريدة البيان، 14

أكتوبر 2002 (دول الإمارات العربية المتحدة، مركز التدريب الإعلامي بدبي، rttpDubusf.com)

-فلاح سعيد جابر، انعكاسات العولمة وتحرير التجارة على الصناعة العربية "مجلة البحوث والدراسات، العدد 555، المجلد 1، المنظمة العربية للتربية والإدارة، 2001.

- حسين عثمان، دور تكنولوجيا المعلومات في عولمة الأسواق المالية بين الفرص والتحديات، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي ، العدد 22 جوان 2010 .

-سليمان ناصر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 06، 2006.

- حسين عثمان، دور تكنولوجيا المعلومات في عولمة الأسواق المالية "بين الفرص والتحديات، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، العدد 22 جوان 2010

-كمال رزيق، علاش أحمد، الخدمات البنكية الإلكترونية "الصوف الإلكترونية" مجلة الحقيقة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة العدد السادس ماي 2005

و-المراجع الأجنبية:

PAul ,krugman ,la mondialisation n'est pas coupable
(paris découverte et Syros2000

Roland Parenteau et autres management public:comprendre et gerer les
institutions de l'etat

canada ,Parsse de l'université du québec,(1994)

الفهرس

الصفحة	الفهرس:
	الخطة
	قائمة الجداول والمختصات والأشكال
(أ، ب، ج)	مقدمة
	المفصل الأول: مفاهيم أساسية حول البنوك والخدمات المصرفية
02	تمهيد المفصل الأول
03	المبحث الأول: البنوك دراسة في ماهية والأنواع
03	-المطلب الأول: ماهية البنوك و تطور التنظيم و العمل المصرفي
03	الفرع الأول: نبذة تاريخية عن نشأة البنوك و تطورها
05	الفرع الثاني: مفهوم البنك
07	الفرع الثالث: تطور التنظيم و العمل المصرفي
08	-المطلب الثاني: أهداف البنوك
10	المطلب الثالث: أنواع البنوك و وظائفها
10	الفرع الأول: أنواع البنوك
15	الفرع الثاني: وظائف البنوك
21	المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المصرفية
21	المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية
22	المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية التي تشترك فيها مع بقية الخدمات الأخرى.
26	المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية التي تفردها عن غيرها من الخدمات
27	الفرع الأول: الخصائص الظاهرة
29	الفرع الثاني: الخصائص الضمنية
31	الفرع الثالث: الخصائص الخارجية
35	المبحث الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية
35	المطلب الأول: ماهية دورة حياة الخدمة المصرفية
35	الفرع الأول: مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية
35	الفرع الثاني: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية
38	المطلب الثاني: خصائص مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية
41	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمة المصرفية

41	الفرع الأول:العوامل الخاصة بالخدمة
42	الفرع الثاني: العوامل الخاصة بالبنك
43	الفرع الثالث:العوامل الخاصة بالسوق
44	الفرع الرابع:العوامل الخاصة بالبيئة العامة
45	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: التطورات الاقتصادية العالمية
47	تمهيد الفصل الثاني
48	المبحث الأول: العملة المالية والثورة العلمية كأهم التطورات الاقتصادية العالمية
48	المطلب الأول: تقصي حقيقة العملة المالية
48	الفرع الأول: المسار التاريخي للعملة المالية
50	الفرع الثاني: الاتجاهات الرئيسية في تأصيل العملة
52	الفرع الثالث: ماهية العملة المالية
54	المطلب الثاني: العملة المالية تجسيدها و آثارها
54	الفرع الأول: تجسيد العملة المالية
56	الفرع الثاني: آثار العملة المالية الإيجابية و السلبية
58	المطلب الثالث: الثورة في المعلومات و الاتصالات والتكنولوجيا
58	الفرع الأول: مفهوم الثورة في المعلومات و الاتصالات والتكنولوجيا
59	الفرع الثاني: الأنترنت نموذج الشبكة المعونة
61	الفرع الثالث: خصائص الثورة في المعلومات و الاتصالات والتكنولوجيا
63	المبحث الثاني: إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
63	المطلب الأول: الفوائد المختلفة لإتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
63	الفرع الأول: أهمية إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
64	الفرع الثاني: مضمون إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
66	الفرع الثالث: الخدمات المصرفية و المالية التي تشملها الإتفاقية
67	الفرع الرابع: المبادئ الأساسية لإتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
	المطلب الثاني: الأساس النظري لإتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
70	الفرع الأول: الأهمية المتزايدة لصناعة و تجارة الخدمات المصرفية
73	الفرع الثاني: إتفاقية جنيف لتحرير تجارة الخدمات المصرفية

