

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

-جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: تسيير استراتيجي

الشعبة: علوم التسيير

العنوان

تقييم جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة

ماسرة-مستغانم-

تحت إشراف الأستاذة:

أ.مقدم وهيبة

إعداد الطالبة:

مناد منال

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
الأستاذة دباحي يمينة	أستاذة محاضرة أ	جامعة مستغانم	رئيسة
الأستاذة مقدم وهيبة	أستاذة التعليم العالي	جامعة مستغانم	مشرفا ومقررا
الأستاذة بن نامة فاطمة الزهراء	أستاذة محاضرة أ	جامعة مستغانم	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/ 2024

شكر وتقدير

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أول شكر لله سبحانه وتعالى على ما أسبغته علينا من نعم، وعلى تيسير السبيل، فله الحمد والشكر في كل وقت وحين، كما أتقدم بالشكر الخالص للمؤطرة الأستاذة البروفيسور مقدم وهيبة.

مع كل الشكر والتقدير لجميع من ساعدني في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل، شكرا كذلك لكل من علمنا حرفا، كلمة، مقياسا

منال



الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل، ومن علموني

أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر وبر، وإحساناً، ووفاء لهما

والدي العزيز، ووالدتي العزيزة.

إلى رفاق الخطوة الأولى والخطوة ما قبل الأخيرة، إلى من كانوا خلال السنين العجاف سحائباً

ممطرًا، أنا ممتنة.

سائلة المولى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

شكراً لكل الأساتذة المحترمين

منال



الفهرس

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الاهداء
	الفهرس
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أث	مقدمة عامة
الجانب النظري	
6-24	الفصل الأول: الاطار النظري لخدمات التأمينات البنكية الفلاحية
13	المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية
9	المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية وتطورها
10	المطلب الثاني: انواع الخدمات البنكية
10	المطلب الثالث: خصائص الخدمات البنكية
13-16	المبحث الثاني: إطار عام حول التأمين البنكي
13	المطلب الأول: نشأة التأمين البنكي
14	المطلب الثاني: مفهوم التأمين البنكي
15	المطلب الثالث: مزايا التأمين البنكي
17-23	المبحث الثالث: ماهية التأمين البنكي في القطاع الفلاحي
17	المطلب الأول: مدخل إلى التأمين البنكي الفلاحي
19	المطلب الثاني: أنواع عقود التأمين البنكي
23	المطلب الثالث: منتجات التأمين البنكي الفلاحي
26-41	الفصل الثاني: مقاربات نظرية لجودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية
27-31	المبحث الأول: الاطار العام حول جودة الخدمات البنكية
28	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات البنكية وأهميتها
29	المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات البنكية
29	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات البنكية
32-35	المبحث الثاني: قياس جودة خدمات التأمينات البنكية
33	المطلب الأول: أهمية قياس جودة الخدمات البنكية
34	المطلب الثاني: صعوبات قياس جودة الخدمات
34	المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة التأمينية البنكية
36-40	المبحث الثالث: آليات تحسين جودة خدمات التأمينات البنكية

36	المطلب الأول: فوائد تطبيق جودة الخدمات البنكية
37	المطلب الثاني: أساليب تحسين جودة الخدمات البنكية
40	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة والخدمة التأمينية البنكية
الجانب التطبيقي	
43-62	الفصل الثالث: واقع جودة الخدمات التأمينية الفلاحية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة – مستغانم-
44-51	المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
44	المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
45	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
45	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك
50	المطلب الرابع: خدمة التأمين البنكي
51-61	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
51	المطلب الأول: منهجية الدراسة
52	المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة
54	المطلب الثالث: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة
64-66	خاتمة عامة
68-70	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	أبعاد جودة الخدمات البنكية	(1-II)
52	توزيع الفئات حسب الجنس	(1-III)
52	توزيع الفئات حسب السن	(2-III)
53	توزيع الفئات على أساس المستوى التعليمي	(3-III)
53	توزيع الفئات على أساس عدد سنوات تعامل العميل مع الفرع	(4-III)
54	توزيع الفئات حسب وظيفة العميل	(5-III)
55	تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الاعتمادية	(6-III)
56	تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الاستجابة	(7-III)
57	تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر التعاطف	(8-III)
57	تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الأمان	(9-III)
58	تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الملموسية	(10-III)
59	نتائج إستطلاع رأي حول ميزات أو خدمات تأمينية بنكية أخرى يود العميل رؤيتها محسنة ومضافة	(11-III)
60	إستطلاع رأي حول اقتراحات أو تعليقات أخرى لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية	(12-III)
60	إستطلاع رأي حول إذا كان هناك مجالات محددة لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية	(13-III)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	أهمية التأمين الفلاحي	(1-I)
27	مفهوم جودة الخدمة	(1-II)
30	معايير جودة الخدمة	(2-II)
35	نموذج فجوة جودة الخدمة	(3-II)
47	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	(1-III)
48	الهيكل التنظيمي لبنك بدر-ماسرة	(2-III)
52	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(3-III)
52	توزيع الفئات حسب السن	(4-III)
53	توزيع الفئات على أساس المستوى التعليمي	(5-III)
53	توزيع الفئات على أساس عدد سنوات تعامل العميل مع الفرع	(6-III)
54	يبين توزيع الفئات على أساس وظيفة العميل	(7-III)

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يواجه قطاع الفلاحة العديد من التحديات والمخاطر التي قد تهدد استدامته واستقراره، مثل الكوارث الطبيعية، الأمراض والآفات وتقلبات أسعار المنتجات الفلاحة، هذه المخاطر تشكل تهديدا كبيرا للفلاحين واستثماراتهم وقد تؤدي إلى خسائر فادحة وانخفاض الدخل.

لهذا السبب يلعب التأمين الفلاحي دورا محوريا في حماية المزارعين وتوفير الأمان لهم، من خلال خدمات التأمين التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، يمكن للفلاحين الحصول على تعويضات مالية في حالة تعرضهم لأي خسائر ناجمة عن المخاطر المذكورة أعلاه.

نظرا لأهمية البالغة لخدمات التأمينات البنكية الفلاحية في تعزيز استقرار القطاع الفلاحي وضمان الأمن الغذائي، فإن تقييم جودة هذه الخدمات يصبح أمرا حيويا، يجب على البنوك العمل على ضمان تقديم خدمات تأمينية عالية الجودة تلبى احتياجات الفلاحين وتكسبهم ثقتهم.

تمثل جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية عنصرا محوريا في ضمان القطاع الفلاحي واستدامته على المدى الطويل، فعندما تكون هذه الخدمات عالية الجودة من حيث سهولة الإجراءات، سرعة المعالجة، شفافية الشروط، فإنها تكسب ثقة الفلاحين وتشجعهم على الاعتماد عليها لحماية استثماراتهم، كما انها تساهم في جذب المزيد من الفلاحين للاشتراك في برامج التأمين الفلاحي، مما يوسع نطاق التغطية التأمينية ويعزز حماية القطاع الفلاحي بشكل أكبر.

أ- الاشكالية:

بناء على ما تقدم يمكن طرح الاشكالية التالية:

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في مجال التأمينات البنكية الفلاحية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة؟

وللإجابة على الاشكالية ارتأينا طرح التساؤلات التالية:

- 1- ما هو تقييم جودة خدمات التأمين لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة ؟
- 2- كيف تتم عملية تقييم جودة هذه الخدمات؟ وماهي الأبعاد المعتمدة في هذا التقييم؟
- 3- كيف يمكن تحسين جودة هذه الخدمات لتلبية احتياجات الفلاحين بشكل أفضل؟

ب-فرضيات الدراسة

للإجابة على الاشكالية والاسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

- تتسم خدمات التأمين لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة بمستوى سيئ من الجودة؛
- تتم عملية تقييم جودة هذه الخدمات من خلال معرفة آراء العملاء حول الخدمة، إعتقادا على الأبعاد التالية (الاعتمادية، التعاطف، الملموسية، الامان، الاستجابة)؛
- يمكن تحسين جودة هذه الخدمات من خلال استعمال عدة أساليب منها: العمل على استقطاب أحسن الكفاءات، سرعة في تصدي لمشكلات العملاء، تحسين المظهر الخارجي للبنك.

ت- أسباب اختيار الموضوع

من أهم أسباب التي أدت بنا الى إختيار الموضوع هي:

- قلة البحوث في هذا الموضوع؛
- الاهتمام الكبير الذي يحظى به القطاع الفلاحي في السنوات الأخيرة؛
- إبراز أهمية جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية.

ث- أهداف الدراسة

- أهداف موضوعية

- التعرف على تقييم عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية –فرع ماسرة-لجودة خدمات التأمينات المقدمة لهم؛
- تحديد الأبعاد الرئيسية التي تؤثر على جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية؛
- تعزيز الوعي بأهمية خدمات التأمينات البنكية الفلاحية وضرورة تحسينها لدعم القطاع الفلاحي.

- أهداف الذاتية

- المساهمة في تحسين جودة خدمات التأمين المقدمة في الجزائر؛
- تقديم توصيات لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية

ج- أهمية الدراسة

- تكتسب هذه الدراسة أهمية نظرا للدور المحوري التي تلعبه التأمينات البنكية الفلاحية في حماية القطاع الفلاحي وضمان استدامته، وحماية الفلاحية من المخاطر وتعزيز ثقتهم.

ح- منهج الدراسة

في إطار هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري باعتباره مناسباً لجمع الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات صلة بالموضوع وكذلك التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث استعنا في ذلك بمجموعة من الدراسات والبحوث السابقة سواء في شكل كتب، مذكرات، رسائل الماجستير، مجلات؛ وتم الاعتماد على أداة التحليل في الجانب التطبيقي الذي يعتمد على الاستبيان للحصول على النتائج اللازمة.

خ- الدراسات السابقة

لقد تعددت الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع والتي كانت لها علاقة بشكل أو بآخر بموضوع بحثنا ونذكر منه:

-فيروز قطاف بعنوان "تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2011، هدف الباحث من الدراسة التعرف على الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء البنك في تقييم جودة الخدمات، كذلك التعرف على تأثير التغيرات الديمغرافية على تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية المقدمة، وأيضا دراسة العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ورضا العميل.

حيث توصل الباحث في دراسته إلى أن الوصول إلى رضا العملاء يمر حتما عبر جودة الخدمة المصرفية، عليه فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مطالب بتحسين جودة خدماته للوصول إلى رضا العملاء ومن ثم ولاء العميل للبنك وخدماته.

يوجد تشابه بين هذه الدراسة والدراسة التي قمت بها في كونهما تناولتا تقييم جودة الخدمات المصرفية، حيث تم التطرق لهذا الموضوع في كلتا الدراستين، ومع ذلك فقد تميزت دراستي بالتركيز بشكل أكبر على جانب خدمات التأمين البنكي الفلاحي، وهذا هو الجديد الذي أضفته وميزتني عن الدراسة الأخرى.

-بن قديدح كريمة، فرقاجي مريم، بعنوان "تقييم جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبائن"، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-، 2017، هدف الدراسة إبراز العلاقة الموجودة بين الجودة ورضا العميل، وكذلك

توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة شركات التأمين في قياس جودة خدماتها، وتحديد أهم المؤشرات التي يولمها الزبون أهمية نسبية عالية، خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات، حيث توصل الباحثين في دراستهم أن التوجه نحو الزبون فكرة يجب على المؤسسة تبنيها لأن نجاح أي شركة خدمية يتوقف على مدى فهمها لرغبات وحاجات زبائنها والعمل على تلبيتها من اجل ضمان رضاهم واستمرار تعاملهم معها.

هناك تشابه بين هذه الدراسة والدراسة التي قمت بها حيث تم التطرق في كلتا الدراستين الى جودة الخدمات التأمينية، الا أن هذه الدراسة تركز على تقييم جودة الخدمات التأمينية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) بينما تركز الدراسة التي قمت بها على تقييم جودة الخدمات التأمينية البنكية الفلاحية، يعد هذا التركيز جديدا ومميزا، حيث أنه يسلط الضوء على أهمية هذا النوع من الخدمات للفلاحين ومقاولي القطاع الفلاحي.

د-صعوبات الدراسة

لإنجاز هذا البحث واجهنا العديد من الصعوبات و خاصة الجانب التطبيقي حيث تمثلت في :

- قلة عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية - فرع ماسرة- خاصة عملاء خدمات التأمين البنكي.

ذ-تقسيمات الدراسة

من أجل الامام ببحوثيات ومتطلبات البحث قمنا بتقسيمه الى ثلاث فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي

الفصل الأول يتناول الاطار النظري حول خدمات التأمينات البنكية الفلاحية، المبحث الأول المبحث الأول عموميات حول الخدمات البنكية، و المبحث الثاني إطار عام حول التأمين البنكي، والمبحث الثالث ماهية التأمين البنكي في القطاع الفلاحي؛

أما الفصل الثاني سنتطرق إلى جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية المبحث الأول: الاطار العام حول جودة الخدمات البنكية، والمبحث الثاني طرق قياس جودة التأمينات البنكية، والمبحث الثالث آليات تحسين جودة خدمات التأمينات البنكية؛

في حين يتناول الفصل الثالث دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال تربص ميداني على مستوى وكالة ماسرة، ، حيث سيتم التطرق في المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والمبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

الفصل الأول

تمهيد

تعرف البنوك بأنها المؤسسات المالية المرخصة التي تعمل على تلقي الودائع، ومنح القروض، وتقديم العديد من الخدمات المالية الأخرى بما في ذلك خدمات التأمين، أما الخدمات المصرفية، فهي التعاملات المالية والخدمات المتنوعة التي تقدمها البنوك للمؤسسات والافراد.

ضمن قطاع البنوك، هناك بنوك متخصصة تهتم بشكل خاص بالقطاع الفلاحي والتنمية الريفية، تقوم هذه البنوك بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية المختلفة، بما في ذلك خدمات التأمين الفلاحي .

في هذا الفصل، سندسلط الضوء على خدمات التأمين البنكي الفلاحي التي تقدمها هذه البنوك، من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية؛

المبحث الثاني: إطار عام حول التأمين البنكي؛

المبحث الثالث: ماهية التأمين البنكي في القطاع الفلاحي.

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية

تلعب الخدمات البنكية دوراً محورياً في حياتنا اليومية، فالبنوك هي المؤسسات المالية التي تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، وخاصة الإقراض، والتوفير، والمدفوعات، كما توفر لأي منشأة أعمال مجموعة واسعة من الخدمات المالية اللازمة لها، وسندستعرض في هذا المبحث مفهوم الخدمات البنكية وتطورها وأنواعها وخصائصها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية وتطورها

1- مفهوم الخدمات البنكية

تعريف الخدمة المصرفية اصطلاحاً: "بأنها مجموعة من العمليات ذات مضمون المنفعي (والاستثماري)، الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة، التي يدرها العملاء من خلال دلالاتها وقيمها المنفعية، وتُشكل مصدرًا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تُشكل مصدرًا لربحية المصرف، من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين."

وهذا يعني أن تقديم الخدمة المصرفية يتم بتحديد العقود التي تتكون منها الخدمة المصرفية، ضمن عملياتها، التي قد تكون عبارة عن خدمة واحدة تتناول عملية شرعية واحدة، أو عدة عمليات شرعية تشكل مزيجاً من عقود متعددة، ثم يتم من خلالها تحديد الخطوات لتقديم الخدمة المصرفية، وتحديد ما يلزم لكل خطوة من هذه الخطوات من إجراءات، وذلك بما يتناسب مع الموارد المالية والبشرية المتاحة للمصرف؛ لتحقيق أهدافه، وإشباع حاجات عملائه المختلفة.¹

كما عرفت الخدمة المصرفية بأنها: "الخدمات المصرفية منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين وتقديم لهم المنفعة."²

إن تعريف الخدمة المصرفية لا يختلف في حقيقته عن باقي الخدمات حيث أن الخدمة المصرفية تتمثل في:³

-نشاط يقدم إلى المستفيد من الأفراد والأجهزة.

¹ محمود حسين الوادي، وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2010، عمان، الأردن،

2009 ص 31، 32

² زكي خليل المساعد، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2006، ص 256

³ فيروز قطاف، "تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم

التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2011، ص 68

- إن تقديمها يرتبط بالمنتج المصرفي، مثلاً: إن عملية استقبال الزبون وأسلوب المعاملة مرتبط بالشخص الذي يقدمها، أو سحب زبون للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف.

- تتصف الخدمة المصرفية بدرجة من النمطية، فخدمة الحساب الجاري على سبيل المثال لا تختلف من حيث طبيعتها الإجرائية من بنك إلى آخر، فهي تتضمن عملية إيداع وسحب سواء كانت هذه العملية نقدية أو بصكوك.

وبشكل عام فإن مفهوم الخدمة المصرفية يشمل على بعدين أساسيين هما:¹

- البعد النفسي للخدمة المصرفية يختلف من زبون لآخر، وذلك راجع لاختلاف الحاجات والرغبات وعدم سهولة قياس وتقييم المنفعة بشكل دقيق، وإنما تعتمد عملية التقييم على الزبون وعلى مستوى الإشباع الذي يحصل عليه، وهذا راجع لاختلاف أذواق ومزاج الزبائن مما يدفع بمقدم الخدمة إلى استخدام أساليب وطرق مختلفة تنسجم مع شخصية ومزاج الزبون لكي يشعر هذا الأخير أنه حقق المنفعة التي كان يبحث عنها.

وتقودنا المناقشة المعمقة للمضامين التي تنطوي عليها سمات الخدمة المصرفية إلى الاستنتاجات التالية:

- تمثل الخدمة المصرفية خدمة مطلقة نادراً ما تحتوي على منتجات مادية (تقع على أقصى مقياس السلع والخدمات)، في جانب الخدمات المطلقة التي لا تحتوي على الكثير من السلع المادية المصاحبة لتقديم الخدمة الجوهرية.

- تشمل الخدمات المصرفية على السمات الأساسية المميزة للخدمة (غير ملموسة، غير متجانسة تنتج وتستهلك في نفس الوقت ولا يمكن تخزينها).

- الخدمات المصرفية من الخدمات التي تعتمد بشكل كبير ومكثف على أداء ومهارات الموظفين مع الهياكل المادية المرافقة (أجهزة الحاسوب، بناءات...) فهي تستخدم بشكل أساسي لدعم أداء الموظفين ومهارتهم.

