

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية الحقوق والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 02

تحت عنوان:

التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية

وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية

تخصص: مالية نقود وتأمينات.

تحت إشراف:

دواح بلقاسم

من إعداد:

رقيق سهام

السنة الجامعية

2015/2014

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب

الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل أسمه بكل افتخار أرجو

من الله أن يمد في عمرك لثرى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها

اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة ،إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ،إلى بسمة الحياة وسر الوجود Kإلى

من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي ،إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة.

إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معها

معنى الحياة أختي آمال.

إلى إخواتي آمين و يوسف.

إلى الكتكوتة رشا.

إلى أخي ورفيق دربي وهذه الحياة بدونك لاشيء معك أكون أنا وبدونك أكون مثل أي شيء في نهاية

مشواري أريد أن أشكر على مواقفك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل أخي عبد المجيد.

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق

الصافي إلى من معهم سعدت ، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على

طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم صديقاتي سهيلة

، كريمة، زوليحة، أسماء.

شكر وتقدير

الحمد لله المتوحد بصفات الكمال والمنزه من الأندار والأمثال نشكره على جزيل النعم و الحمد لله الذي هدانا من العلام ما وفقنا به لإنجاز هذا العمل راجيا منه التوفيق و الصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم، الذي أرشدنا إلي طريق العلم و على آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بالشكر الجزيل والعرفان إلى الوالدين العزيزين كما نتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف "دواح

بلقاسم " و بالأخص الأستاذ مصطفىين حميدة جمال و صديقتي رفوع سهيلة

وإلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد وجميع طلبة و أساتذة تخصص مالية نقود

وتأمينات.

خطة البحث:

الفصل الأول: التحرير المصرفي في ظل التطورات التنافسية الدولية

المبحث الأول: عولمة التحرير المصرفي وانعكاساتها على تنافسية البنوك

المطلب الأول: مفهوم التحرير المصرفي

فرع 01: تعريف التحرير المصرفي

فرع 02: إجراءات التحرير المصرفي

فرع 03: أهداف التحرير المصرفي

المطلب الثاني: دور المنظمات الدولية في التحرير المصرفي

فرع 01: إزالة المعوقات أمام حرية التجارة

فرع 02: دور منظمة التجارة العالمية

فرع 03: دور المنظمات الدولية الأخرى

المطلب الثالث: عولمة النشاط المصرفي وتحرير الأسواق المالية

فرع 01: تنامي وتيرة العولمة الاقتصادية

فرع 02: عولمة النشاط المصرفي

فرع 03: تحرير الأسواق المالية وتطوير الخدمات المالية والمصرفية وأثرها على أداء

الجهاز المصرفي

المبحث الثاني: القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية في ظل التطورات العالمية

المطلب الأول: أدوات ترقية القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية

فرع 01: الإرتقاء بالعنصر البشري

فرع02: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية وأهميتها

فرع03: تفعيل دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير تنويع الخدمات المصرفية

المطلبالثاني: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية ومصادرها

فرع01: عوامل تطوير الخدمات المصرفية

فرع02: مصادر تطوير الخدمات المصرفية

فرع03: تطوير السوق المصرفية

المطلبالثالث: جودة الخدمات المصرفية

فرع01: مفاهيم جودة الخدمات المصرفية وقياسها

فرع02: عوامل إدراك جودة الخدمات المصرفية

فرع03: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك

الفصلالثاني: استراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة تحديات التحرير المصرفي

المبحثالأول: التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية

المطلبالأول: التطورات التكنولوجية وأثرها على الصناعة المصرفية

فرع01: تعريف التكنولوجيا في المجال المصرفي

فرع02: وسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات

فرع03: مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية

المطلبالثاني: الخدمات المالية والمصرفية في اتفاقية التحرير المصرفي

فرع01: مفهوم اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات

فرع02:المبادئ الأساسية لاتفاقية تحرير تجارة الخدمات

فرع03:الخدمات المالية والمصرفية التي شملتها الاتفاقية

المطلبالثالث:مقررات إتفاقية لجنة بازل للرقابة المصرفية

فرع01:تعريف اتفاقية لجنة بازل للرقابة المصرفية

فرع02:مقترحات لجنة بازل II

فرع03:مدى استيفاء البنوك الجزائرية لمقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية