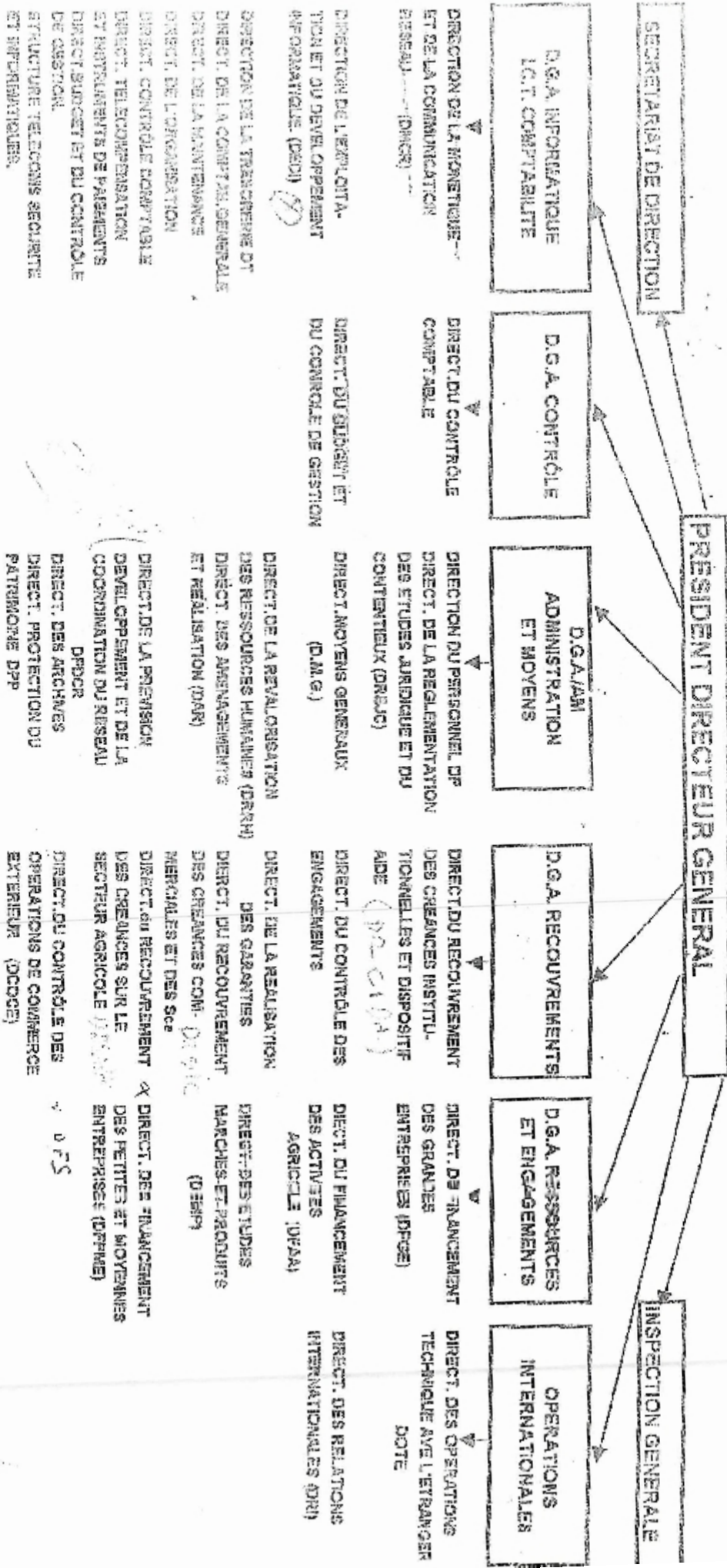
74	المطلب الثالث: آثار وتحديات إتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية
74	الفرع الأول: الآثار الإيجابية المتوقعة.
75	الفرع الثاني: الآثار السلبية و التحديات المنبثقة عن الإتفاقية
77	المبحث الثالث: مقررات لجنة بازل لكفاية رأس المال
77	المطلب الأول: مقررات لجنة بازل الأولى ومعيار كفاية رأس المال
77	الفرع الأول: التطور التاريخي للجنة بازل الأولى
78	الفرع الثاني: مفهوم إتفاقية بازل الأولى
81	المطلب الثاني : تعديل إتفاقية بازل الأولى
81	الفرع الأول: الجوانب الجديدة لإتفاقية بازل الأولى
82	الفرع الثاني: مصادر كفاية رأس المال بعد التعديل
83	المطلب الثالث: إتفاقية بازل الثانية و اتوافق معها
83	الفرع الأول: الإنتقال من بازل الأولى إلى بازل الثانية و أهدافها
85	الفرع الثاني: الخصائص المميزة لدعائم بازل الثانية
90	مخاتمة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: التوجهات الجديدة للبنوك و تطوير الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية)
92	تمهيد الفصل الثالث
93	المبحث الأول: التوجهات الجديدة للبنوك و أهم المخاطر التي تواجهها
93	المطلب الأول: أهم التوجهات الجديدة للبنوك
93	الفرع الأول: خصوصية البنوك
96	الفرع الثاني: الإندماج المصرفي
99	الفرع الثالث: البنوك الشاملة
101	المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية، مزاياها، مخاطرها
101	الفرع الأول: ماهية البنوك الإلكترونية
102	الفرع الثاني: مزايا و مخاطر البنوك الإلكترونية
103	المطلب الثالث: أهم المخاطر التي تواجه البنوك في ظل التطورات الجديدة
103	الفرع الأول: تنامي ظاهرة غسل الأموال
106	الفرع الثاني: زيادة التعرض للأزمات المالية