2- تطور الخدمات البنكية

من المؤكد أنّ الخدمات المصرفية وانطلاقاً من المراحل التي تمر بها دورة حياتها تحتاج إلى إدخال تحسينات وتعديلات على مواصفاتها أو إحلال خدمات جديدة محلها، هذا التغيير قد يكون نتيجة للتطورات التكنولوجية السريعة أو التغييرات في التشريعات أو من تأثير المنافسة أو استجابة لرغبات وأذواق العملاء، كما قد يرى البعض أنّ التطوير في حد ذاته هدف بإعتباره أساساً من أسس الحياة الدائمة، وعليه فإنّ عملية تطوير مزيج الخدمات المصرفية وتحديثها يخدم المصرف في المجالات التالية:

* جذب مزيد من العملاء الجدد مع زيادة التعامل مع العملاء الحاليين؛

¹ فيروز قطاف، نفس المرجع السابق، ص 69

* تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها المصارف المنافسة وما يتصل بها من جهد ووقت؛

* تحسين الوضع التنافسي للبنك؛

* زيادة حصة البنك ونصيبه من السوق المصرف؛

* إكتساب قدرة على الإستمرار والتواصل السليم في السوق المصرفي.

إضافة إلى تأكيد البنك ريادته وسبقه الدائم للتجديد وتحقيق التكامل بين عناصر المزيج التسويقي لسدّ الفجوات القائمة بين مستوى الإشباع الحالي الذي يحظى به العميل وبين تطلعاته مستقبلا، وهذا لن يتحقق إلا بالتطوير المستمر¹

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية

يمكن تصنيف أنواع الخدمة المصرفية كما يلي:

1- خدمات ميسرة

هي الخدمات التي في متناول الزبون من مما احتاج إليها، ولا يجد فيها أية مشكلات في الحصول عليها لكونها ميسرة ومتاحة وسهلة المنال، كخدمات السحب والإيداع أو استخدام البطاقة المصرفية، وكذلك الاستخدام الآلي من خلال الماكينات والمعدات المتوفرة في المصرف أو خارجه أو حتى الاتصال التليفوني أو من خلال الشبكات المتاحة الإلكترونية المنتشرة في أماكن متفرقة من المنطقة وغالبا ما تقدم بدون مقابل إذ تلجأ المصارف إلى تقديمها للزبائن بصور عديدة ومختلفة لإرضائهم حيث تكرر باستمرار يوميا واسبوعيا أو وقت الحاجة تبعا لشكلها ونوعيتها.

2- خدمات التسوق

غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لا يتكرر استخدامها إلا بفترات زمنية متباعدة نسبيا، أو قد يكمن استخدامها وقت الحاجة في المواسم أو حالات أخرى، فقد يبذل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معرفة أو ان خدمة لا تقدم إلا في وقتها ولإنتاج في أي وقت كان فالقرض لا يمنح على نحو عشوائي ودون شروط معينة وإنما يتطلب الأمر توافر جوانب معينة تكمن في تحقيق هذا القرض كالقدرة على الانماء والضمان بعد القرض وغيرها من الاعتبارات الأخرى

¹ فيروز قطاف، مرجع سابق، ص 74

3- خدمات خاصة:

تقدم بشكل خاص للمستفيدين منها ولها خصوصية معينة ينفرد بها مصرف عن آخر، فبعض المصارف قد لا تقبل الودائع أو فتح الحسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الأجر مقابل هذه الخدمة، وأن تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساساً بتوصية من الزبون كقروض الاستثمارية أو إدارة استثمارات، إذ يتم تصميم الخدمة وفق رغبة الزبون وحاجته لها وعلى النحو الذي يراه مناسباً لعمله أو نشاطه¹.

4- خدمات مصرفية تقليدية:

تلك الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يومياً لزيائنها مقابل حصولها على عمولات مثل :

_ صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية؛

_ تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك؛

_ اجراء عمليات التحويلات وفقاً لأوامر الزبائن بالداخل والخارج؛

_ إصدار الشيكات للزبائن؛

_ فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛

_ إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.²

¹ صباح محمد أبو تايه، "التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص ص 135-136

² ريشان كتره، مرسلتي بشرى، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة

ماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، 2021، ص 31

المطلب الثالث: خصائص الخدمات البنكية

الخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعة الأنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء بمقابل مادي أو بدونه. تسقط جميع خصائص الخدمات على الخدمات المصرفية، ولكنها تختلف عنها فيما يتعلق بالأنشطة والاجراءات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية، وطريقة أداء الموظفين والأجهزة المستخدمة في تقديمها، ويضاف إلى ذلك أن نمطية المضمون الذي تتصف به الخدمة المصرفية والتي تملي على المصارف تطبيق أشكال أخرى من المنافسة والتركيز على جودة الخدمة المصرفية.

وضمن هذا السياق، برزت للخدمة المصرفية مجموعة من السمات المميزة نوجزها فيمايلي:

1- اللاملموسية: معنى ذلك بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس، وبناء على ذلك لا يمكن تخزينها أو نقلها أو تعبئتها، فالخدمة المصرفية مباشرة لا تحتاج إلى حلقات وسيطة بين المصرف كمنتج لها والسوق المصرفية.

2- التلازمية (التكاملية): إن الخدمات المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد وهي غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى لأجل تحسينها أو بسبب خطأ فيها، ولهذا فإن اهتمام المصارف ينصب في توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين، هذه الحالة تفرض على المصرف انتهاج سياسة البيع المباشر باعتبارها الأكثر ملائمة لتسويق الخدمات المصرفية، ورغم ذلك فإن ابتكار بطاقة الائتمان المصرفي (credit cards) أمكن المصارف من التغلب على كثير من المشكلات التي تواجهها وهي بصدد توزيع خدماتها ونشرها في مناطق واسعة¹.

3- نظام تسويقي ذو توجه شخصي عال: عند اختياره لقنوات التوزيع، مسوق السلع إلى إنتهاج نظام تسويقي مؤلف من عدة وسطاء قائمين أصلا في السوق، وفي معظم الحالات، فإن مثل هذا النظام يكون كفوءا، إلا ان الوضع في حالة المصرفي (Banker) يكون مختلفا، ذلك أنه لا تتوفر للمصرف إلا القليل جدا من قنوات التوزيع التقليدية. وعليه فإنه لا يوجد خيار أمام المصرف غير قيامه بنشر فروع للمصرف في الأماكن الأكثر ملائمة للعملاء، وتحكم التعاملات المصرفية في الغالب علاقة وطيدة بين المشتري(العميل) والبائع(المصرف)، وهذه العلاقة الشخصية الوطيدة تكون واضحة وملموسة بشكل خاص في تعاملات المصرف والعميل لتأخذ ابعادا شخصية، وعلى مستوى عال. وهكذا نجد سيادة العلاقات الشخصية بين المصرف والعميل، بل أن قناعة العميل واستعداده للتعامل مع المصرف واستمرار تعامله معه يرتبط- إلى حد كبير- بالانطباق الشخصي المتكون لديه نتيجة التعامل مع موظفي المصرف واحتكاكه المباشر معهم، ومن ثم يقوم التسويق الشخصي المباشر بدور

¹ مصطفى يوسف كافي، "التسويق المصرفي"، ألفا للوثائق نشر-استيراد وتوزيع الكتب، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2017، ص ص 99-100

هام وحيوي في تنمية وتعزيز العمليات المصرفية المتنوعة، بل قد يكون في كثير من الأحيان الأسلوب الوحيد الواجب استخدامه¹.

4- الافتقار الى هوية خاصة: وتعني أن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة او متطابقة، وأن العميل في اختياره للمصرف أو الفرع الذي يتعامل معه، سيعتمد في ذلك على القرب الجغرافي أو على الراحة أو الملاءمة التي يقدمها ذلك المصرف، وعليه فإن المصرف سيسعى إلى إرساء هوية متميزة عن طريق الاهتمام بموقعه، سمعته، كفاءة موظفيه، زيادة الجهود الاعلانية وأحياناً ابتكار منتجات جديدة لمواجهة حدة المنافسة وجذب المزيد من هؤلاء العملاء².

5- إتساع نطاق المنتجات والخدمات المصرفية: يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة، أو نطاق واسع من الخدمات والمنتجات التي تلبى الاحتياجات المتنوعة والمتراطة من الرغبات والاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى من جانب العملاء بإختلاف أنواعهم واختلاف مناطق تواجدهم، فالمصرف يواجه طلبات واحتياجات المؤسسات المختلفة، سواء كانت صناعية أم خدمة، كما انه يواجه طلبات واحتياجات العميل الفرد أو العائلة، وعليه فإن المصرف يحتاج على أكثر من مزيج تسويقي لمقابلة الاحتياجات المختلفة على مستوى مختلف قطاعات العملاء، علاوة على ذلك، فإن المصرف يقدم خدمات تقليدية دارجة مثل إستلام النقود وإيداعها، وتقديم القروض والاستشارات، وإستلام فواتير الماء والكهرباء والهاتف، وفتح خطابات الاعتماد وغيرها من الخدمات المصرفية المعروفة³.

6- الانتشار الجغرافي: تكتسي هذه الخاصية أهمية كبيرة جداً، باعتبار أن الخدمات المصرفية بطبيعتها تحتاج إلى احتكاك بين مقدمها والمستفيد منها، وهذا يعني أن قنوات التوزيع العادية تكون غير نافعة، وعليه فحتى تحقق البنوك النجاح المنشود، عليها أن تكون قادرة على الوصول إلى عملائها سواء الحاليين أو المرتقبين، وهذا يعني ضرورة امتلاكها لشركة متكاملة من الفروع تقوم بتقديم خدماتها المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم، وذلك من خلال تغطية احتياجاتهم سواء كانت على المستوى المحلي، الوطني أو حتى على المستوى الدولي⁴.

7- التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يبيع المصرف قروضاً، فإنه في الحقيقة يشتري مخاطر، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي (Expansion) وبين الحيطة والحظر (prudence) بمعنى آخر، إن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع

¹ أحمد محمود أحمد، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2006 ص 45

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 99

³ أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 47

⁴ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 101

النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، بإعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة الثقة المتبادلة بين العميل وبين المصرف، فعلى سبيل المثال فإن منح المصرف قرضا إلى أحد عملائه أو زيادة قرض قائم أو تمديده يتضمن مجموعة من المخاطر المحتملة أهمها احتمال إخفاق العميل في سداد القروض نتيجة إفلاسه، وعليه فإن على المصرف أن يحسب بتأن وعقلانية درجة المخاطر التي قد يتعرض لها نتيجة لإفلاس العميل بعبارة أخرى، فإن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعا من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع.¹

المبحث الثاني: إطار عام حول التأمين البنكي

يلعب التأمين البنكي دورا حيويا في حماية البنوك وعملائها من المخاطر المالية المحتملة، وقد أصبح التأمين على الودائع والقروض وغيرها من المنتجات البنكية أمرا ضروريا في ظل التقلبات الاقتصادية والكوارث الطبيعية، وسنستعرض في هذا المبحث نشأة التأمين البنكي ومفهومه وأسباب ظهورها ومزاياه.

المطلب الأول: نشأة التأمين البنكي

إن التداخل والتشابك بين عمل المصارف وشركات التأمين، بدأ منذ زمن بعيد أيضا من خلال التأمين البحري، حيث يستلزم هذا التأمين الحصول من البنك على خطاب اعتماد Letter of Credit كجزء من الضمانات بين البائع والمشتري في عمليات الاستيراد والتصدير. وانطلاقا من هذه الجزئية وجدت بعض المصارف الفرصة سانحة لتوسيع نطاق الخدمة لزبائنها ولتوفير الوقت والجهد، وذلك من خلال قيامها بإصدار وثائق التأمين البحري على البضائع من خلال مكاتبها بالتنسيق مع شركات التأمين، وذلك لقاء رسم عمولة، حيث كانت هذه مجرد تطورت مع الوقت إلى توسع من جهة المصارف لتتمكن تطوير نوعية الخدمات التي يمكن أن تقدمها لزبائنها في ظل المنافسة بين المصارف في مختلف الأسواق. وبدأت المصارف بالتنسيق مع شركات التأمين بإصدار أنواع كثيرة من الوثائق الشخصية للزبائن من الأنواع التي لا تحتاج إلى معرفة واسعة من قبل موظفي المصارف، حيث تكون هذه الوثائق معدة سلفا من قبل شركات التأمين ولا تحتاج إلى أكثر من استكمال بعض البيانات من قبل موظف المصرف.

ومع التحولات الديناميكية والتطورات السريعة في كل المجالات في العالم، أدت إلى تطوير هذا النهج من التعاون بين المصارف وشركات التأمين، فامتد نشاط التأمين المصرفي ليشمل وثائق تأمينات الحياة ومصاريف العلاج بأنواعها وبرامجها المعقدة، وقد اقتضى هذا التطور تدريب كوادر المصارف على كيفية إصدار هذه الأنواع من الوثائق وإطلاعهم

¹ أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 48

على تفاصيلها، ليتمكنوا من شرحها لزيائهم، وليكونوا قادرين على مناقشة كافة استفساراتهم، وقد تم إطلاق الكثير من البرامج التي أطلقت عليها أسماء جذابة وموحية لاجتذاب زبائن المصرف الذين لم يكونوا لينتموا إلى هذه البرامج عند تسويقها من خلال مندوبي شركات التأمين.

في العشرية الأخيرة بدأت الحدود بين البنوك وشركات التأمين في الاختفاء بالتدريج، فظهر بنك التأمين بدأ مع تطور توزيع منتجات تأمينية مكملة للنشاط البنكي ثم تكامل النشاط التأميني واندماجه في النظام التسويقي للبنوك. وقد بدأت البنوك في توزيع المنتجات التأمينية الغربية من النشاط البنكي والتي تمثل الامتداد الطبيعي لمهنة البنكي حيث تم إدماج منتجات التأمين على الحياة ضمن مجموعة المنتجات التابعة للنشاط البنكي، كما لم تخف هذه البنوك كذلك نيتها الاستثمار في منتجات التأمين على الأضرار.

نتج التأمين المصرفي من اختراق البنوك لصناعة التأمين مما أدى إلى وجود منافسة كبيرة بين البنوك من جهة، وشركات التأمين من جهة أخرى وكرد فعل عملت هذه الأخيرة على الدخول في مجال الخدمات المصرفية L'assurfinance قبل الثمانينات ولكن على مستوى محدود جدا على الدول كان النظام المالي يتميز بحرية تدخل البنوك في العمليات التأمينية، ومثال ذلك استراليا، المملكة المتحدة، وزيلندا الجديدة، أما في أغلبية بلدان العالم فلوحظ وجود حواجز قانونية وأخرى عرفية تفضل القطاع البنكي عن القطاع التأميني ومثال ذلك ألمانيا وفرنسا وهولندا.

تختلف الخدمات التأمينية التي تقدمها البنوك باختلاف درجة الصلة التي تربطها بشركات التأمين ففي بداية الأمر عملت البنوك على توزيع منتجات تأمينية قريبة من النشاط البنكي بعد ذلك عملت على امتلاك شركات تأمين أو حصة منها دون ممارسة رقابة أو سيطرة عليها إذ تقوم البنوك في هذه الحالة أيضا ببيع المنتجات التأمينية فقط، تطور مفهوم التأمين البنكي بعد ذلك بدرجة أن أصبحت تصدر بواليص التأمين وتحظى بحصة في عمليات شركات التأمين وأنشطتها.¹

¹ طارق قندوز، حسام الدين عبد الحفيظ، "أساسيات التأمين المصرفي في ضوء العولمة المالية"، الناشر مؤسسة الثقافة الجامعية، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة- الجزائر، 2015، صص 80-82

المطلب الثاني: مفهوم التأمين البنكي

1- تعريف التأمين البنكي

يمكن تعريفه على أنه "إشتراك ومشاركة البنوك ومصارف الإدخار والتسليف ومنظمات القروض العقارية في صناعة تسويق وتوزيع منتجات التأمين"¹

"هو توزيع المنتجات التأمينية عن طريق القنوات التوزيعية للبنك فهو يصف مجموعة من الخدمات المالية التي تغطي الحاجات المالية المختلفة للزبائن من منتجات بنكية وتأمينية."²

2- أسباب ظهور التأمين البنكي

يرجع ظهور نشاط التأمين البنكي الى الأسباب التالية:³

- الطبيعة التكاملية للمنتجات المالية للبنك وشركة التأمين؛
- البحث عن خفض التكاليف بمختلف أشكالها؛
- ادخال وتوسيع حجم المنتجات المعروضة؛
- التقارب بين البنوك وشركات التأمين وظهور البنوك الشاملة؛
- تقرب البنوك اكثر من عملائها عن طريق تقديم خدمة كاملة.

المطلب الثالث: مزايا التأمين البنكي

يوفر التأمين البنكي مجموعة من المزايا لكل من شركات التأمين، البنوك والعملاء:⁴

بالنسبة لشركات التأمين:

✓ قناة جديدة لتوزيع المنتجات التأمينية تقلل من الاعتماد على القنوات التقليدية؛

¹ بولغلم وريدة، " التأمين البنكي كآلية لتوزيع منتجات التأمين على الحياة"، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 01، جامعة بليدة، الجزائر، 2022، ص 528

² سامية معزوز، "تحليل أثر التأمين البنكي في دعم نشاط البنوك"، مجلة جامعة عبد القادر للعلوم الاسلامية، المجلد 33، العدد 03، جامعة عبد الحميد مهدي- قسنطينة، الجزائر، 2019، ص 822

³ سامية معزوز، نفس المرجع، ص 824

⁴ بولغلم وريدة، مرجع سابق، ص ص 529-530

- ✓ الوصول لشريحة جديدة من الجمهور هم القاعدة العريضة، من عملاء المصرف؛
- ✓ مصدر للعمليات التأمينية الجديدة وزيادة حجم الأقساط ؛
- ✓ تحديث التغطيات التأمينية بما يتوافق مع إحتياجات العملاء؛
- ✓ تخفيض تكلفة الخدمات التأمينية مما ينعكس على أسعار التأمين؛
- ✓ تحقيق تواجد سريع لشركة التأمين بالسوق دون الحاجة لشبكة واسعة من الوسطاء ؛
- ✓ في حالة تكوين المشروعات المشتركة والاندماج بين المصارف وشركات التأمين ممكن لشركة التأمين الحصول على مساندة المصرف لمركزها المالي.

بالنسبة للبنوك:

- ✓ توسيع نطاق الخدمة المالية التي تقدمها المصارف ؛
- ✓ إيجاد وسيلة إضافية لزيادة دخل المصرف من خلال العمولات أو الأجر التي يتقاضاها من نشاط بيع المنتجات التأمينية؛
- ✓ توفير خدمة شاملة لعملاء المصرف مما يؤدي الى اكتساب ثقته م وولاءهم؛
- ✓ تصميم منتجات بنكية تأمينية جديدة لتلبية حاجات العميل بما يتناسب مع ظروفه الاقتصادية ومراحله العمرية؛
- ✓ لقد استفادت المصارف من قدرتها على منح القروض للترويج للمنتجات التأمينية عند إعطاء القرض، اذ سوقت "تأمين السيارة" مع "قرض الس يارة"، كما سوقت " التأمين على المسكن" مع التسليفات العقارية، إلى ما سواها، إضافة إلى ذلك، فرضت بوليصة "تأمين على الحياة" كضمانة لتسديد الدين في حالة وفاة المقترضين أو إصابته بالعجز الكلي ؛
- ✓ تعتبر شكل لإدارة المخاطر، إذ أن الزيادة في الرسوم المحصلة من بيع التأمين ممكن استخدامها لتعويض الخسارة الناجمة عن القروض المعدومة.