المبحثالثاني:استراتيجية عمل البنوك لمواجهةتحديات التحرير المصرفي

المطلبالأول:تبني البنوك فلسفة الصرفة الشاملة

فرع01:مفهوم البنوك الشاملة

فرع02:متطلبات التحول إلى البنوك الشاملة

فرع03:الاتجاه العالمي نحو البنوك الشاملة

المطلبالثاني:الاتجاه نحو الاندماج المصرفي

فرع01:التعريف بالاندماج المصرفي وأنواعه

فرع02:دوافع الاندماج المصرفي

فرع03:إيجابيات وسلبيات الاندماج المصرفي

المطلبالثالث: تحديث وعصرنة نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية وإدارة

المخاطر المصرفية

● تحديث وعصرنة نظام المعلومات و الدفع في البنوك الجزائرية

فرع01:أهداف تحديث وعصرنة نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية

فرع02:مشروع تطوير نظام المعلومات والدفع وتعميم النقد الآلي في البنوك الجزائرية

فرع03:واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

• إدارة المخاطر المصرفية

فرع01: مفهوم المخاطر المصرفية والأنواع التي يتعرض لها النشاط المصرفي

فرع02:مفهوم إدارة المخاطر المصرفية وأهميتها

فرع03:مبادئ إدارة المخاطر المصرفية.

الفصلالثالث: دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المطلبالأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

فرع01: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

فرع02:عدد المديریات والوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR

فرع03:وظائف البنوك وأهدافها

المطلب الثاني:الهيكل العام و الخاص لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR

فرع01: الهيكل العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

فرع02: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الخاص بوكالة مستغانم

فرع03: توضيح وتبيان مهام كل عناصر هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الخاص بوكالة مستغانم

المطلبالثالث: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

فرع01: مرحلة ما بين 1982 - 1990

فرع02: مرحلة ما بين 1991 - 1999

فرع03: مرحلة ما بين 2000 – 2006

المبحثالثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم

الخاتمة

المقدمة

المقدمة

شهدت الأسواق المالية والصناعة المصرفية العديد من التطورات خلال الربع الأخير من القرن الماضي وذلك في إطار العولمة والتحرير المالي والمصرفي الذي انتهجته العديد من الدول، فقد أصبحت الأسواق المالية في معظم هذه البلدان والمؤسسات المالية والبنوك العاملة فيها تتمتع بقدر كبير من الحرية.

ومن أبرز هذه التحولات والتطورات الاقتصادية المعاصرة ما يشهده العالم من تغيرات في العديد من النواحي خصوصاً منذ مطلع عقد التسعينات من القرن الماضي، فمن بين أهم هذه التطورات نمو وتوسع التكتلات الاقتصادية والترتيبات الإقليمية، وتنامي دور الشركات متعددة الجنسيات وتوسع مجالات أنشطتها، بالإضافة إلى الدور الذي لعبته العولمة الاقتصادية والمالية في زيادة ترابط واندماج الاقتصاديات العالمية مع المزيد من الانفتاح والتحرر والمنافسة.

ويعد القطاع المالي والمصرفي من أكثر الأنشطة استجابة وتأثراً بهذه المتغيرات العالمية وبخاصة العولمة المالية وتداعياتها، والتي تمثلت أهم ملامحها في مجموعة من التحولات الجذرية التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية العالمية، والتي كان في صدارتها الاتجاه المتزايد نحو تحرير النشاط المصرفي من القيود وإزالة المعوقات التنظيمية والتشريعية التي كانت تحول دون توسع الأنشطة المصرفية والمالية وتعدد مجالاتها.