111	المبحث الثاني:المبادئ النظرية لتطوير الخدمة المصرفية
111	المطلب الأول:تطوير الخدمة المصرفية:المفهوم و الدوافع والأهداف
111	الفرع الأول:ماهية تطوير الخدمة المصرفية
111	الفرع الثاني:دوافع و مبررات تطوير الخدمة المصرفية
116	الفرع الثالث:أهداف سياسة التطوير
117	المطلب الثاني : مصادر أفكار و إستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية
117	الفرع الأول:مصادر أفكار تطوير الخدمة المصرفية
118	الفرع الثاني: :إستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية
120	المطلب الثالث:أشكال تطوير الخدمة المصرفية
122	المبحث الثالث:الخدمات المصرفية و الإلكترونية
122	المطلب الأول:الخدمات المصرفية الحديثة
122	الفرع الأول:الإقدام على مجالات إستثمارية جديدة و التنوع فيها
128	الفرع الثاني:ممارسة أنشطة غير مصرفية
130	المطلب الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية
130	الفرع الأول:مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية
135	الفرع الثاني:مخاطر العمليات الإلكترونية
136	المطلب الثالث:وسائل و أساليب الدفع الحديثة
136	الفرع الأول:أدوات الدفع الإلكترونية
138	الفرع الثاني:الأساليب البنكية الحديثة
139	المبحث الرابع:الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية" BADR "
139	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و تطوره
139	المطلب الثاني : وظائف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية و أدوات الدراسة الميدانية
139	الفرع الأول: وظائف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية
140	الفرع الثاني : أدوات الدراسة الميدانية
140	المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من قبل البنك و تطوير الخدمة المصرفية
141	الفرع الأول: الخدمات المقدمة من قبل بنك " BADR "
143	الفرع الثاني: تطوير الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية
144	الفرع الثالث: التوجهات الجديدة للمستقبل

145	محلالة الفصل
147	الحائمة العامة
151	قائمة المراجع

الملاحق

ORGANIGRAMME GENERAL DE LA B.A.D.R.