بالنسبة للعملاء:

- ✓ لاشك أن إنخفاض التكلفة التأمينية سينعكس على خفض أسعار التأمين بالنسبة للعملاء؛
- ✓ تطوير المنتجات التأمينية بما يتناسب مع احتاجاتهم؛

✓ تطوير الخدمة المقدمة للعملاء من خلال التكنولوجيا الحديثة التي تمتلكها المصارف مثل آلات الصرافة.

المبحث الثالث: ماهية التأمين البنكي في القطاع الفلاحي

يواجه القطاع الفلاحي العديد من المخاطر بدءا بالكوارث الطبيعية والأوبئة وانتهاء بتقلبات الأسعار، لذا أصبح التأمين البنكي أمرا حيويا لحماية المزارعين والمنتجين من هذه المخاطر، وفي هذا المبحث سنستعرض ماهية التأمين البنكي الفلاحي وأهميته وأنواعه ومنتجاته.

المطلب الأول: مدخل إلى التأمين البنكي الفلاحي

1- مفهوم التأمين البنكي الفلاحي

"يعتبر التأمين الفلاحي بمثابة وسادة لامتصاص الصدمات التي يتعرض لها الزراع و مربيو الأنعام من جراء الكوارث التي تكون فوق طاقته ويوفر بذلك شبكة أمان لدى وقوع المخاطر، ويعتبر الهدف الأساسي للتأمين الزراعي هو المساعدة في استقرار وتأمين احتياجات المجتمع الزراعي بتقديم مجموعة من التغطيات لمحاصيل وممتلكات المزارع ولنفسه وأسرته."¹

يعرفه عز الدين الفلاح: "عقد التأمين يمكن الفلاحين من تغطية اخطار النشاط التي يتعرض اليها الفلاح، وبما ان هذه الاخطار تختلف عن تلك التي ترتبط بالنشاطات الاقتصادية الاخرى، لذلك فقد اعدت هذا الشكل من التأمين خصيصا لحماية الفلاحين من خلال التعاون مع الفلاحين والاختصاصيين في الميدان الفلاحي."²

ويعرف أيضا: "يعرف التأمين الفلاحي على أنه تحقيق الاستقرار و الأمان من خلال ضمان إحتياجات الفلاح و حماية محاصيله وممتلكاته ضد الأخطار الطبيعية."³

¹ أقناروس محمد لمن، للوشي محمد، "التأمين الفلاحي في الجزائر بين معوقات انتشاره والحلول المقترحة"، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 14، العدد 01، جامعة بليدة-الجزائر، جوان 2019، ص 183

² عز الدين فلاح، التأمين: مبادئه وأنواعه، ط 01، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 94

³ أقناروس محمد لمن، للوشي محمد، مرجع سابق، ص 183

يمكننا إذا تعريف التأمين الفلاحي بأنه: تأمين يقدم للمزارعين من قبل البنوك والمؤسسات المالية، بهدف حماية المزارعين من المخاطر التي تواجههم في أعمالهم، مثل: الكوارث الطبيعية، والأمراض، والحوادث، ونفوق الحيوانات، وغيرها.

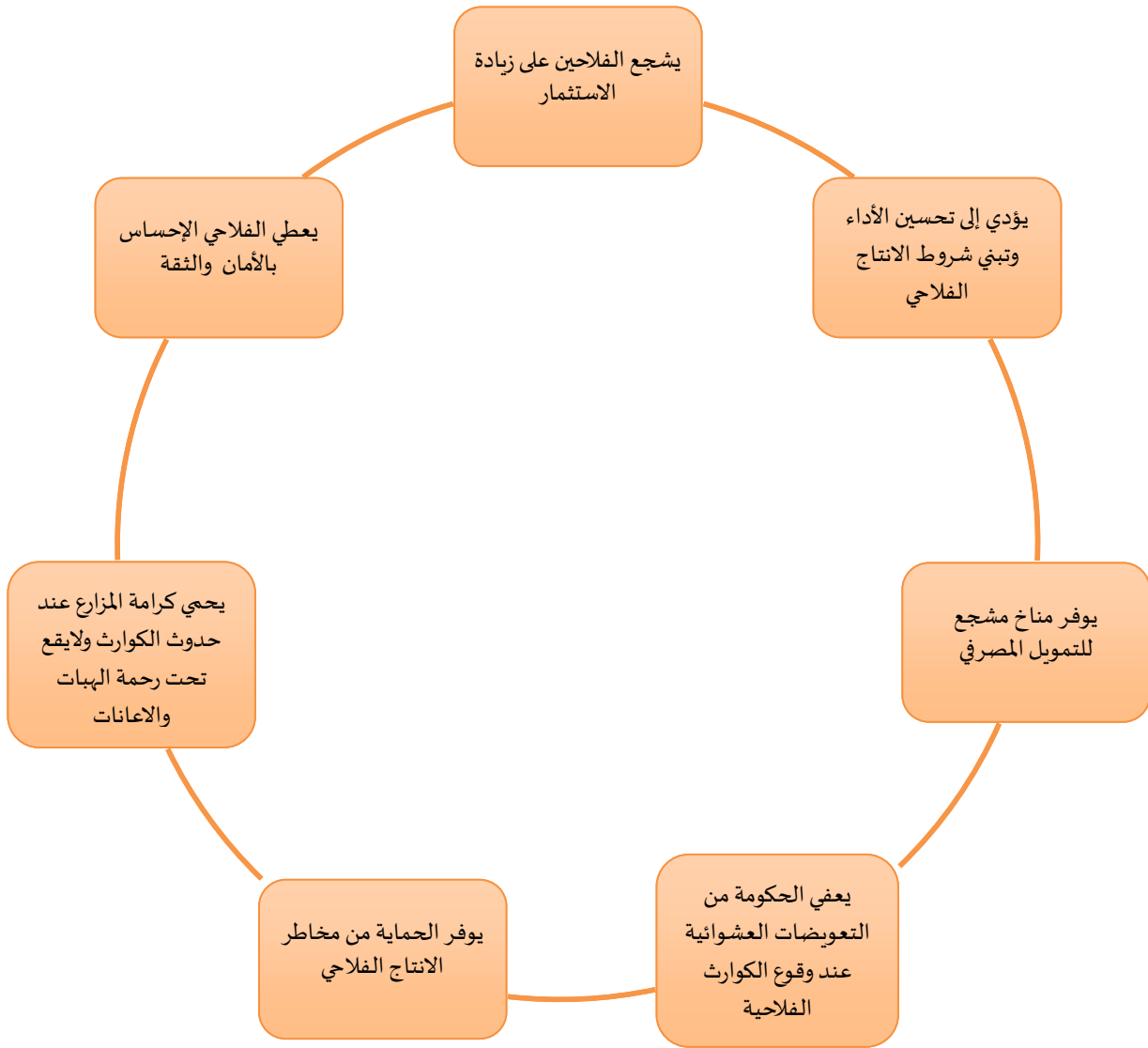
2- أهمية التأمين الفلاحي

تكمن أهمية التأمين الفلاحي بشكل عام فيما يلي:¹

- تأمين الحماية للمزارع المؤمن له من الهزات المستقبلية في السعر أو السوق أو المناخ... إلخ؛
- التأمين الفلاحي أداة مهمة تستعملها الدولة من أجل دعم وحماية القطاع الزراعي، وخاصة في ظل تحرير التجارة، سواء تحت مظلة منظمة التجارة العالمية، أم في ظل تحرير التجارة البينية بين الأسواق العالمية؛
- كما تنبع أهمية التأمين الفلاحي من تأثيره على حماية وتنمية الاستثمارات المزارع على المدى البعيد، ويصلح كضمانة على القروض، وبالتالي تسهيل وصول المزارعين المؤمن لهم، سواء أكانوا مالكين ام مستأجرين أم مزارعين مشاركين، وهذا في غاية الأهمية في الزراعة المروية نظرا لانتشار ظاهرة الزراعة بالمشاركة؛
- قطاع الزراعي يقوده القطاع الخاص في الانتاج والخدمات بما فيه التأمين؛
- تشجيع المزارعين على تبني تقنيات زراعية متقدمة من مدخلات زراعية قيمة، أو تكنولوجيا زراعي؛
- تثبيت دخل المزارعين على المدى البعيد، وبخاصة في وجه الكوارث والخسائر الكبيرة؛
- تسهيل المعاملات الاقراضية بين بيوت التمويل والمزارعين وخاصة المزارعين غير المالكين للأرض أو ضمانات أخرى مقبولة بنكيا
- تحسين قدرة المزارع ومتخذي القرار عموما على اتخاذ القرارات المبنية على المعرفة والمعلومات.

¹ فرج الله احلام، " دور التأمين الفلاحي في ترقية القطاع الفلاحي وتحقيق التنمية الاقتصادية مع دراسة واقعة بالجزائر " مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03 ، العدد 04 ، جامعة ميله، الجزائر، 2020 ، ص ص 230-231

الشكل (1-1): أهمية التأمين الفلاحي



المصدر: أمال فياش ، فتيحة بوعبانة ، واقع التأمين الفلاحي في الجزائر و دوره في إستقرار الإنتاج الفلاحي (دراسة قياسية للفترة) 2006 / 2016.

مجلة الباحث الإقتصادي ، المجلد 06 ، العدد 10 ، سكيكدة ، 2018 ، ص 28

المطلب الثاني: أنواع عقود التأمين البنكي

يوجد الكثير من عقود التأمين والتي تتوافق مع مستلزمات وحاجيات العملاء، حتى توفر لهم تغطية شاملة

من جميع الأخطار، سنتطرق لشرح مختصر لأنواع عقود التأمين الفلاحي فيما يلي:

1. عقود التأمينات الفلاحية النباتية:

وتشمل هذه العقود ما يلي¹:

- التأمين ضد البرد وحريق المحاصيل: ويؤمن جميع المحاصيل بكل أنواعها، ويتكفل بالممتلكات ضد الطبيعة كالبرد والحريق، وضد البشر كطعن الجيران وأشخاص الآخرين.
- مثلا في الجزائر عند وقوع الحادث ينبغي التصريح به خلال الأجل التالية: 4 أيام بالنسبة للبرد و 7 أيام بالنسبة للحريق، وبعد استلام التصريح، يلجأ المؤمن الى تعيين الخبير وذلك في مدة لا تتجاوز 7 أيام، اذا لم يقتنع المؤمن له بنتائج المعاينة الأولى، له الحق في طلب معاينة ثانية وذلك بتعيين خبير ثاني ضمن قائمة الخبراء المعتمدين، إذا وقع خلاف بين الخبيرين بعدها يتم اختيار خبير ثالث لحل المشكلة نهائيا.
- تأمين متعدد الأضرار: يوفر هذا الضمان حماية ضد الخسائر المباشرة التي تمس بعض المحاصيل كالبطاطا، أشجار الزيتون، الطماطم الصناعية، مشاتل الأشجار والكروم وغيرها.
- تأمين متعدد الأخطار: يضمن عقد التأمين هذا التعويض عن الخسائر المباشرة لكمية المنتوج والتي تتعرض لها الأشجار (النبته والثمار) منها:
- * البيوت البلاستيكية: يؤمن هذا العقد ضياع المنتوج في حالة وقوع أضرار للبيوت البلاستيكية، المحركات والتجهيزات والمعدات المادية، المواد البلاستيكية والزجاج، وكذلك ضياع المنتوج الخاص بالنباتات المنتجة داخل البيوت البلاستيكية.
- * أشجار الحوامض: يؤمن هذا العقد ضياع المنتوج الأشجار المثمرة (النباتات حديثة النمو والفواكه).
- * الأخطار الفلاحية: يضمن هذا العقد حماية ضد الحرائق والبرد بالنسبة للحوادث التي تلحق بالمحاصيل قبل جنبها كما يؤمن هذا العقد الخسائر المادية المرتبطة بمباني المستثمر (الأثاث والأموال العقارية، قطع المشية، آلات المستثمر والبضائع)، على أن يتم التصريح بالحوادث خلال آجال زمنية محددة في عقد التأمين.

¹ الطيف عبد الكريم، كوراد فاطيمة، دور التأمين الفلاحي في تغطية أخطار الإنتاج النباتي و الحيواني-دراسة حالة صندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ، مجلة النهل الإقتصادي ، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الوادي، الجزائر، ص 52-53

- تأمين شبكة الري للاستغلال: يؤمن هذا العقد شبكة الري أثناء أداء وظيفتها، ومصارييف إزالة ونقل واستبدال الاعتاد، ونقل مخلفات الأشياء (حطام، فضلات) بعد وقوع الحادث مؤمن عليه، بشرط أن لا يفوق التعويض الكلي مبلغ الرأسمال المؤمن.
- تأمين المشتلة الغابية: يؤمن هذا العقد الأضرار التي تلحق بالمشتلة الغابية (النباتات الغابية في الحقل).
- تأمين إعادة تشجير الغابات: يغطي خسارة الكمية المباشرة الناتجة عن البرد، الجليد، الرياح القوية، الثلج، الحريق، إجراءات الطعن الصادر من الجيران وأشخاص آخرين
- التأمين عن ضياع محصول الحبوب المسقية: يغطي هذا التأمين ضياع محصول الحبوب المسقية الناتج عن البرد، الجليد، الفيضان العاصفة ووجود خلل في شبكة الري بمعنى أن يقع ضياع المحصول جراء خلل في شبكة الري تبعا لأخطار الحرائق والأخطار المرتبطة بها) الأضرار الكهربائية وكسر الآلات).

2. عقود التأمينات الفلاحية الحيوانية: وتشمل مايلي¹:

- متعدد الأخطار (أبقار): يتكفل الصندوق بتأمين كافة الأضرار التي تلحق بالأبقار والناتجة عن الأمراض، حوادث التربية، الهلاك الطبيعي، التسمم، الأخطار المرتبطة بفترة الحمل والإجهاض والذبح (الإجباري، الصحي العاجل)، كما يأخذ بعين الاعتبار الخسائر المادية التي يتسبب فيها الحريق واللاحقة بمبنى المستثمرة، الحاجيات الضرورية لتربية الحيوانات، الآلات، أثاث وأدوات النشاط الممارس، الأبقار المتواجدة في مباني التربية أو في الحدود التابعة لها مباشرة، كما يتكفل بأضرار تسرب المياه. كما يتكفل بأضرار الحريق والأخطار اللاحقة به والمسؤولية المدنية عن المستثمرة وتشمل الحوادث الجسمانية والحوادث المادية اللاحقة بذوي الحقوق سواء كانوا داخل المستثمرة المؤمنة أم بالحدود اللاحقة بها مباشرة.
- تأمين متعدد الأخطار (تربية النحل): يغطي هذا العقد كافة الأضرار الناتجة عن هلاك النحل بسبب الأمراض، التسمم، التأثيرات المناخية والخسارة المتعلقة بالأضرار المادية الناتجة عن الحرائق، الانفجار، سقوط الصاعقة، العاصفة؛ وخسارة العسل بعد حادث مؤمن والحماية القانونية التي تضمن دفع مصارييف الخدمات القانونية والمسؤولية المدنية عن المستثمرة.
- تأمين متعدد الأخطار (خيول): يغطي هذا التأمين الأضرار الناتجة عن هلاك الخيول وما يتبعه عن خسارة مالية ناتجة عن الأمراض، حوادث العمل، التسمم أو الذبح الإنساني، نقل الخيول والذي يعد ضمانا

¹ غردى محمد و ايدير رانية و آخرون، التأمين الفلاحي كآلية لتغطية المخاطر الفلاحية -دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي- الصيرمة بوفاريك، مجلة الابداع، المجلد 7، العدد 8، 2017، ص ص146-147

يحيي ضد معظم الأخطار التي قد تتعرض لها الخيول أثناء النقل غير تلك المتعلقة بتعفن أو مرض ما؛ المسؤولية المدنية، الحريق والأخطار التابعة له، أضرار تسرب المياه، الفيضانات والعاصفة.

- تأمين هلاك الجمال: يتكفل الصندوق بكافة الأضرار التي تلحق بالجمال والنتيجة عن الأمراض، التسمم، حوادث التربية، الذبح، كما يضمن المسؤولية المدنية عن الحوادث الجسمانية والحوادث المادية.

3. تأمين السيارات: يشمل: تأمينات الجرارات والمعدات الزراعية، المقطورات، المعدات الزراعية المؤجرة، السيارات العادية.

4. تأمين الأخطار الصناعية والتقنية: ويشمل العقد التأمين هذا على المخاطر التالية: الحريق والانفجار، انكسار الماكينات، خسارة المنتج داخل مخازن التبريد، أخطار الورشات، المسؤولية المدنية للمنتجات السلعية، أخطار التركيب، كل الأخطار المعلوماتية، المسؤولية المدنية.

5. تأمين المخاطر العادية: ويشمل هذا العقد التأميني على المخاطر التالية: أضرار المياه، تأمين متعدد الأخطار سكن، المسؤولية المدنية للمزارع والبيطري، المسؤولية المدنية العامة، سرقة الممتلكات والسلع في المخازن، سرقة كل محتويات الصناديق الصلبة.

6. تأمين النقل: ويشمل هذا العقد التأميني على: تأمين النقل البري، البحري، الجوي (العام والخاص)، المسؤولية المدنية للعربات، أجسام سفن الصيد.

7. التأمين ضد الكوارث الطبيعية: ويشمل هذا النوع من التأمين كل ما تتعلق بالكوارث الطبيعية من فيضانات، زلازل، رياح، امطار.... الخ.¹

¹ غردي محمد و ايدير رانية و آخرون، نفس المرجع، ص 146-147

المطلب الثالث: منتجات التأمين البنكي الفلاحي

يوفر الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي منتجات لتغطية وتخفيف مختلف المخاطر المهددة للقطاع الفلاحي . تتجلى منتجات التأمين الفلاحي في الجزائر فيما يلي:¹

-التأمينات الفلاحية الحيوانية المتمثل في: الأبقار الأغنام، الخيول، الدواجن والجمال؛

-التأمينات الفلاحية النباتية كالتأمين الشامل للبطاطا، أشجار الفواكه، الزيتون؛

-التأمين ضد الكوارث الطبيعية المتمثل في احتراق المحاصيل مثلا الناتجة عن درجة الحرارة المرتفعة، العواصف والانفجارات؛

-تأمين المعدات الفلاحية؛

-تأمين البيوت البلاستيكية؛

-تأمين مسؤولية البيطري؛

-تأمين متعدد الاخطار للسكان؛

-تأمين الاضرار الناجمة عن المياه.

¹ غردي محمد و ايدير رانية و آخرون، نفس المرجع، ص ص145-146

خلاصة

تعتبر البنوك الناجحة والمتميزة على المستوى العالمي هي تلك التي تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة، ومن بين أهم الخدمات التي تقدمها هذه البنوك هي خدمات التأمين البنكي الفلاحي، نظرا لأهميتها الكبيرة في دعم القطاع الفلاحي والمناطق الريفية.

لكي تحقق البنوك أهدافها من هذه الخدمات المقدمة واكتساب ميزة تنافسية في السوق، يجب أن تركز على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء بشكل مستمر، حيث تعتبر جودة الخدمات أحد العوامل الحاسمة لنجاح المؤسسات المصرفية وتميزها.

الفصل الثاني

تمهيد

على الرغم من أن العمل المصرفي يشترك في العديد من الجوانب مع البنوك الأخرى، إلا أن الفارق الأساسي يكمن في كيفية تقديم الخدمات للعملاء. حيث يجب أن تتميز طريقة تقديم الخدمة بالتحفيز والاثارة، وهو ما يجعل جودة الخدمة أحد أهم العوامل الرئيسية لنجاح المؤسسة المصرفية.

يعتبر تحسين جودة خدمات التأمينات المقدمة للعملاء من أبرز التحديات التي تواجه صناعة الخدمات المصرفية في الوقت الراهن، لذلك يتعين على البنوك قياس جودة خدمات التأمينات المقدمة بشكل مستمر، بهدف الكشف عن أي قصور أو خلل في جودة الخدمة، والعمل على تحسينها وتطويرها باستمرار.

إن تحسين جودة خدمات التأمينات المصرفية يساهم في جذب المزيد من العملاء واستقطابهم، مما يمكن البنوك من تحقيق أهدافها الاستراتيجية على المدى الطويل، خاصة في مجال دعم وتمويل القطاع الفلاحي والمناطق الريفية، لذلك تعد جودة خدمة التأمينات عنصراً محورياً لضمان نجاح ونمو المؤسسات المصرفية في بيئة تنافسية متزايدة.

لذا تطرقنا في هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالاتي:

المبحث الأول: الاطار العام حول جودة الخدمات البنكية؛

المبحث الثاني: طرق قياس جودة التأمينات البنكية؛

المبحث الثالث: آليات تحسين جودة خدمات التأمينات البنكية.

المبحث الأول: الاطار العام حول جودة الخدمات البنكية

تحتل جودة الخدمات البنكية أهمية كبيرة في العصر الحالي، حيث تعتبر عنصراً حاسماً في نجاح البنوك وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، في ظل المنافسة الشديدة في قطاع الخدمات المالية، أصبح من الضروري للبنوك أن تفهم وتلبي توقعات العملاء بشكل مستمر، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تتميز بالكفاءة والفعالية. حيث سنركز في هذا المبحث عن ماهية جودة الخدمات البنكية وأهميتها، وكذا أبعادها ومستوياتها.

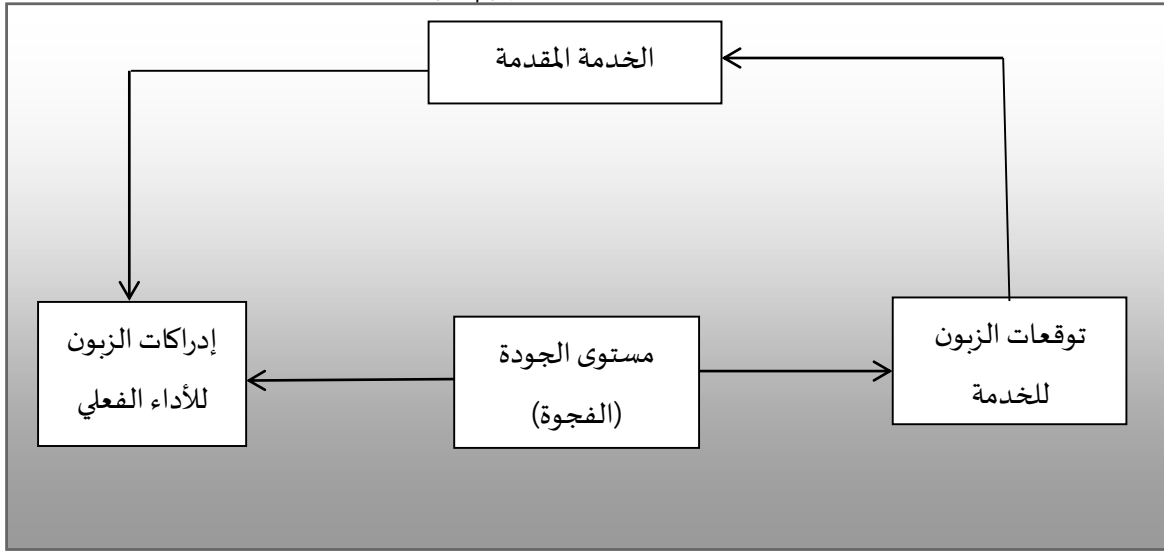
المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات البنكية وأهميتها

1- مفهوم جودة الخدمة

لقد تطورت ادبيات جودة الخدمة خلال الماضيين، فقد ظهرت وبشكل اساس في ميادين ادارة العمليات وتسويق الخدمات حيث ساعد كثيراً من الاستشاريين في تطور تلك الادبيات وقد تم التأكيد على وضع مواصفات للخدمة وتركيز الجهود الادارية على الزبون، ومنحة الثقة التامة واستخدام الطرائق المختلفة لتدعيم الاتصال القوي بين بيئات الخدمة عموماً، ولذلك أصبحت ادبيات جودة الخدمة أكثر حساسية من ادبيات ادارة الجودة الشاملة، ومن الضروري ان تكون هناك احاطة تامة من قبل الموظفين في صلب اختصاصاتهم هذا ما يزيد من دعامة الجودة في الخدمة، ومن هنا يصبح واضح مفهوم جودة الخدمة حيث عرف الجودة في الخدمة هو ان الخدمة تصنع وتقدم بما يتوافق مع ما يضعه المصممون على وفق رغبات الزبائن، كذلك يمكن تعريف جودة الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً على السلع المادية حيث ينظر لجودة الخدمة على انها معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.¹

¹ أكرم محسن الياسري، حيدر محمد كريم الدحيحاوي، "مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال"، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الطبعة لا يوجد، عمان، الأردن، 2015، ص79

الشكل (1-11): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: أكرم محسن الياسري، حيدر محمد كريم الدحيحاري، "مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال"، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الطبعة لا يوجد، عمان، الأردن، 2015، ص80

وعلى اساس ما تقدم نستنتج بان جودة الخدمة تعني ايصال الخدمة من قبل المنظمة للزبون بشكل صحيح على ان تتوافق مع توقعات الزبون لهذه الخدمة . علما ان المنظمة التي تقدم الخدمات بشكل يتوافق مع رغبات الزبائن وتوقعاتهم تحرز موقع تنافسي اكبر من شبيهاتها العاملة في القطاع نفسه.¹

2- مفهوم جودة الخدمات البنكية

- تعرف جودة الخدمة البنكية بأنها: "مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".²

- تعني جودة الخدمة المصرفية " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء و متطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف و مكانته في السوق المستهدفة". و تكمن جودة الخدمات المصرفية في ادراكات العملاء، عليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل و ليس المصرف كما تعرف جودة الخدمة المصرفية

¹ أكرم محسن الياسري، نفس المرجع، ص81

² يحيى إلهام، بن ديملي إسماعيل، "أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية-، العدد 29، المجلد02، جامعة زيان عاشور بالجلفة.ص94

على أنها " سلسلة من العلاقات بين العملاء و العاملين بالمصرف و يجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل، و كذلك فإن جودة الخدمة المصرفية تعرف على أنها " إرضاء لمتطلبات العملاء و دراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات و القدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء"¹

3- أهمية جودة الخدمات البنكية

تتمثل أهمية جودة الخدمات البنكية فيما يلي:²

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية؛
- تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية ؛
- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية ؛
- تمكن جودة الخدمة المصرفية من جعل الزبائن بمثابة مندوبي بيع البنك في توجيه وإقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء؛
- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنك، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.

المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات البنكية

مستويات جودة الخدمة المصرفية: لجودة الخدمة المصرفية خمسة مستويات، تتمثل في:³

- أ- الجودة المتوقعة: والتي يجب توفرها في الخدمة المصرفية ؛
- ب- الجودة المدركة: حيث تمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات توقعات زبائنه، وتقديم الخدمة المصرفية بالمواسفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي الزبون؛
- ج- الجودة المروجة: بمعنى تقديم المعلومات الخاصة بالخدمة المصرفية وخصائصها، وما تعهد البنك بتقديمه إلى الزبائن من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات... الخ؛
- د- الجودة الفنية: والتي تحدد وفق مواصفات جودة الخدمة المصرفية؛

¹ عمر علي بابكر الطاهر، نزار بنعبد الله، "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الرابع عشر، 2019، ص 83-84

² بوعنان نور الدين، "تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون وأثرها على رضاه وولائه"، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد السابع، 2017، ص 369

³ بوعنان نور الدين، مرجع سابق، ص 370

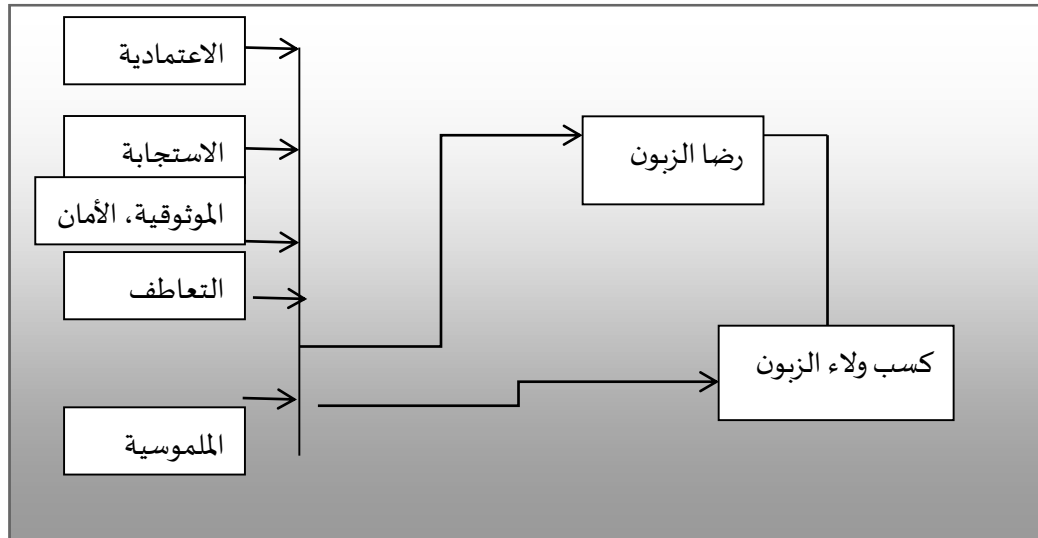
هـ- الجودة الفعلية: ويقصد بها أداء العاملين بالبنك لجودة الخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها، وهي تتوقف على مدى مهارة العاملين وحسن تكوينهم.

المطلب الثالث : أبعاد جودة الخدمات البنكية

لقد حدد الأدباء والمختصين بالجودة خمسة معايير أو أبعاد يمكن من خلالها الحكم على جودة الخدمة في المصارف، حيث يستخدم الزبائن هذه المعايير لتقييم جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعاتهم على الخدمة وما يحصلون عليه فعلا، وهذه الأبعاد هي المستخدمة في نموذج ((SERVQUAL

واكتسبت أبعاد جودة الخدمة المصرفية أهميتها كونها تؤدي إلى رضا الزبون أو قناعة الزبون customer satisfaction وعند كسب رضا الزبون يمكن للمصرف أن يكسب ولاء الزبون وهذا وبأثره يؤدي التأثير على المدى البعيد لنجاح المصرف لأن رضا الزبون يدل وبصورة كبيرة على جودة خدمات المصرف، وكما موضح في الشكل (03).¹

الشكل (2-11): معايير جودة الخدمة



مصدر: أكرم محسن الياسري، مصدر سابق، ص 88

¹ أكرم محسن الياسري، مرجع سابق، ص 88

- 1- الاعتمادية: وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم، وتنفيذ البنك لوعوده نحو العميل وذلك عن طريق:
- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء؛
 - تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح؛
 - تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها.¹
- 2- الاستجابة: وهي قدرة المصرف على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة الزبائن باستمرار. ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ أي تعامل مع طلبات الزبائن من استفسارات وشكاوي ومشاكل بسرعة؛
- 3- التعاطف: يعني توفر صفات اللباقة والتأدب في مقدم الخدمة وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع الزبائن، حتى يبني علاقات جيدة معهم يسودها الاحترام مما يؤدي إلى سهولة الاتصال وتفهم الزبائن والعناية بهم؛
- 4- الملموسية: هي مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى البنك وهي الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للبنك كالصراف الآلي مثلاً ومستلزمات الراحة للزبائن.²
- 5- الأمان: وتعني خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطر، ويتضمن الأمان المادي والمالي والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بحسابات العملاء، والتزام الصديق والأمانة في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة، الأمر الذي يؤدي بهم إلى أخذ صورة حسنة وانطباع جيد نحو البنك.³

¹ لعراف فائزة، بوقرة رابح، "تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 12/2014، جتمعة مسيلة، ص 22

² بوغان نور الدين، مرجع سابق، ص 370

³ لعراف فائزة، مرجع سابق، ص 23

الجدول رقم (1-11): أبعاد جودة الخدمات البنكية

الأبعاد	الشرح
1- الملموسية	<p>ظهور العنصر المادي</p> <p>← حدائثة وجاذبية مظهر الشركة ؛</p> <p>← مظهر العاملين ؛</p> <p>← تسهيلات مادية ...</p>
2- الاعتمادية	<p>أداء صادق وصحيح</p> <p>← القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد؛</p> <p>← معلومات دقيقة وصحيحة؛</p> <p>← مصداقية الأداء وإمكانية الاعتماد على الشركة... إلخ</p>
3- الاستجابة	<p>السرعة والمساعدة</p> <p>← إعلام العملاء بأجال الوفاء بالخدمة؛</p> <p>← سرعة تنفيذ المعاملات؛</p> <p>← مؤهلات، كفاءات ومعارف.</p>
4- الأمان	<p>ثقة العملاء في الشركة</p> <p>← ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد؛</p> <p>← انعدام الخطر والشك في تعاملات الشركة ؛</p> <p>← أداء سليم من طرف الموظفين .</p>
5- التعاطف	<p>الاهتمام بالعمل</p> <p>← فهم ومعرفة حاجاته؛</p> <p>← الوعي بأهميته؛</p> <p>← ملاءمة ساعات العمل مع التزاماته.</p>

المصدر: فتيحة بوحرو، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة

سطيف، 2012.

المبحث الثاني: قياس جودة خدمات التأمينات البنكية

تعد عملية قياس جودة الخدمات خطوة أساسية لاي مؤسسة مالية تسعى لتحسين أداؤها وتلبية توقعات عملائها، وفي قطاع التأمينات البنكية يصبح قياس جودة الخدمات أكثر أهمية، نظرا للطبيعة المعقدة لهذه الخدمات والدور الحيوي الذي تلعبه في حماية المستثمرين والمقترضين من المخاطر المالية، حيث يتناول هذا المبحث أهمية قياس جودة الخدمات البنكية، و صعوبات قياسها ونماذج قياسها .

المطلب الأول: أهمية قياس جودة الخدمات البنكية

إن قياس جودة الخدمة في المنظمة التي تركز على رضا ومتطلبات العملاء يعتبر أمراً حيوياً، وقد تنوعت الجودة التي تناولت قياس الجهود في صناعة الخدمات إلا أن توافر مقياس يتسم بالدقة والموضوعية يعتبر أمراً ضرورياً لتقييم الأداء وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية، ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة في أجل القصير والطويل على حد سواء بمعنى أكثر تحديداً تتيح عملية قياس الجودة العديد من المزايا الأساسية للخدمات لعل أهمها:

- معرفة ما يحتاجه العملاء وما إذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنشأة ملائمة بالنسبة لهم أم لا ؛
- معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوى الأداء المنخفض وذلك حتى يتسنى مكافأة التميز أو دفع الآخرين لتحسين أدائه؛.

- إن قياس الأداء الفعلي وفق معيار محدد سلفاً يساعد في تقييم جودة الخدمات والتعرف على الأسباب التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار في حالة نقص النتائج المحققة فعلا عن النتائج المرجوة، وبناء على ذلك يتم اتخاذ قرارات التغيير أو التطوير اللازمة لتحسين الموارد المتاحة وتحقيق أقصى عائد للخدمات بأقل تكلفة؛
- تحديد ما هو جيد وما هو سيئ فيما يخص المؤسسة الخدمية وعملائها مما يساعد على الوصول للتوازن بين مصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.¹

وعليه فإن عدم قياس جودة الخدمة وعدم معرفة متطلبات العملاء يؤدي إلى المشاكل عديدة نذكر منها:
- إن ذلك يجعل الموظف يتصرف حسب طبيعته، فالموظف المحترم يتعامل بإحترام والموظفين غير المحترمين يتعامل بأسلوب غير لائق؛

- لا يتم تحسين الخدمة لأننا لم نعرف بوجود مشاكل؛
- يؤدي عدم تحسين الخدمة إلى ذهاب العملاء لمنافس آخر؛
- تصور أن حجم الإيرادات أو المبيعات هي مقياس جودة الخدمة وهذا غير صحيح

¹ أحمد عبد الله الرشدي، "إستخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية"، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، صص 98-99

- إن قياس جودة الخدمة تعني قياس وقت الخدمة، قياس عدد الشكاوي، قياس التفاوت في سرعة الخدمة، قياس التغيير في مستوى المواد المقدمة¹

المطلب الثاني: صعوبات قياس جودة الخدمات

إلى وقت قريب كانت المؤسسات الخدمية تعتمد على المقاييس المستخدمة في الإنتاج، إلا أنه خلال السنوات القليلة الماضية بدأت هذه المؤسسات في تطوير بعض طرق قياس الأكثر مناسبة لظروفها، وعلى الرغم من ذلك فما زالت عملية القياس في قطاع الخدمات غاية في الصعوبة قياسا بما هو سائد في مؤسسات الإنتاج، ويرجع هذا للأسباب التالية:²

- جودة الخدمة تعتمد على درجة مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة، فمشاركة العميل تعتبر هامة لنجاح الخدمة في بعض المجالات كخدمات التعليم والصحة، وهنا نجد أن جميع الخدمات غالبا ما تكون في أمس الحاجة إلى معلومات دقيقة من العملاء للتعرف على احتياجات كل فرد منهم ومحاولة الوفاء بها، ولكن عدم وعي بعض العملاء قد يحول دون ذلك، وهنا يتطلب الأمر توافر مهارات محددة في مقدمي الخدمة تمكنهم من التعرف على احتياجات المستفيدين من الخدمة بدقة مع ضرورة تنوع أساليب القياس وبما يتلائم مع ظروف كل فرد على حدة، وهذا من شأنه أن يجعل توافر مقياس ثابت لجودة الخدمة أمرا صعبا؛
- هناك بعض الخدمات يكون الطلب عليها لفترة محددة (الخدمات القانونية على سبيل المثال)، بينما نجد بعض الخدمات الأخرى يكون الطلب عليها مدى الحياة، وهنا تظهر أهمية الحاجة للقياس في أوقات مختلفة طبقا لنتائج المراحل الخاصة بكل خدمة على حدة، ومما يجعل الاعتماد على مقياس ثابت لقياس جودة الخدمة خلال هذه المراحل أمرا صعبا في الوقت نفسه؛

- تتوقف جودة الخدمة على درجة مشاركة الزبون وقدرته على توفير المعلومات الدقيقة التي تساعد مقدمي الخدمة على تحديد احتياجات كل زبون ومحاولة الوفاء بها، ولكن عدم وعي بعض الزبائن قد يحول دون ذلك.