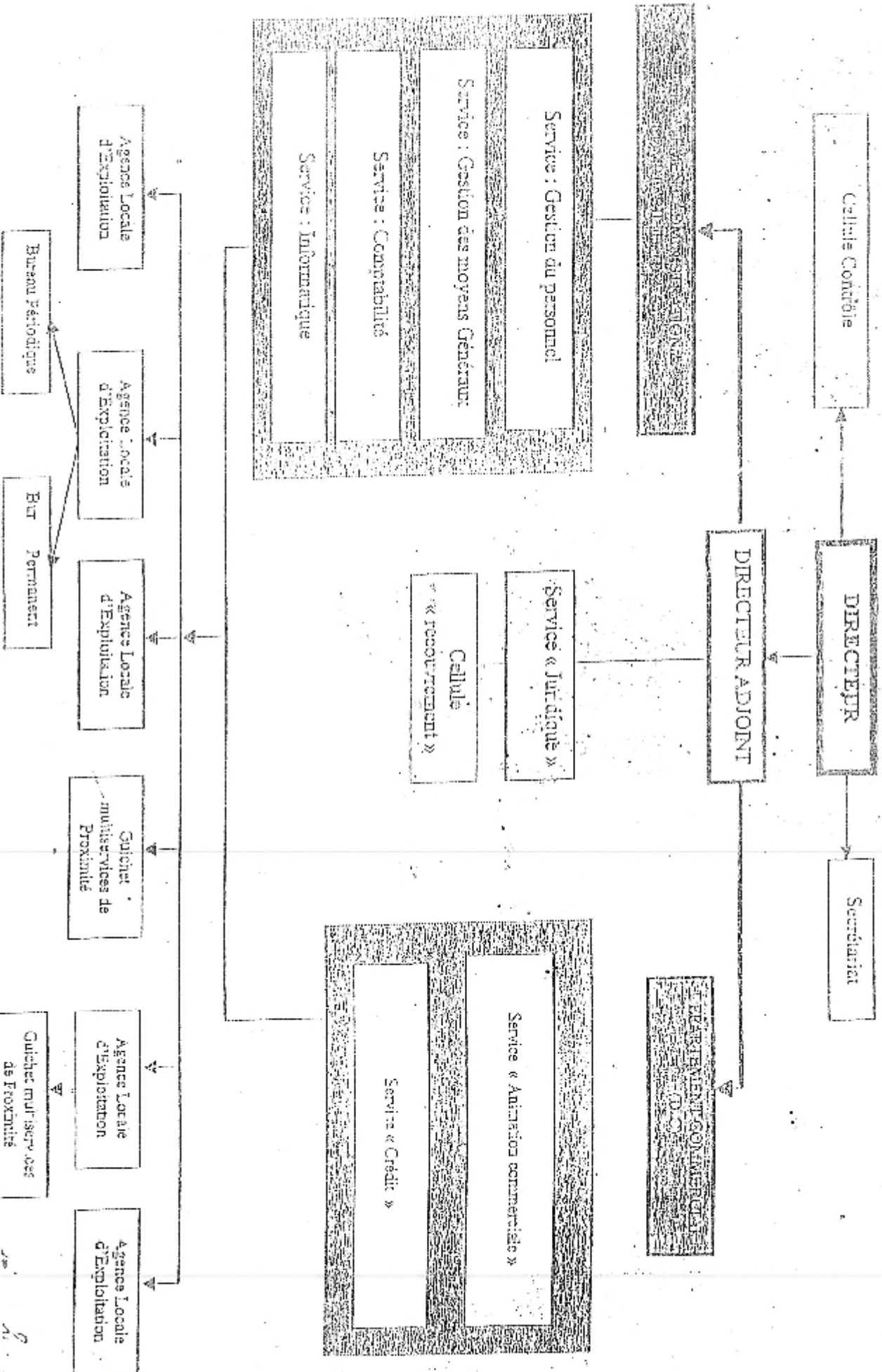


41 G.R.E.
08 INSPECTION REGIONALES
08 CENTRE REGIONAUX DE MAINTENANCE

PLUS DE 300 AGENCES

01/02
01/02
01/02

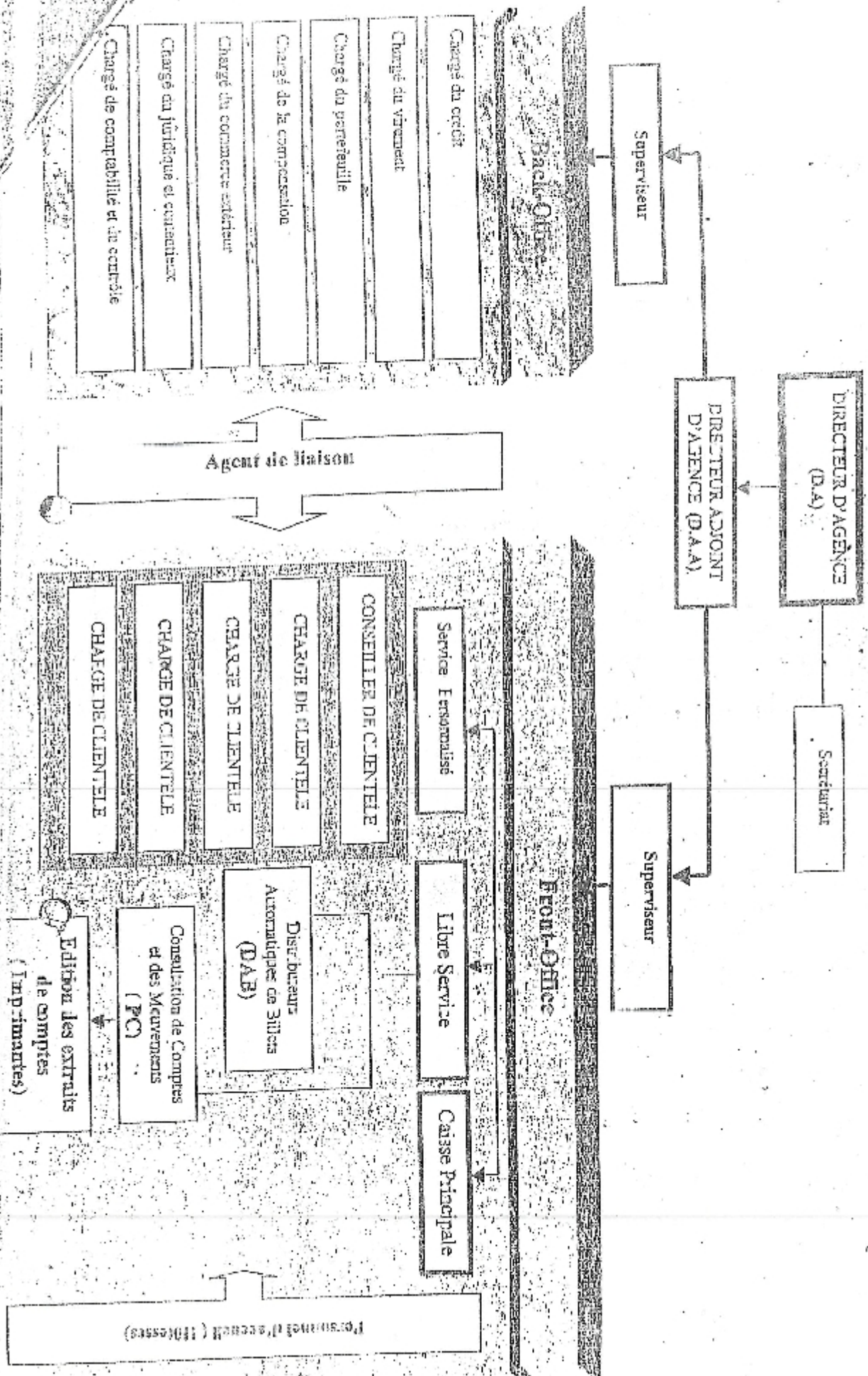
ORGANIGRAMME GROUPE REGIONAL D'EXPLOITATION (G.R.E)



21

ORGANIGRAMME AGENCE LOCALE D'EXPLOITATION

« Banque Assise »



دفتر بدر للتوفير



بفضل حساب الإدخار

إمكانية التصرف في أموالكم
- أموالكم مهيئة في كل وقت

وسيلة مصرفية عملية:

- لا داعي لأخذ أموالكم معكم عند
يمكنكم الإيداع والسحب لدى 300
- عند الحالات الإضرائية يمكنكم
شخص للنيابة عنكم.
- سرعة في تنفيذ العمليات البنكية
أجهزة ووسائل كمبيوتر حديثة

نسبة فوائد مهمة:

- حساب الإدخار يمكنكم من نصيب
فائدة. تحسب الفوائد عند نهاية كل
لتضاف إلى رصيدكم.

متابعة جيدة لكل التحويلات

- جميع العمليات المصرفية تتمثل على
مما يمكنكم متابعة تحويلاتكم

إمكانية الاختيار:

- يمكنكم أيضا فتح حساب ادخار
كانت لديكم الرغبة في ذلك
* نسبة قابلة للتغيير وفق الشروط البنكية

بفائدة

أو

بدون فائدة