وبما أن عمليات الخدمة تمتاز بدرجة عالية من الاتصال مع الزبون الذي يملك حاجات ورغبات متغيرة ومختلفة من شخص لآخر، ذلك يجعل الكثير من خصائص الخدمة لا يمكن قياسها مثل:

- معلومية الخدمة في تحقيق الفائدة المرجوة منها للزبون،
- فهم حاجات ورغبات الزبون ومدى الوفاء بها؛
- تسيير الخدمة لحظة طلبها من قبل الزبون؛
- الثقة المتبادلة بين المجهز والزبون التي تتطلب توافرها.

¹ فليسي ليندة، "واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2012، ص ص 59-60

² فليسي ليندة، نفس المرجع، ص ص 60-61

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة التأمينية البنكية

لقد عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة على إيجاد أساليب أو نماذج تمكن من قياس مستوى الجودة في المجال الخدمي من وجهة نظر الزبائن، خصوصا وأن عمليات التقييم تخضع لمجموعة اعتبارات تختلف باختلاف الزبائن واحكامهم لمستويات الأداء المقدمة إليهم، أو تكون وفق اعتبارات أخرى تتعلق بتأثيرات الزبائن الآخرين من خلال الكلمة المنطوقة، أو لأثر الاعلانات الموجهة للزبائن، أو للتجارب السابقة مع المؤسسة وغيرها.

ولعل أبرز المحاولات الأولية التي تمت في هذا المجال، ما قام به Berry وزملائه سنة 1963 م والتي أسفرت عن العديد من النتائج الأولية أبرزها أن جودة الخدمة قابلة للقياس بالرغم من غياب البعد المادي أو التطور بالنسبة لها، والتي جعلت من قياسها أمرا صعبا مقارنة بالسلع المادية. وقد تلت بعدها الكثير من الجهود لفهم وقياس جودة الخدمة وطرق تحسينها بغض النظر عن تنوعها الشديد، خصوصا ما يتعلق بالقياس إذا ما قورنت بالسلع المادية الملموسة.¹

إن الدراسة الأولى في سلسلة (Parasuraman ، Zeithaml ، Berry ، & 1985)، طورت نموذجا مفاهيمي لجودة الخدمة التي تشير إلى إدراك العملاء لأداء جودة الخدمة وتتأثر بسلسلة من أربع فجوات متميزة تحدث في المنظمات.

هذه الفجوات التنظيمية، والتي يمكن أن تعوق تقديم الخدمات التي يعتبرها العملاء بأنها ذات جودة عالية، وهي:

الفجوة 01: الفرق بين توقعات العملاء وإدراكات الإدارة لتوقعات العملاء؛

الفجوة 02: الفرق بين إدراكات الإدارة عن توقعات العميل ومواصفات جودة الخدمة ؛

الفجوة 03: الفرق بين مواصفات جوده الخدمة والخدمة المقدمة فعليا؛

الفجوة 04: الفرق بين تقديم الخدمات وما يتم إبلاغه عن الخدمة للعملاء.

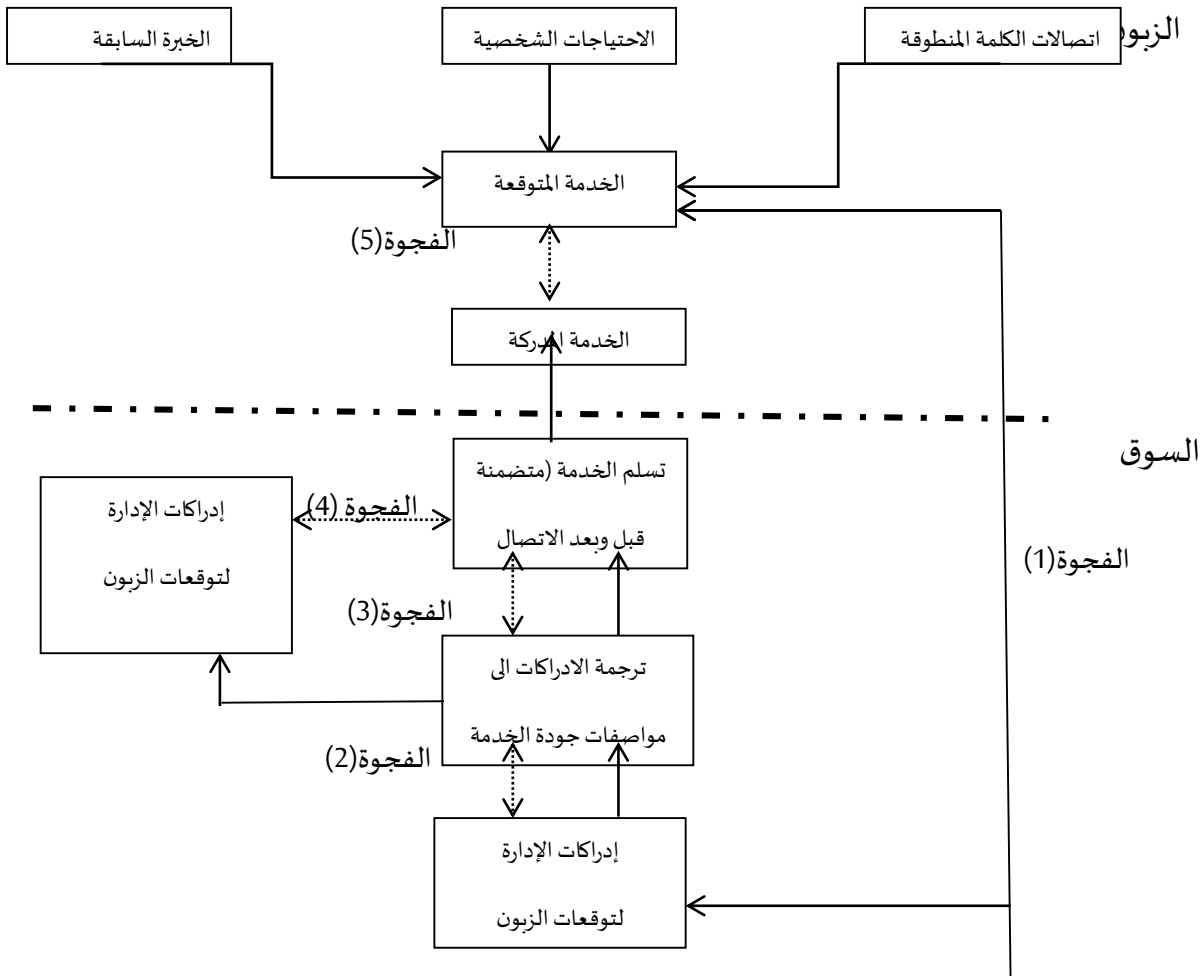
من خلال الشكل نستخلص أن الفجوة الأولى تنشأ بسبب الاختلاف بين الخدمة وإدراكات الإدارة لتوقعات العميل، في حين تنشأ الفجوة الثانية عند الاختلاف بين ما تعتقده الإدارة أنها رغبة العميل وبين ما تقوم به بسبب الاختلاف بين المواصفات المحددة للجودة وبين مستوى الأداء الفعلي، أما الفجوة الرابعة فهي نتيجة ما تقدمه المنظمة بالفعل وبين ما تخبر به عملائها عما تقدمه من خدمات، والفجوة الخامسة تنشأ من خلال الفرق بين الفجوة الأولى والرابعة وهو ما يعبر عنه بالفرق بين الخدمة المتوقعة والمدركة.²

¹ عبد الحميد نعيجات، نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة ورضا الزبون، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 01-جانفي

2019، جامعة الأغواط، الجزائر، ص 22

² نجوى فيلاي، أثر جودة الخدمة على المصرفية على رضا العملاء، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد السابع، الإصدار الأول لسنة 2018، الرقم التسلسلي: العدد الثالث عشر/رمضان 1439هـ/جوان 2018م، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية- قسنطينة، 2018، ص 372، 373.

الشكل (3-11): نموذج فجوة جودة الخدمة



المصدر: تيسير العفشيات العجامة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2013، عمان، 2012، ص 286

تم تعريف جودة الخدمة المدركة وقياس الأداء القائم على العملاء، في النموذج على أنه الفرق بين توقعات العملاء وتصوراتهم الفجوة 05 في الشكل، والتي افترضت بدورها أنها تتأثر بالفجوات لتنظيمية -وقد ركزت الدراسة الثانية في سلسلة (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) على تطوير إجراء لتحديد تقييم العملاء لأداء جودة الخدمة (أي الفجوة 05) في هذه الدراسة تم تطوير واختبار SERVQUAL، وهي أداة متعددة العناصر مصممة لقياس جودة الخدمة على امتداد خمسة أبعاد: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، ضمان، التعاطف.¹

¹ نجوى فيلالي، مرجع سابق، ص 373، 374

المبحث الثالث: آليات تحسين جودة خدمات التأمينات البنكية

تحسين جودة خدمات التأمينات البنكية يمثل تحديا كبيرا للبنوك الراغبة في الحفاظ على ميزتها التنافسية، ويتطلب ذلك اتباع آليات وأساليب محددة بدءا من فهم فوائد تطبيق معايير أو ابعاد جودة الخدمات وانتهاء بتحديد العلاقة بين جودة الخدمات و خدمة التأمينات البنكية، ومنه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى: فوائد تطبيق جودة الخدمات البنكية ، وأساليب تحسين جودة الخدمات البنكية ، وإلى العلاقة بين جودة الخدمات وخدمات التأمينات البنكية

المطلب الأول: فوائد تطبيق جودة الخدمات البنكية

تلعب البنوك دورا محوريا في القطاع المالي ويعتمد نجاحها بشكل كبير على جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها، في ظل بيئة تنافسية شديدة أصبح تحقيق رضا العملاء عن طريق تقديم خدمات ذات جودة عالية أمرا حيويا لضمان البقاء والنمو للبنوك. إن تطبيق جودة الخدمات يحمل العديد من الفوائد منها:¹

- 1-زيادة الربحية بسبب تقليل الأخطاء وخفض التكاليف؛
- 2-زيادة القدرة التنافسية بسبب تقديم ما يحقق رضا العميل؛
- 3-المحافظة على المنظمة بسبب جعلها قادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية؛
- 4-كسب رضا المجتمع بسبب إرضاء الرغبات؛
- 5-تطبيق معايير جودة الخدمة يتطلب تبسيط وتحسين العمليات الداخلية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والانتاجية؛
- 6- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطور المستمر في المنظمة البنكية .؛
- 7-إيجاد ثقافة داخل المنظمة بين الإدارات والعاملين بضرورة التركيز على العميل؛
- 8-متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات المختلفة داخل المنظمة البنكية والتأكد أن الأمور تسير بشكل جيد؛
- 9-تعلم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا المشاعر التي تخدع الشخص أحيانا؛
- 10.تحسين الثقة بين العاملين والإدارة وزيادة القدرة على جذب العملاء والتقليل من حجم شكاوهم.

¹ سمير حسين الوادي، مصطفى سعيد الشيخ، "تسويق الخدمات الصحية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى 2016، عمان، 2015، ص ص 164-165 (بالتصرف)

المطلب الثاني: أساليب تحسين جودة الخدمات البنكية

1- الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث

إن الفشل في الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية من قبل المنظمات إلى اللجوء إلى استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم عن توقعات العملاء للخدمة وتقييماتهم للأداء الفعلي لها. و من هذا المنظور فإن منظمة الخدمة يجب أن تسمى جاهدة للبحث عن إجابات حاسمة للأسئلة الرئيسية التالية :

- ما الذي يعتبره العملاء هاما في ملامح أو خصائص الخدمة؟

- ما هو المستوى الذي يتوقعه العميل بالنسبة لهذه الملامح ؟

- كيف يتم إدراك وتقييم هذه الجوانب من الخدمة في الواقع العملي؟

إن التعرف على دور الخدمة وأبعادها والتعرف على توقعات العملاء و ادراكاتهم للخدمة ومشكلات التعامل فيها، يمثل جوهر أي برنامج فعال لتحسين جودة الخدمة.

كذلك فإن قرارات وضع معايير الخدمة العاملين وتدريبهم وقياس أدائهم وتحفيزهم يتوقف على نتائج هذه الأبحاث. وتساعد البحوث بصفة عامة في تحقيق الفوائد التالية لمنظمة الخدمة:

- التعرف على معايير جودة الخدمة، ومساعدة الإدارة في المفاضلة بين معايير الجودة؛

- معرفة الأهمية النسبية الأبعاد الخدمة؛

- تقييم الأداء الفعلي للخدمة قياسا على المنافسين¹.

2- تحليل شكاوي العملاء

تعتبر شكاوي العملاء مؤشرا خطيرا لمستوى جودة الخدمة المقدمة و بالنسبة لبعض المنظمات فإن هذه الوسيلة تعتبر الأداء الرئيسية للتعرف على أداء العملاء ومدى رضائهم على مستويات الخدمة المقدمة، كما تقوم بها مؤسسة بحثية متخصصة.

وعادة ما يكشف هذا التحليل بعض الجوانب الهامة مثل المعايير التي يستخدمها العملاء للحكم على جودة الخدمة ونواحي الضعف في الأداء وتوقعات التحسن و من ثم توفير قاعدة من المعلومات والتي تفيد في رسم السياسات التي تساعد على تحسين الجودة.

¹ فليسي ليندة، مرجع سابق، ص 51، 50.

3- العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات

إن وضع معايير وبرامج لتحسين جودة الخدمة تعتبر غير ذات قيمة ما لم يتوافر لدى البنك. قاعدة من الأفراد الذين يتمتعون بالاتجاه الايجابي والمقدرة على تحقيق تلك المعايير، وتشير نتائج الدراسات في أن نحو ثلث مشكلات الجودة تنحصر في ضعف مهارات مقدمي الخدمة أو افتقارهم للرغبة في العمل وتدني نظرتهم للعميل. ولذا فإن البنك يجب أن يكون حريص على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي سوف تقوم بالعرض الفعلي للمنظمة.¹

4- الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي

إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن البنك من تحقيق الأداء المتميز ولكن يجب أن يتوافر لدى هؤلاء العاملين الرغبة والاتجاه الايجابي نحو تحسين جودة. والتسويق الداخلي هو مفهوم حديث بمقتضاه يتم النظر إلى العاملين على أنهم عملاء داخليين و إلى وظائفهم على أنها منتجات داخلي.

و أن المنظمة يجب أن تبذل جهودا معينة لبيع تلك الوظائف للعاملين و إقناعهم بها كشرط مسبق لتحقيق النجاح في تعاملاتهم مع العملاء الخارجيين، يعني ذلك أن العاملين يجب النظر إليهم كسوق أول من وجهة نظر المنظمة و أن الهدف النهائي للتسويق الداخلي يتمثل في تحفيز مقدم الخدمة و زيادة ادراكاته بأهمية العميل و تحقيق العناية به.

و بصفة عامة فإنه إذا ما استطاعت المنظمة أن تحقق العناية للعملاء، فإن الناتج النهائي سوف يتمثل في زيادة درجة التحفيز والرضا بين العاملين ومن ثم تحقيق مستوى مرتفع من جودة الخدمة وهو ما يؤدي في النهاية إلى مقابلة توقعات العملاء وتحقيق رضائهم وولائهم للمنظمة.²

5- سرعة التصدي لمشكلات العملاء

في دراسة أجريت عام 1988 عن درجة رضا عملاء بعض المنظمات الخدمية عن أسلوب تلك المنظمات في مواجهة المشكلات والتصدي لها والتعامل معها، وجاءت النتائج كما يلي :

-تختلف نسبة رضا العملاء عن حل المشكلات باختلاف طبيعة نشاط المنظمة ، فقد يبلغ هذه النسبة 76% بالنسبة للاتصالات الهاتفية، 46% بالنسبة لشركات التأمين ، 35% بالنسبة للبنوك.

-يؤثر أسلوب التعامل مع الشكوى على احتمالات إعادة الشراء. وبصفة عامة كلما زاد التعامل الفعال مع الشكوى كلما زاد احتمال إعادة الشراء والعكس صحيح.

¹ عبد الرزاق حميدي، "جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة قدرة التنافسية للبنوك"، ملخص مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2008، ص 126

² فليسي ليندا، مرجع سابق، ص 51، 52

6- تعليم العميل عن الخدمة

يمكن للبنك تعزيز مصداقيته لدى العميل من خلال بذل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة ولاشك أن زيادة إلمام العميل بخدمات البنك يزيد من قدرته على اتخاذ قرار أفضل ، ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا عن هذه الخدمات . وتأخذ عمليته التعلم عدة أشكال أبرزها:

-تعريف العميل بكيفية انجاز بعض الخدمات بنفسه ؛

-تعريف العميل متى يستخدم الخدمة؛

-تعريف العميل كيف يستخدم الخدمة، مثال ذلك وسائل تقليل معدلات التأخير في صفوف الانتظار للحصول على الخدمة

-شرح مبررات إنتباع البنك سياسات معينة قد لا تلقى قبولا لدى العميل أو تحضي برضاه.

7- وجود تعهد أو التزام إداري نحو جودة الخدمة.

يرتبط تحقيق الفعالية و النجاح البرامج جودة الخدمة أو العناية بالعملاء بضرورة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة ككل بدءا من الإدارة العليا وانتهاء بالمستويات التنفيذية، و يتطلب ذلك توافر أنماط قيادية فعالة يتوافر لديها:

- رؤية واضحة لأهداف النشاط و رسالته

- القدرة في التصرفات و العمل

- المقدرة على إيصال وتحقيق الفهم لتلك الأهداف.

- الإيمان بالتميز والقدرة على تحقيقه

- الحماس والولاء.

و لا شك أن القيادة الفعالة في جميع المستويات تمثل الأساس في تحقيق النجاح البرامج جودة الخدمة.¹

¹ عبد الرزاق حميدي، مرجع سابق، ص ص 126-128

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة والخدمة التأمينية البنكية

صارت جودة الخدمات تلعب دورا مهما في دعم وتطوير المؤسسات الخدمية والمصرفية منها لذلك أصبح وجودها أمرا حتميا لتعزيز القيمة المدركة للخدمة المصرفية.¹ هناك علاقة وثيقة بين تقديم خدمة تأمينية بنكية عالية الجودة ورضا العملاء وولائهم، حيث عندما تتميز البنوك بتقديم خدمات تأمينية سريعة واحترافية وشفافة مع توفير معلومات واضحة وموظفين متفانين، فإنها تكسب ثقة العملاء وتعزز سمعتها.

لذلك فإن تطبيق معايير أو أبعاد (مثل ما ذكرنا سابقا) جودة الخدمات على خدمات التأمينات البنكية أمر حيوي لضمان تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء، وبالتالي الحفاظ على أعمال تأمينية ناجحة ومربحة، كما تساعد الجودة العالية للخدمات التأمينية البنكية على بناء ميزة تنافسية قوية للبنك في السوق المالية التنافسية.

يمكن للبنوك استخدام نماذج قياس جودة الخدمة مثل نموذج الفجوة (SERVQUAL لتقييم جودة خدمات التأمينات البنكية التي تقدمها، وتحديد نقاط القوة والضعف، وبالتالي اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة.

¹ حلوز وفاء، " تدعيم جودة الخدمة المصرفية ودور رضا العميل في تقييمها"، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، ص 266

خلاصة

البنوك الناجحة والأكثر قدرة تنافسية هي تلك التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز، معتمدة على قاعدة معلوماتية حديثة وكوادر مؤهلة ومدربة في المجال المصرفي، هذه البنوك تتمتع بمهارات مميزة في التعامل مع العملاء، وتوفر كافة وسائل الراحة والتسهيلات لهم، إن العميل يبني تعامله مع البنك بناء على الصورة الذهنية والاطلاع الجيد المكون عن البنك، ومدى قدرته وسرعته في تقديم الخدمات له.

في مجال خدمات التأمينية البنكية، تعد جودة الخدمات عنصرا أساسيا لنجاح البنوك وتميزها، حيث يجب أن تسعى البنوك إلى تقديم منتجات وخدمات تأمينية متنوعة وعالية الجودة، تلبى احتياجات العملاء المختلفة، كما يجب أن تتميز هذه الخدمات بالسرعة والكفاءة في التعامل مع طلبات العملاء ومعالجتها بشكل احترافي.

لذلك، من الأفضل أن تقوم البنوك بشكل مستمر بتحليل جودة الخدمات التي تقدمها، وتحديد آليات وطرق تحسين هذه الخدمات باستمرار.

الفصل الثالث

تمهيد

تعتبر جودة الخدمات المصرفية عاملا حاسما في نجاح أي مؤسسة مالية في عصرنا الحالي، حيث تزداد المنافسة بين البنوك باستمرار، فإن تقديم خدمات ذات جودة عالية يمثل ميزة تنافسية رئيسية، لذلك من الضروري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة تقييم مستوى جودة خدماته بشكل دوري للتأكد من تلبية احتياجات عملائه وتحقيق رضاهم.

في هذا الفصل، سنركز على تقييم جودة خدمات التأمينات المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة، سنقوم بتحليل مختلف جوانب الخدمة، من كفاءة الموظفين وسرعة تنفيذ المعاملات، كما سنستكشف أيضا آراء العملاء ومدى رضاهم عن الخدمة المقدمة، وهذا ما تطرقنا له في الفصل من خلال مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يلعب بنك الفلاحة والتنمية الريفية دورا محوريا في تمويل وتطوير القطاع الفلاحي والريفي في الجزائر، لذا سنقوم في هذا المبحث بتقديم هذا البنك من خلال تقديم نشأة البنك وتعريفه، مهامه وأهدافه، والهيكل التنظيمي للبنك.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1- نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 106-82 المؤرخ في 13 مارس 1982، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي. وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري.

هو عبارة عن شركة مساهمة (شخصية معنوية) ذات رأسمال قدره 330000000000 دح، الكائن مقرها الرئيسي ب 17 شارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة حيث يتمتع بالاستقلال الدولي و يعد تاجرا مع الغير، بدأ البنك BADR ب 140 وكالة متنازل له عنها طرف BNA ليضم في الوقت الراهن 292 وكالة و 41 مديرية جهوية و 7 مديريات عامة و هذه الكثافة في زيادة وتطور مستمر وفق إستراتيجية من شأنها جعل البنك الأشمل على المستوى الوطني و نظرا للأهمية الشبكية و أهمية تشكيلها و هدفها صنف البنك BADR من طرف قاموس مجلة البنوك BANKERS AL Manach الطبعة 2001 المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية و المرتبة 668 في الترتيب العالمي بين 4100 بنك مصنف .

2- تعريف الوكالة محل الدراسة (ماسرى)

هي الممثلة للمؤسسة المصرفية، تأسست في 04 نوفمبر 2012 تابعة للمديرية الجهوية لولاية مستغانم، يبلغ عدد عمالها 12 موظف بما فيها مدير الوكالة وبقية العاملين¹.

¹ مقابلة مع عبد الصمد، المشرف على الواجهة الأمامية، بتاريخ 2023/12/3

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تمويل القطاع الفلاحي، المحروقات والصيد البحري، اعتمادا على موارده الخاصة بالإضافة الى تلك التي زودته بها الدولة؛
- تقديم القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة الأجل بما في ذلك قروض الاستغلال والاستثمار والقروض الايجارية، خاصة لدعم القطاع الفلاحي
- توفير خدمات التأمين، كالتأمين ضد الكوارث الطبيعية والمخاطر الزراعية؛
- تجميع عمليات القرض والخزينة؛
- فتح حسابات لكل شخص تقدم بطلب لهذا الغرض؛
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي القطاعات الأخرى؛
- تطوير شبكته ومعاملاته.

2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- دعم وتمويل القطاع الفلاحي من خلال تقديم قروض لشراء المعدات والآلات الزراعية، توفير التمويل اللازم للمشاريع الزراعية والمزارعين والمربين؛
- توسيع الأراضي الفلاحية وتحسين الخدمات؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تحسين العلاقة مع العملاء؛
- تحسين إنتاج على مستوى عمليات المعالجة؛
- توسيع وتنويع المجالات داخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- تسهيل المعاملات لسرعة أداء العمليات البنكية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من نيابة سلطة المدير العام ومساعديه، وتضم تركيبة البنك مديريات مركزية مختلفة حسب القطاعات التالية:

- أ- قطاع التسيير وقطاع المراقبة الداخلية:
- * قطاع التسيير ويضم النيابات العامة التالية:
- نيابة المديرية العامة للقروض وإعادة التحصيل؛
- نيابة المديرية العامة للإعلام الآلي، المحاسبة والخزينة؛
- نيابة المديرية العامة للإدارة والوسائل؛

- نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية.

* قطاع المراقبة الداخلية ويضم:

- تركيب تأليف وإنشاء العلاقات الداخلية؛
- التفتيش العام؛
- مديرية التدقيق الداخلي؛
- محافظة الاتصال.

ب- قطاع الاستغلال والقطاع الوظيفي:

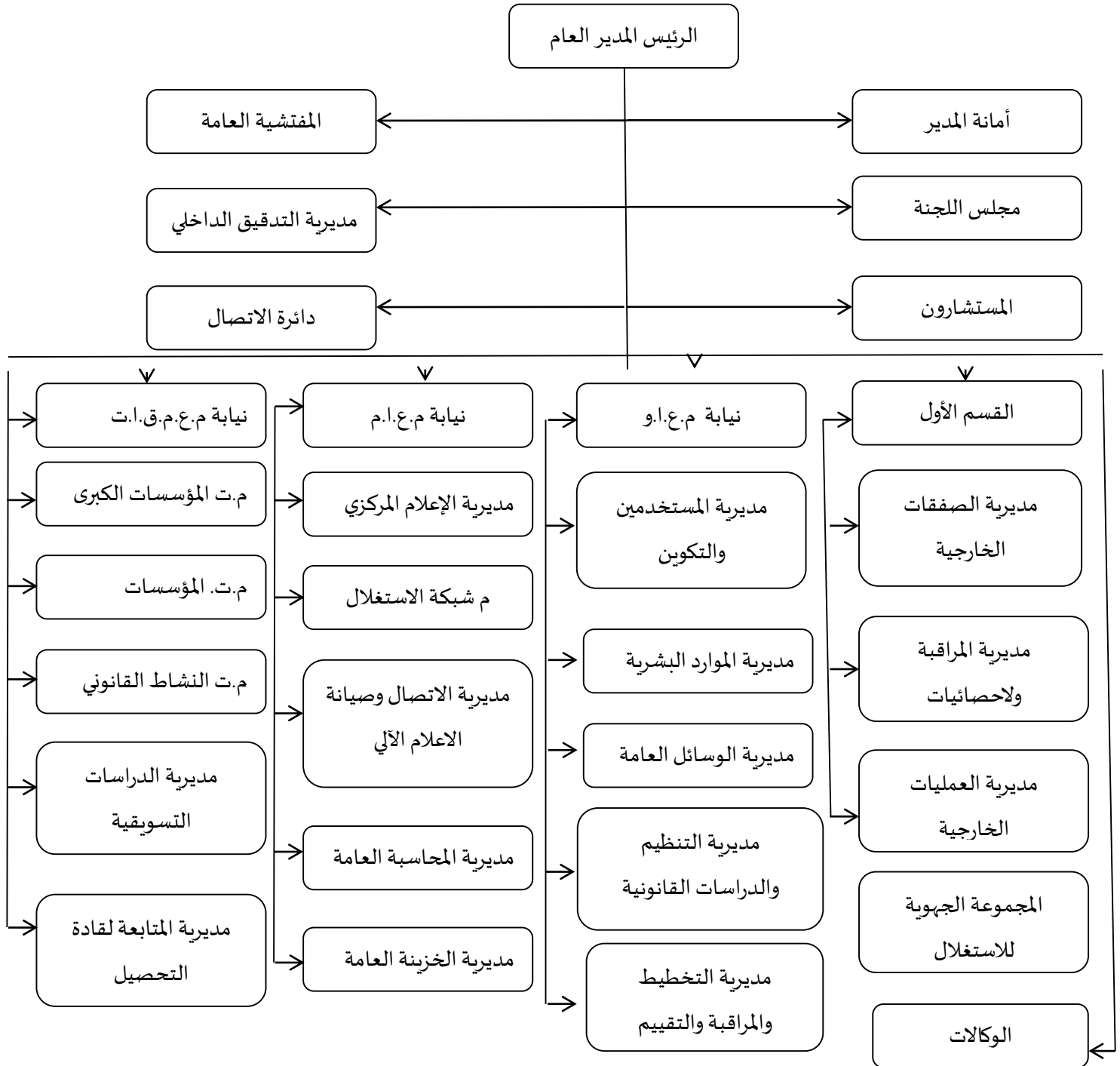
* قطاع الاستغلال ويضم:

- المديرية الفرعية؛
- الوكالات والوكالة المركزية؛
- المكتبين الدائم والدوري.

* القطاع الوظيفي ويضم:

- ترتيب العلاقات الداخلية؛
- مجلس المديرية؛
- لجنة القروض والخزينة؛
- لجنة الأسواق؛
- لجنة الضمان؛
- لجنة إرشاد الإعلام الآلي.

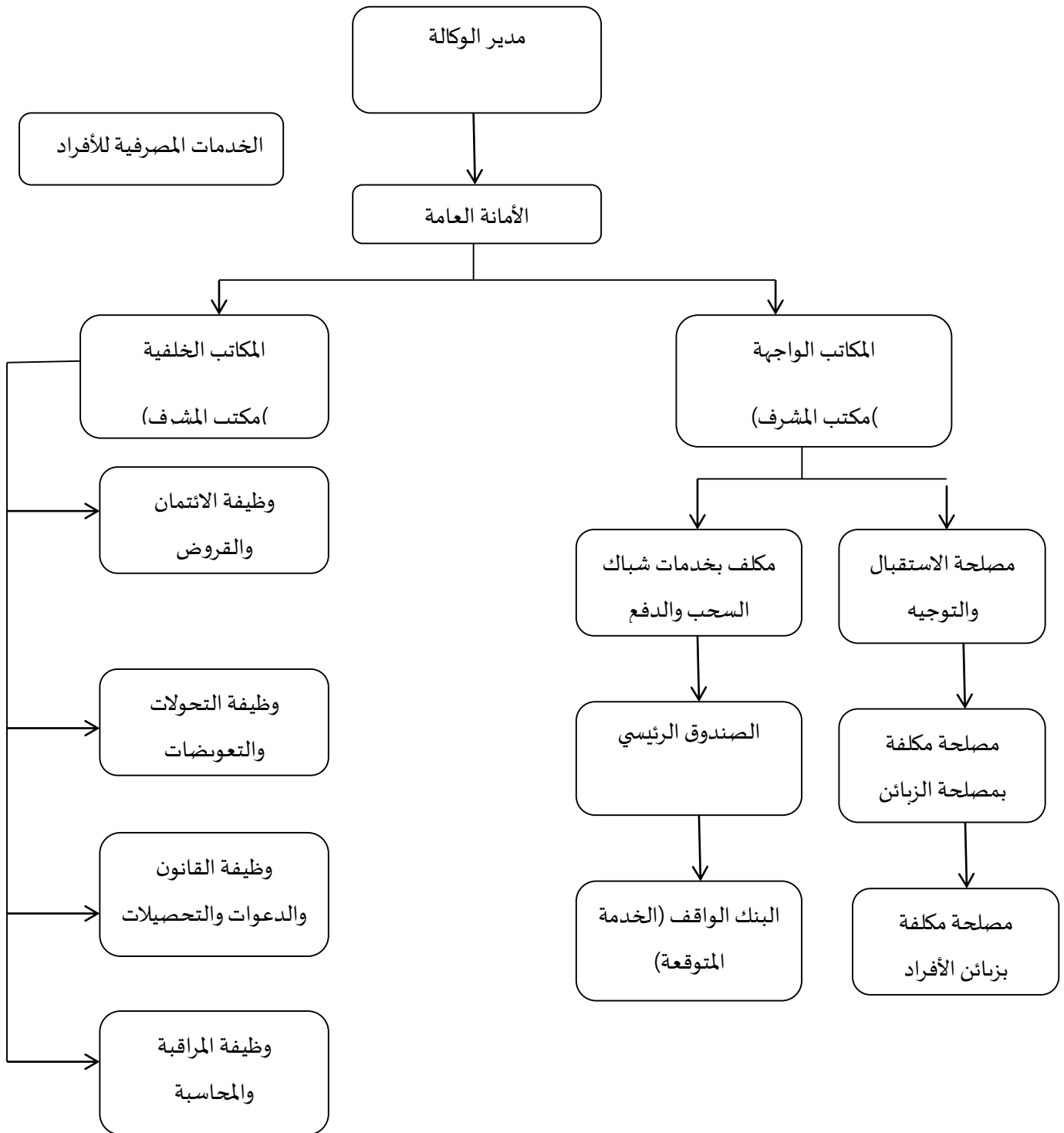
الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
الشكل رقم (1-III): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك بدر-ماسرة

الهيكل التنظيمي لوكالة ماسرة

الشكل (2-III): الهيكل التنظيمي لبنك بدر-ماسرة



المصدر: الوثائق الداخلية للوكالة

*المدير: يعتبر الممثل الرئيسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى بلدية ماسرة، حيث يتحمل مسؤولية إبرام وتوقيع كل العقود والاتفاقيات، ومختلف الوثائق ومن مهامه أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة، وكذلك يقدم تقريرا عن انجاز الأعمال والبرامج المتعلقة بالوكالة.

*إدارة السكرتارية: من مهامها تسهيل أعمال المدير، الذي بدوره يتدخل في شؤون سيرها وتنظيمها، كما تستقبل العملاء الذين قدموا طلبات الحصول على القروض والاتصال بالعملاء عند الحاجة، واستقبال البريد والمكالمات الهاتفية. الإدارة: وتنقسم بدورها إلى:

مكاتب الواجهة: وتنقسم إلى:

- قطب المعاملات: ويضم:

البنك الواقف: ويسمى أيضا الشباك ويقوم بقبض ودفع المبالغ النقدية لكافة أنواع العملات، ويقوم أيضا بإعداد جرد حركة وتسجيلها والعمل على تطبيق الأنظمة والإجراءات المعتمدة من طرف المدير. الصندوق الرئيسي:

- محاسبة المدفوعات: ويقوم باستلام طلبات فتح حسابات الودائع وتحدد نوعها، متابعة الاجراءات المتعلقة بفتح الحسابات والتأكد من توفير جميع الشروط القانونية ومتابعة عمليات الإيداع والسحب من الحساب لصالح المودعين.

- قطب العملاء (الزبائن): ويضم بدوره:

مصلحة الاستقبال والتوجيه:

-مصلحة مكلف بالزبائن (المؤسسات)

-مصلحة مكلف بالزبائن (الأفراد)

المكاتب الخلفية: وتضم:

- وظيفة الائتمان والقروض: تقوم هذه المصلحة بتنفيذ الإجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القرض وفقا للمبادئ المعتمدة من قبل الإدارة وتقوم أيضا باستقبال والبت في طلباتهم، وإعداد المذكرات اللازمة كما تضم هذه المصلحة كل من أمانة الالتزامات وخلية تسمى بخلية الدراسات والتحليل، حيث تقوم هذه الأخيرة بدراسة طلبات القروض.

- وظيفة التحويلات والتعويضات

- وظيفة القانون والدعوات والتحصيلات: ويقوم هذا القسم بمساعدة الوكالة من الناحية القانونية و كذا متابعة الحالات المتنازع فيها، ودراسة الشكاوي، وطلبات الحقوق، وتعيين المحامين الذين يقومون بتمثيل الوكالة أمام المحاكم ومتابعة تنفيذ الحكم بعد إصداره.

- وظيفة المراقبة والمحاسبة: وتقوم بتسجيل جميع العمليات اليومية التي تقوم بها الوكالة في جميع أقسامها ويقوم أيضا بإعداد الميزانيات الختامية وتحليلها والمراجعة الدقيقة لحسابات الوكالة، كما يشرف على النفقات العامة في الوكالة، ومتابعة عقود الصيانة والتأمين وتوزيع التكاليف وبالمراقبة لعملية التسيير ومدى تطبيق القوانين الداخلية لعملية التسيير ومدى مطابقة القوانين الداخلية للوكالة، كما تقوم بالتنسيق بين المصالح والحث على تطبيق السياسة الإدارية المتبعة، كما تساعد المدير في اتخاذ القرارات من خلال التقارير التي توجه إليه عن مدى انتظام ودقة الوكالة، ومدى وجود المشاكل الادارية، وكل هذا يتم عن طريق مراقبة دورية منتظمة من أجل تحقيق سياسة وأهداف الوكالة

المطلب الرابع: خدمة التأمين البنكي

1- مفهوم التأمين البنكي:

هو شراكة مع شركة الوطنية للتأمينات (SAA) التأمين مختلف مخاطر التي قد تؤثر على المحاصيل الزراعية حيث يهدف التأمين الفلاحي البنكي إلى حماية المزارعين من الخسائر المادية الكبيرة وضمان استمرارية نشاطهم الزراعي.

2- منتجات التأمين الفلاحي: يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية للفلاحين عددا من منتجات التأمين

الفلاحي:

- تأمين المعدات الفلاحية (بيوت بلاستيكية ...);
- تأمين الحيوانات (تربية المائيات...);
- تأمين ضد الحرائق؛
- تأمين ضد الأحوال الجوية؛
- تأمين ضد الفيضانات، الرياح (حبات البرد)؛
- تأمين المحاصيل الزراعية؛
- تأمين ضد الزوابع الرملية.