يعيش عالم البنوك اليوم تطورات وتحولات عامة و مؤثرة تسبب عنق الصناعة المصرفية والعمل البنكي، و تمتد تأثيراتها إلى مختلف مجالات و قطاعات الاقتصاد، هذه التطورات جعلت البنوك مواكبة لتسارر التجدد و التحديث التي تقودنا و نتحدث آثارا و انعكاسات مختلفة، فالمناطق التي تعرضت قوى التغيير الإستراتيجية للتطورات الاقتصادية العالمية على البنوك، يجعل من غير الممكن تجاهل أو تخطي هذه الإنعكاسات، ويحمل على التأسيس لبيئة و أوضاع مصرفية و اقتصادية مغايرة تماما، لاكتسبي بسماتها الإبتكاري التي يكتلها النظام الاقتصادي العالمي و تتطلع نحو آفاق أرحب في مجالات الإبتكار و الإبداع المصرفي و المالي.

Recherche:

Les banques vivent une situation importante qui touche le fond de l'industrie bancaire. Ainsi que le travail bancaire dans le domaine économique. C'est le développement économique qui a fait le renouveau dans les services bancaires (banques). Ainsi que les forces de changement et l'ignorance de certains concepts financiers qui a fait changer le mouvement financier actuel et l'ouverture du contrôle financier mondiale, vers un horizon plus correct et juste dans tous les domaines financiers mondiaux.