3- الملفات المطلوبة للحصول على التأمين:

- المعلومات المتعلقة بالفلاح (الاسم والقب، العمر، شهادة الاعتماد من مديرية المصالح الفلاحية ...);
- عقد الأرض؛
- فاتورة النهائية؛
- طلب خطي؛
- خروج الخبير لنظر للأرض؛
- بطاقة الفلاح.

هناك مجموعة من الشروط يجب استيفائها لقبول ملف الحصول على التأمين البنكي ومن أبرز هذه الشروط:

- توفر معايير ومتطلبات محددة في المشروع الذي يرغب طالب التأمين في تغطيته تأمينيا؛
- بالنسبة للمشاريع الزراعية والتربية الحيوانية، يجب أن يتوفر مكان مناسب وملائم لممارسة النشاط، على سبيل المثال، إذا كان الطلب للتأمين على تربية الدجاج، فيجب أن يكون المكان صالحا ومجهزا لهذا الغرض؛
- يقوم خبير المتعاقد مع شركة التأمين (SAA بزيارة موقع والتفتيش عليه، للتأكد من مدى ملاءمته للنشاط و إعطاء موافقته؛
- يجب أن تكون المعدات والأدوات المستخدمة في المشروع في حالة جيدة وصالحة للاستخدام¹.

4- التحديات التي تواجه الموظفين في تقديم خدمات التأمين: هناك عدة تحديات تواجه الموظفين عند

تقديم خدمات التأمين الفلاحي، منها:

- غياب ثقافة التأمين الفلاحي لدى الفلاحي (شبه منعدمة)؛

¹ مقابلة مع عبد الصمد حمزة، بتاريخ 2023/11/21، الساعة 13:30

- غلاء سعر التأمينات بالنسبة للفلاح.¹

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى شرح الإطار المنهجي للدراسة الميدانية التي تم إجراؤها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر، حيث سيتضمن هذا المبحث منهجية الدراسة ودراسة خصائص العينة، وأخيرا التحليل الوصفي لغجابات أفراد العينة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

أولا: أدوات الدراسة:

حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على أدوات مختلفة متناسقة فيما بينها:

1- المقابلة: استخدمت المقابلة من أجل إرشادي إلى الطريق الصحيح، والحصول على معلومات دقيقة وذات مصداقية من مقدم الخدمة.

2- الملاحظة: فمن خلال التربص قمنا بتسجيل عدة ملاحظات تخص بكيفية تعامل موظف المقدم لخدمة التأمين الفلاحي مع باقي الموظفين وتعامله مع الزبائن من جهة، وكيفية تقديم الخدمة للزبائن من جهة أخرى.

3- الاستبيان: تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات عينة الدراسة، وتم تقسيم الاستبيان إلى أقسام كمايلي:

- قسم أول يخص البيانات الديموغرافية للعينة كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، مدة تعامل مع البنك، الوظيفة؛

- قسم ثاني يقوم على تحديد إدراكات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة وذلك من خلال 20 عبارة تعكس الأبعاد الرئيسية الخمسة لمقياس جودة الخدمة SERVQUAL؛

- قسم ثالث يقوم على معرفة رأي العملاء واعطاء اقتراحاتهم لتحسين جودة الخدمات التأمينية البنكية.

ثانيا: مجتمع الدراسة

تتكون عينة الدراسة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ماسرة، وبسبب قلة الزبائن المستفيدين من خدمات التأمينات اخترنا 30 شخصا فقط للإجابة على الاستبيان والإدلاء بأصواتهم لمساعدتنا في إنجاز الاحصائيات الخاصة بالدراسة.

ثالثا: أدوات التحليل الاحصائي

يشتمل هذا الجزء على حساب التكرارات والنسب المئوية بإستعمال برنامج ECXEL لرسم الدوائر و البيانات النسبية.

¹ عبد الصمد حمزة، مرجع سابق، بتاريخ 2023/11/27، الساعة: 13:00

المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة

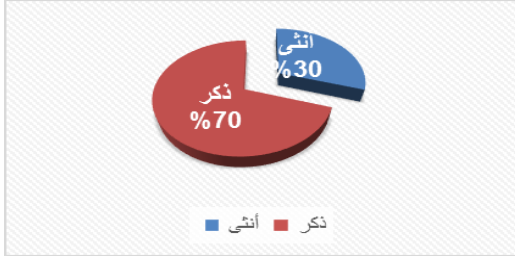
أولاً: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

الجدول رقم (1-III): توزيع الفئات حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	70%
أنثى	09	30%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات EXCEL

الشكل رقم (3-III): توزيع الفئات حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات EXCEL

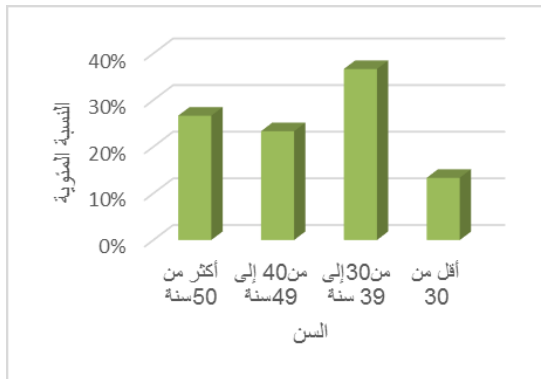
نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أن النسبة الأكبر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية هي للذكور بنسبة (70%) في حين بلغت نسبة الإناث (30%) وهذا يدل على أن الذكور الأكثر استفادة من خدمات التأمينات.

الجدول رقم (2-III): توزيع الفئات حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	4	13%
من 30 إلى 39 سنة	11	37%
من 40 إلى 49 سنة	7	23%
أكثر من 50 سنة	8	27%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات EXCEL

الشكل رقم (4-III): توزيع الفئات حسب السن



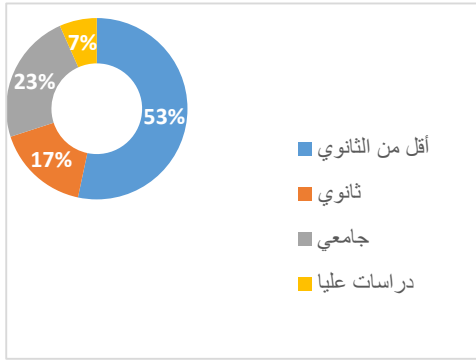
المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن نسبة 37% من زبائن البنك تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 39 سنة تليها الفئة الرابعة التي أعمارهم أكبر من 50 بنسبة 27%، ثم الفئة الثالثة من 40 إلى 49 سنة بنسبة 23%، ثم في الأخير الفئة الأولى الأقل من 30 بنسبة 13%.

الجدول رقم(III-3): توزيع الفئات على أساس المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الثانوي	16	53%
ثانوي	5	17%
جامعي	7	23%
دراسات عليا	2	7%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (III-5): توزيع الفئات على أساس المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات "EXCEL"

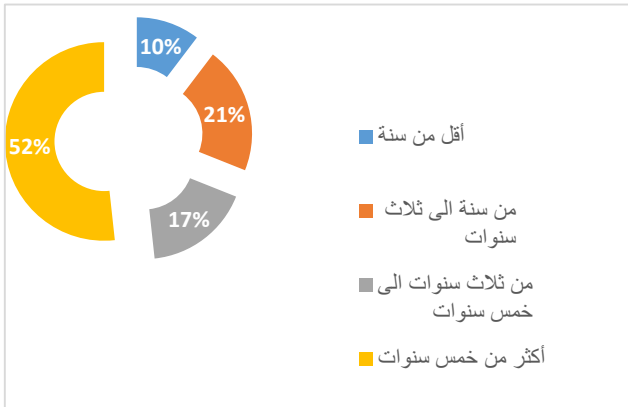
المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات "EXCEL"

يتضح من خلال الجدول والشكل أن المستوى التعليمي الغالب على زبائن خدمات التأمينات البنكية الفلاحية هو المستوى الأقل من ثانوي بنسبة 53% ثم يأتي بعد ذلك المستوى الجامعي بنسبة 23%، أما نسبة المستوى الثانوي هي 17%، وأما نسبة مستوى دراسات عليا هي 7%، نجد أن أغلب الزبائن المستفيدين أو مستخدمي خدمة التأمينات لديهم مستوى تعليمي أقل من ثانوي.

الجدول رقم(III-4): توزيع الفئات على أساس عدد سنوات

عدد سنوات تعامل العميل مع الفرع	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	3	10%
من سنة الى ثلاث سنوات	6	20%
من ثلاث سنوات الى خمس سنوات	5	17%
أكثر من خمس سنوات	15	50%
المجموع	30	100%

تعامل العميل مع الفرع



المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات EXCEL

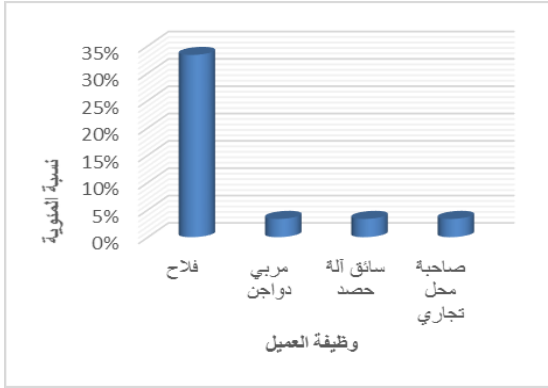
المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على مخرجات "EXCEL"

يتضح من خلال الجدول و الشكل أن أكثر العملاء تعاملوا مع البنك أكثر من خمس سنوات وهذا بنسبة 50% ، ثم تليها من سنة الى ثلاث سنوات بنسبة 20%، أما تعامل العميل مع البنك من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات فهي بنسبة 17%، وأخيرا هي مدة التعامل سنة بنسبة 10% .

جدول رقم (III-5): توزيع الفئات حسب وظيفة العميل

وظيفة العميل	التكرار	نسبة مئوية
فلاح	10	33%
مربي دواجن	1	3%
سائق آلة حصد	1	3%
صاحبة محل تجاري	1	3%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (III-7): توزيع الفئات حسب وظيفة العميل



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع الفئات على أساس وظيفة العميل كانت أغلبية الفئات متحفظة على مهنتها ولم يتم الجواب على سؤال وظيفة العميل، أما معظم الفئات التي أجابت على السؤال كانت وظيفتها فلاح بنسبة 33%، ثم تليها الوظائف التالية مربي الدواجن، سائق آلة الحصد، وصاحبة محل تجاري التي كانت نسبتهم متساوية بنسبة 3%.

المطلب الثالث: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

بعد تحليل خصائص الديمغرافية للعينة نتقل إلى تحليل البيانات المتعلقة بمدى تحقيق جودة خدمات التأمينات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (فرع ماسرة).

أولا: تحليل الأبعاد التي تتعلق بتقييم جودة خدمات التأمينات البنكية

تم الاعتماد في تحليل أبعاد تقييم جودة خدمات التأمينات البنكية، على الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.

- الاعتمادية: يدل بعد الاعتمادية على ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم، وتنفيذ البنك لوعوده

نحو العميل

جدول رقم (III-6): تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الاعتمادية

بعد الاعتمادية									
الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
		لا أتفق بشدة 01	لا أتفق 02	محايد 03	أتفق 04	أتفق بشدة 05			
1	أشعر بأن الخدمات المقدمة من قبل موظفي المصرف متناسقة	0	1	0	23	6	4,133333	0,571346	
2	الخدمات التي يؤديها المصرف تلبي احتياجاتي ورغباتي	0	0	0	19	19	4,366667	0,490133	
3	تتمكن المؤسسة البنكية من حل أي مشاكل أو شكاوى في الوقت المناسب	0	4	8	12	6	3,666667	0,958927	
4	تلتزم المؤسسة البنكية بتنفيذ الخدمات كما هو متفق عليه مع العملاء	0	0	3	18	9	4,2	0,610257	
		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							0,206982

المصدر: من إعداد الطالبة إيمادا على نتائج الاستبيان

الملاحظ من الجدول أعلاه أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات (1.2.4) كانت ضمن الموافقة العالية بمتوسط حسابي (4.2، 4.36، 4.13) بالترتيب، بينما كانت اتجاهات أفراد العينة اتجاه الفقرة (3) متوسطة بمتوسط حسابي 3.6، وهذا ما يدل، الموافقة العالية لأفراد العينة على خدمات التأمين المقدمة من قبل المصرف من حيث التناسق، وتلبية احتياجات ورغبات العميل، والالتزام بتنفيذ الوعود، أما فيما يخص حل المشاكل وشكاوى في الوقت المناسب فكانت الموافقة حوله متوسطة.

أما بالنسبة للمجموع العام للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاعتمادية فهو 4.09، 0.20 بالترتيب، مما يعكس درجة الموافقة العالية من قبل أفراد العينة على جودة خدمات التأمين البنكية الفلاحية من ناحية مؤشر الاعتمادية .

- الاستجابة: يدل بعد الاستجابة الاستعداد لمساعدة المستخدمين وتوفير الخدمة الفورية السريعة

الجدول رقم(III-7): تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الاستجابة

بعد الاستجابة							الرقم	العبارات	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات							
		لا أتفق بشدة 01	لا أتفق 02	محايد 04	أتفق 05	أتفق بشدة 05			
0,5683	4,23333	0	0	2	19	9	1	يملك الموظف المهارات التي تناسب حاجات الزبون	
0,9444	4,43333	0	4	6	14	6	2	يستجيب موظف المؤسسة البنكية بسرعة لطلبات العملاء	
0,7589	4,1	0	1	4	16	9	3	موظف المؤسسة على استعداد دائم لمساعدة العملاء	
0,7184	4,03333	0	1	4	18	7	4	التزام المؤسسة البنكية بتنفيذ الوعد في الوقت المتفق عليه	
0,1548	4,2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الملاحظ في الجدول أعلاه، أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات (1.2.3.4) كانت ضمن الموافقة العالية حيث أنها كانت نتائج المتوسط الحسابي متقاربة بنتائج على النحو التالي بالترتيب (4.03،4.1،4.43،4.23)، مما يدل على أن موظفون البنك يمتلكون المهارات المناسبة ويستجيبون بسرعة لطلبات العملاء، واستعداد الموظفون على مساعدة العملاء والتزامهم بتنفيذ وعودهم في الوقت المناسب.

أما بالنسبة لمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام فكانت النتائج كالتالي (4.2، 0.15) مما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة كانت ضمن الموافقة العالية لجودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الاستجابة.

- التعاطف: يدل مؤشر التعاطف على الرعاية والاهتمام الفردي الذي توفره المنظمة لمستخدميها

الجدول رقم (III-8): تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر التعاطف

بعد التعاطف								
الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا أتفق بشدة 01	لا أتفق 02	محايد 03	أتفق 04	أتفق بشدة 05		
1	تقدم المؤسسة البنكية اهتماما شخويا ومخصصا لكل عميل	0	0	3	11	16	4,43333	0,6789
2	يفهم موظف المؤسسة البنكية احتياجات العملاء بشكل جيد	0	0	1	19	10	4,3	0,535
3	هناك ترحيب بالعملاء من قبل الموظف بشكل متميز	0	0	7	12	11	4,13333	0,7761
4	وجود اواصر الاحترام بين العميل و الموظف	0	0	2	14	14	4,4	0,6215
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام						4,31667	0,1012

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ في الجدول أعلاه، أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات (1.2.3.4) كانت ضمن الموافقة العالية حيث أنها كانت نتائج المتوسط الحسابي متقاربة بنتائج على النحو التالي بالترتيب (4.3، 4.4، 4.13، 4.4)، مما يدل على اهتمام البنك بالعميل وتقديم الاحترام المتبادل، وفهم الموظف احتياجات العملاء.

أما بالنسبة لمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام فكانت النتائج كالتالي (4.3، 0.10) مما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة كانت ضمن الموافقة العالية لجودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر التعاطف.

- الأمان: يدل مؤشر الأمان على الشعور بالأمان في التعامل والثقة بمقدمي الخدمات.

الجدول رقم (III-9): تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الأمان

بعد الأمان								
الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا أتفق بشدة 01	لا أتفق 02	محايد 03	أتفق 04	أتفق بشدة 05		
1	أشعر بالأمان في التعامل مع موظف البنك	0	0	2	19	9	4,23333	0,5683
2	يتمتع موظف البنك بالكفاءة والمهارة اللازمة	0	0	2	19	9	4,23333	0,5683
3	تتميز معاملات البنك بالسرية والأمان	0	0	3	20	7	4,13333	0,5713
4	أثق دائما في عمليات البنك.	0	0	11	15	4	3,76667	0,6789
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام						4,09167	0,0548

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ في الجدول أعلاه، أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات (1.2.3.4) كانت ضمن الموافقة العالية حيث أنها كانت نتائج المتوسط الحسابي للفقرات (1.2) متساوية (4.23،4.23) أما فقرات (3.4) كانت كما يلي بالترتيب (4.13،3.76). مما يدل على تعامل البنك بالسرية والأمان.

أما بالنسبة لمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام فكانت النتائج كالتالي (4.09،0.05) مما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة كانت ضمن الموافقة العالية لجودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الأمان.

- الملموسية: يدل بعد الملموسية على مظهر المرافق المادية، والمعدات، والموظفين، ومواد الاتصال.

الجدول رقم(III-10): تقييم جودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الملموسية

بعد الملموسية									
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات					العبارة	الرقم	
		لا أتفق بشدة 01	لا أتفق 02	محايد 03	أتفق 04	أتفق بشدة 05			
1,125	3,9	1	4	2	13	10	المظهر الخارجي للفرع مرتب ومناسب	1	
1,0807	3,73333	1	5	1	17	6	تتوفر لدى البنك مرافق وتجهيزات حديثة ومريحة	2	
0,5724	4,5	0	0	1	13	16	يسهل الوصول الى موقع البنك	3	
0,6644	4,2	0	0	4	16	10	موظفو البنك أنيقون	4	
0,2828	4,08333	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ في الجدول أعلاه، أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع الفقرات (1.2.3.4) كانت ضمن الموافقة العالية حيث أنها كانت نتائج المتوسط الحسابي متقاربة بنتائج على النحو التالي بالترتيب (3.9، 3.73، 4.5، 4.2)، مما يدل اهتمام البنك بالمظهر الخارجي للبنك وتوفيره على المرافق والتجهيزات الحديثة و على أناقة الموظفين، وتحديد موقع مناسب للبنك لسهولة الوصول إليه.

أما بالنسبة لمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام فكانت النتائج كالتالي (3.9، 3.73، 4.5، 4.2) مما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة كانت ضمن الموافقة العالية لجودة خدمات التأمينات من ناحية مؤشر الملموسية.

ثانيا: تحليل آراء أفراد العينة حول تحسين جودة خدمات التأمينات

ننتقل الآن الى تحليل آراء أو إجابات أفراد العينة للأسئلة حول كيفية تحسين جودة خدمات التأمينات

جدول رقم(III-11): نتائج إستطلاع رأي حول ميزات أو خدمات تأمينية بنكية أخرى يود العميل رؤيتها محسنة ومضافة

النسبة المئوية		التكرار		العبارات
أوافق 01	لا أوافق 02	أوافق 01	لا أوافق 02	
47%	53%	14	16	هناك مميزات أو خدمات تأمينية بنكية أخرى أود رؤيتها محسنة ومضافة

المصدر: من إعداد الطالبة إعتادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن هناك تقارب حول نسبة أفراد العينة التي توافق على أن هناك ميزات أو خدمات أخرى يريد رؤيتها محسنة، ونسبة أفراد العينة التي لا توافق على هذا الاقتراح وهذه النسبة كالآتي بالترتيب (47%، 53%).

بالنسبة لأفراد العينة التي توافق على هذا الاقتراح كانت إجاباتها كالآتي:

-توفير الخدمة السريعة للعميل (تم تكرارها في عدة إجابات):

-الرقمنة (تم تكرارها في عدة إجابات):

-وضع جهاز آلي لمحافظة على تنظيم وترتيب رتبة الزبائن عند سحب أو دفع المال؛

-إحداث إجراءات للتأمينات وفق الصيرفة الاسلامية؛

-تفعيل الحجز على حساب الزبون المتعمد عدم التسديد؛

-تقديم تسهيلا أخرى لقروض الاستثمار لجلب أكبر عدد من المستثمرين؛

-إعادة منصب المكلف بالزبائن.

حيث نلاحظ هناك إختلاف في إجابات أفراد العينة ولكن هناك مجالات تتكرر مثل الرقمنة، خدمات السريعة.

جدول رقم(III-12): إستطلاع رأي حول اقتراحات أو تعليقات أخرى لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية

النسبة المئوية		التكرار		العبارات
لا أوافق 02	أوافق 01	لا أوافق 02	أوافق 01	
67%	33%	20	10	لدي اقتراحات أو تعليقات أخرى لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية

المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن معظم أفراد العينة ليس لها أي إقتراحات أو تعليقات لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية بنسبة 67%، أما نسبة 33% فلدونها إقتراحات أو تعليقات لتحسين هذه الخدمة وكانت إقتراحاتهم كالاتي:

- توفير بطاقات بنكية للدفع والسحب الالكتروني وليس السحب فقط؛
- زيادة المكلفين بالزبائن؛
- الرقمنة (تم تكرارها في عدة إجابات)؛
- سرعة في تلبية طلبات أو احتياجات العميل؛
- إنشاء وكالات مختصة في التأمين البنكي والترويج لمنتجاتها عن طريق التسويق؛
- زيادة عدد المكلفين بالدراسات على مستوى المصلحة.

نلاحظ هناك إختلاف في الاجابات، ولكن هناك إجابات تتكرر مثل الرقمنة.

الجدول رقم(III-13): إستطلاع رأي حول إذا كان هناك مجالات محددة لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية

النسبة المئوية		التكرار		العبارات
لا أوافق 02	أوافق 01	لا أوافق 02	أوافق 01	
83%	17%	25	5	هناك مجالات محددة لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية

المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات الاستبيان

يبين الجدول أعلاه، أن معظم أفراد العينة يرون أن ليس هناك مجالات محددة لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية بنسبة 83%، وباقي الفئة أي نسبة 17% فكان رأيها أن هناك مجالات محددة لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية، وكانت إجابتهم كالتالي:

- الخدمات الرقمية عن بعد؛

- التأمين على البطاقات البنكية (في حالة ضياع أو سرقة)؛

- المقر.

نلاحظ من خلال هذه الاجابات حول الاقتراحات أو الأسئلة الثالث، أن معظم أفراد العينة يرون أن تحسين أو إضافة الرقمنة تساعد في تحسين جودة خدمات التأمينات البنكية، لأنها تساعد في تسريع الاجراءات وتخفف على العملاء كثيرا.

خلاصة

أظهر تقييم جودة خدمات التأمين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - فرع ماسرة أن البنك يتمتع بسمعة طيبة ويقدم خدمة عملاء جيدة، وهذا ما تم إظهاره في نتائج الدراسة حيث كانت نتائج المتوسط الحسابي لأبعاد الدراسة تتراوح ما بين (4.08-4.31) أي أن نتائج كانت ضمن الموافقة العالية، مما يدل على البنك لديه جودة خدمات تأمينية جيدة. ومع ذلك، هناك بعض المجالات التي تتطلب تحسينا، خاصة فيما يتعلق بتعزيز الرقمنة وتوسيع نطاق الخدمات التأمينية وتحسين سرعة في التعامل مع العملاء. ومن خلال الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات العملاء والعمل على تحسين الخدمات، سيتمكن البنك من زيادة رضا العملاء وتعزيز تنافسية في السوق، وذلك من خلال القيام بتقييم دوري لجودة خدمات التأمين والعمل على رفع مستوى الوعي لأهمية التأمين لدى الفلاحين.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

لا شك أن التأمينات البنكية الفلاحية تلعب دورا محوريا في حماية الفلاحين من المخاطر المتعددة التي يواجهونها في قطاع الزراعة، فهي تساهم في ضمان استقرار الإنتاج الزراعي وتعزيز الأمن الغذائي، لذلك أصبح خدمات التأمين الفلاحي م الأولويات الاستراتيجية للبنوك، حيث تسعى إلى جذب أكبر عدد ممكن من المزارعين للاستفادة من هذه الخدمات الحيوية.

في هذا السياق تبرز أهمية تقييم جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية، حيث أصبحت جودة الخدمة المقدمة للعملاء أحد أهم عوامل التنافس بين المؤسسات المالية والمصرفية، لذلك يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) جاهدا لتقديم خدمات تأمينية متميزة وعالية الجودة للفلاحين.

وفي النهاية، لا بد من التأكيد على أن تقييم وتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية هو استثمار استراتيجي لضمان حماية القطاع الفلاحي واستدامته، وبالتالي تحقيق الأمن الغذائي والتنمية الاقتصادية المستدامة على المدى الطويل.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا الى مجموعة من النتائج والاقتراحات تمثلت فيما يلي:

○ النتائج

- الخدمات البنكية عبارة عن منتجات وخدمات غير ملموسة يقدمها البنك لتلبية احتياجات عملائه المالية والائتمانية، حيث يقدم عدة خدمات مالية التي لا يمكن لمسها أو رؤيتها بشكل مادي، ولكمها ضرورة لإشباع الرغبات والمتطلبات المالية للعملاء؛
- التأمين البنكي الفلاحي هو نوع متخصص من التأمين يقدمه البنك للفلاحين والعاملين في قطاع الفلاحة، يهدف هذا النوع من التأمين الى حماية الفلاحين من المخاطر والخسائر المحتملة المرتبطة بأنشطتهم الفلاحية؛
- لتقييم جودة خدمات التأمينات البنكية يمكن الاستعانة بنموذج "SERVQUAL" الذي طوره عدد من العلماء، يركز هذا النموذج على خمسة أبعاد أو مؤشرات وهي الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية، الأمان؛
- يساعد تقييم جودة خدمات التأمينات البنكية على معرفة نقاط قوة وضعف خدماتها ومعرفة الأسلوب الأحسن لتحسينها.
- إن تقييم الزبائن لجودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية المقدمة لهم من قبل بنك محل الدراسة كان تقييم ضمن الموافقة عالية جدا، وعليه فإن جودة خدمة التأمين المقدمة من طرف بنك محل الدراسة كانت مرضية

لزيائن العينة وفي مستوى توقعاتهم، حيث أن تقييم الزبائن للجوانب الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان وتعاطف موظفي بنك محل الدراسة كلها كانت عالية جدا.

- الا أن كانت لهم بعض الملاحظات مثل ممكن إضافة أو تحسين بعض خدمات التأمين المقدمة لهم، حيث كانت بعض الإجابات تتحدث عن إضافة أو تحسين الرقمنة المستعملة في بنك محل الدراسة، والبعض الآخر يريد توفير السرعة في التعامل مع العميل.

▪ ومن خلال استعراضنا لأهم النتائج المتواصل إليها، نستطيع إعطاء الدلالة اليقينية لفرضيات الدراسة التي قمنا بطرحها، ونعيد تأكيدها فيما يلي:

الفرضية الأولى:

- تتسم خدمات التأمين لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة بمستوى سيئ من الجودة،

بعد القيام بتحليل نتائج الاستبيان تم التوصل إلى أن الفرضية خاطئة

تتسم خدمات التأمين لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة بمستوى عال من الجودة.

الفرضية الثانية:

- تتم عملية تقييم جودة هذه الخدمات من خلال معرفة آراء العملاء حول الخدمة، اعتمادا على الأبعاد

التالية (الاعتمادية، التعاطف، الملموسية، الامان، الاستجابة)

بعد الدراسة والبحوث التي قمنا بها تم التوصل الى أن هذه الفرضية صحيحة

الفرضية الثالثة:

- يمكن تحسين جودة هذه الخدمات من خلال استعمال عدة أساليب منها: العمل على استقطاب أحسن

الكفاءات، سرعة في تصدي لمشكلات العملاء، تحسين المظهر الخارجي للبنك.

بعد القيام بعدة بحوث ودراسات تم التوصل إلى أن هذه الفرضية صحيحة ولكنها ناقصة نوعا ما لأن هناك أساليب

أخرى وهي: الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث، الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي، تحليل شكاوي العملاء، تعليم

العميل عن الخدمة، وجود تعهد أو التزام إداري نحو جودة الخدمة.

○ أهم التوصيات

- يجب على البنك إجراء تقييم شامل لجودة خدماته التأمينية، بهدف تحديد نقاط القوة والضعف فيها، وفهم احتياجات واهتمامات الفلاحين بشكل أفضل، من خلال هذا التقييم يمكن للبنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمات، مثل تبسيط الإجراءات، تحديث الأنظمة التقنية، تدريب الموظفين، وتطوير منتجات تأمينية جديدة ومبتكرة؛
- تعزيز التعاون بين البنك وشركات التأمين والجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية، بهدف توسيع نطاق تغطية التأمين الفلاحي وضمان وصوله إلى جميع المزارعين؛
- العمل على رفع مستوى الوعي لدى الفلاحين بأهمية التأمين الفلاحي وفوائده المتعددة؛
- العمل على تحسين مستوى الرقمنة لمساعدتهم على توفير الخدمات السريعة.

المراجع

قائمة المراجع

أ- الكتب

1. أحمد محمود أحمد، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2006
2. أكرم محسن الياسري، حيدر محمد كريم الدحيدحاوي، "مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال"، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الطبعة لايوجد، عمان، الأردن، 2015
3. تيسير العفيشات العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2013، عمان، 2012
4. زكي خليل المساعد، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2006
5. سمير حسين الوادي، مصطفى سعيد الشيخ، "تسويق الخدمات الصحية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى 2016، عمان، 2015
6. صباح محمد أبو تايه، "التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008
7. عز الدين فلاح، التأمين: مبادئه وأنواعه. ط 01، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008
8. محمود حسين الوادي، وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2010، عمان، الأردن، 2009
9. مصطفى يوسف كافي، "التسويق المصرفي"، ألفا للوثائق نشر-استيراد وتوزيع الكتب، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2017

ب- أطروحات ومذكرات

1. أحمد عبد الله الرشدي، "إستخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية"، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009

2. ريشان كترزة، مرسلي بشرى، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، 2021
3. عبد الرزاق حميدي، "جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة قدرة التنافسية للبنوك"، ملخص مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر
4. فليسي ليندة، "واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2012
5. فيروز قطاف، "تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2011

ت- مجلات ومقالات

1. أقناروس محمد لمن، للوشى محمد، "التأمين الفلاحي في الجزائر بين معوقات انتشاره والحلول المقترحة"، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 14، العدد 01، جامعة بليدة-الجزائر، جوان 2019
2. أمال فياش ، فتيحة بوعبانه ، واقع التأمين الفلاحي في الجزائر و دوره في إستقرار الإنتاج الفلاحي (دراسة قياسية للفترة) 2006 / 2016، مجلة الباحث الإقتصادي ، المجلد 06 ، العدد 10 ، سكيكدة ، 2018
3. بوعنان نور الدين، "تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون وأثرها على رضاه وولائه"، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد السابع، 2017
4. بولغلم وريدة، " التأمين البنكي كآلية لتوزيع منتجات التأمين على الحياة"، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 01، جامعة بليدة، الجزائر، 2022
5. حلوز وفاء، " تدعيم جودة الخدمة المصرفية ودور رضا العميل في تقييمها"، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان
6. سامية معزوز، "تحليل أثر التأمين البنكي في دعم نشاط البنوك"، مجلة جامعة عبد القادر للعلوم الاسلامية، المجلد 33، العدد 03، جامعة عبد الحميد مهدي جامعة قسنطينة، 2019

7. طارق قندوز، حسام الدين عبد الحفيظ، "أساسيات التأمين المصرفي في ضوء العولمة المالية"، الناشر مؤسسة الثقافة الجامعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة- الجزائر، 2015
8. الطيف عبد الكريم، كوراد فاطيمة، دور التأمين الفلاحي في تغطية أخطار الإنتاج النباتي و الحيواني-دراسة حالة صندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ، مجلة النهل الإقتصادي ، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الوادي، الجزائر
9. عبد الحميد نعيمجات، نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة ورضا الزبون، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 01-جانفي 2019، جامعة الأغواط، الجزائر
10. عمر علي بابكر الطاهر، نزار بنعبد الله، "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الرابع عشر، 2019
11. غردي محمد و ابيدر رانية و آخرون،التأمين الفلاحي كآلية لتغطية المخاطر الفلاحية -دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي-الصيرمة بوفاريك، مجلة الابداع، المجلد 7 ، العدد 8، 2017
12. فتيحة بوحروود، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد12، جامعة سطيف، 2012.
13. فرج الله احلام، " دور التأمين الفلاحي في ترقية القطاع الفلاحي وتحقيق التنمية الاقتصادية مع دراسة واقعة بالجزائر" مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03 ، العدد 04 ، جامعة ميله، الجزائر، 2020
14. لعراف فائزة، بوقرة رابح، "تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد12/2014، جتمعة مسيلة
15. نجوى فيلاي، أثر جودة الخدمة على المصرفية على رضا العملاء، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد السابع، الإصدار الأول لسنة 2018، الرقم التسلسلي: العدد الثالث عشر/رمضان 1439هـ/جوان 2018م، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية- قسنطينة، 2018
16. يحيواي إلهام، بن ديملي إسماعيل، "أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية-، العدد 29، المجلد02، جامعة زيان عاشور بالجلفة.

قائمة الملحق

الاستبيان

1. النوع الاجتماعي: ذكر أنثى

2. العمر:

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى 39 سنة
- من 40 إلى 49 سنة
- أكثر من 50 سنة

3. التحصيل الدراسي:

- أقل من الثانوي
- ثانوي
- جامعي
- دراسات عليا

4. عدد سنوات تعامل العميل مع الفرع:

- أقل من سنة
- من سنة إلى ثلاث سنوات
- من ثلاث سنوات إلى خمسة سنوات
- أكثر من خمسة سنوات

5. وظيفة العميل: (إذا بالامكان)

الأبعاد	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أنفق	لا أتفق بشدة
الاعتمادية	أشعر بأن الخدمات المقدمة من قبل موظفي المصرف متناسقة					
	الخدمات التي يؤدها المصرف تلبي احتياجاتي و رغباتي					
	تتمكن المؤسسة البنكية من حل أي مشاكل أو شكاوى في الوقت المناسب					
	تلتزم المؤسسة البنكية بتنفيذ الخدمات كما هو متفق عليه مع العملاء					

الاستجابة	يملك الموظف المهارات التي تناسب حاجات الزبون					
	يستجيب موظف المؤسسة البنكية بسرعة لطلبات العملاء					
	موظف المؤسسة على استعداد دائم لمساعدة العملاء					
	التزام المؤسسة البنكية بتنفيذ الوعد في الوقت المتفق عليه					

التعاطف	تقدم المؤسسة البنكية اهتماما شخصيا ومخصصا لكل عميل					
	يفهم موظف المؤسسة البنكية احتياجات العملاء بشكل جيد					
	هناك ترحيب بالعملاء من قبل الموظف بشكل متميز					
	وجود اواصر الاحترام بين العميل و الموظف					

الأمان	أشعر بالأمان في التعامل مع موظف البنك					
	يتمتع موظف البنك بالكفاءة والمهارة اللازمة					
	تتميز معاملات البنك بالسرية والأمان					
	أثق دائما في عمليات البنك.					

الملموسية	المظهر الخارجي للفرع مرتب ومناسب					
	تتوفر لدى البنك مرافق وتجهيزات حديثة ومريحة					
	يسهل الوصول الى موقع البنك					
	موظفو البنك أنيقون					

1. هناك ميزات أو خدمات تأمينية بنكية أخرى أود رؤيتها محسنة ومضافة. أوافق لا أوافق

..... ماهي؟

2. لدي اقتراحات أو تعليقات أخرى لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية. أوافق لا أوافق

..... ماهي؟

3. هناك مجالات محددة لتحسين جودة خدمات التأمينات البنكية. أوافق لا أوافق

..... ماهي؟

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات التأمينات البنكية الفلاحية من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ماسرة-مستغانم ويهدف إختبار الفرضيات، تم إعتقاد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توزيع إستبانه على عينة من العملاء المستفيدين من التأمينات البنكية الفلاحية، بلغ عددهم 30 شخصا، كما تم الاعتماد على برنامج EXCEL لتحليل البيانات المحصل عليها، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وفقا لتقييم العملاء، فإن جودة خدمات التأمينات البنكية المقدمة من قبل بنك محل الدراسة كانت مرضية وفي مستوى توقعاتهم، حيث حصلت على درجات عالية جدا في جميع المؤشرات ؛

-ومع ذلك، كان لدى بعض العملاء ملاحظات حول إضافة وتحسين بعض الخدمات التأمينية، خاصة فيم يتعلق بتعزيز الرقمنة وتوفير السرعة في التعامل مع العميل.

الكلمات المفتاحية: تقييم الجودة، جودة خدمات، تأمينات بنكية، بنك الفلاحة.

Summary:

This study aimed to evaluate the quality of agricultural banking insurance services through a case study of the agricultural development bank of Mesra-Mostganem branch. To test the hypotheses, the study employed a descriptive-analytical approach, distributing a questionnaire to a sample of 30 customers who benefit from agricultural banking insurance. The Excel program was used to analyse the collected data. The study reached the following conclusions:

- According to the customer's evaluation, the quality of agricultural banking insurance services provided by the bank under study was satisfactory and met their expectations, obtaining very high scores on all indicators.
- However, some customers had comments about adding and improving some insurance services, especially regarding the promotion of digitization and providing speed in dealing with customer.

Keywords: Evaluation, service Quality, Agricultural Banking Insurance, Agricultural Bank.