ومن بين أهم الاتجاهات العالمية الحديثة في المجال المصرفي تنامي ظاهرة الإندماجات المصرفية وتكوين الكيانات المصرفية العملاقة القادرة على المنافسة واقتحام الأسواق الخارجية، وكذلك دخول البنوك والمؤسسات المالية في أنشطة مستحدثة لم يكن مسموحاً بها في الماضي، وشكل تبني البنوك لفلسفة البنوك الشاملة أهم هذه الأنشطة المستحدثة، إضافة إلى ذلك كان للثورة التكنولوجية وتطور تقنيات الاتصال وتوظيفها في مجال الصناعة المصرفية الأثر البارز على النشاط المصرفي، وما نتج عنه تحول البنوك لممارسة العمل المصرفي الإلكتروني.

كما كان لمقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية وكفاية رأس المال دورا بارزا على المستوى العالمي في توحيد معايير الملاءة المصرفية وإدارة المخاطر، بهدف ضمان سلامة واستقرار الأنظمة المصرفية على المستوى العالمي، خاصة في ظل موجة التحرير المالي والمصرفي بعد إبرام اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات -اتفاقية GATS - بما فيها الخدمات المالية و المصرفية تحت مظلة المنظمة العالمية للتجارة.

لقد انعكست هذه التطورات التي شهدتها الساحة المصرفية العالمية في نهاية القرن العشرين على معظم الأنظمة المصرفية لغالبية دول العالم، وأصبحت من ضمن التحديات التي يجب التكيف معها ومسايرتها كما أصبحت مهمة القائمين على الأنظمة المصرفية إيجاد الآليات والسبل التي تمكن من تعظيم الاستفادة من مكاسب التحرير المصرفي والعولمة والتقليل من الآثار والانعكاسات السلبية التي يمكن أن تصيب الأنظمة المصرفية في ظل الانفتاح والتحرير المصرفي.

وانطلاقا من هذه التحديات التي حملتها تغيرات البيئة المصرفية الدولية، أصبحت معظم الدول تتبنى جملة من الإصلاحات لتسهيل عملية الاندماج في الاقتصاد العالمي وبخاصة تلك الدول التي عرفت بالاقتصاديات الانتقالية وذلك بالتخلي عن الاقتصاد الموجه وتبني آليات اقتصاد السوق.

وضمن هذا السياق شرعت الجزائر في تبني مجموعة من الإصلاحات مع نهاية الثمانينات وبداية التسعينات، لمسايرة الاتجاه العالمي خاصة موجة التحرر الاقتصادي التي عرفتها الاقتصاديات الاشتراكية، وقد شملت هذه الإصلاحات عدة قطاعات ومن بينها القطاع المالي والمصرفي، و كان لصدور القانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض الرغبة الواضحة من طرف السلطات المالية الجزائرية في تحرير القطاع المصرفي وفتحه أمام المنافسة، وعلى إثر ذلك نص القانون على السماح بإنشاء البنوك الخاصة الوطنية والبنوك المختلطة، ورخص بفتح فروع البنوك الأجنبية في الجزائر.

ورغم صدور هذا القانون مع مطلع التسعينات إلا أن عملية الانفتاح الحقيقي للقطاع المصرفي و تحرير السوق المصرفية الجزائرية لم تعرف انطلاقتها الحقيقية إلا مع بداية النصف الثاني من عقد التسعينات من القرن الماضي، بحيث بدأت أولى البنوك الخاصة الوطنية و بعض فروع البنوك الأجنبية في النشاط وأخذت هذه البنوك الناشئة تأخذ حصة ولو متواضعة في السوق المصرفية الجزائرية الأمر الذي دفع بكثير من المهتمين إلى طرح إشكالية المنافسة في السوق المصرفي الجزائري ومدى قدرة البنوك العمومية الجزائرية على مواجهة المنافسة وآثار التحرير المصرفي، وهذا بالنظر إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية والتي تتميز بمحدوديتها وعدم تنوعها من جهة، ومن جهة أخرى تتميز بأنها خدمات جد تقليدية ولم تواكب التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك في البلدان المتقدمة، إضافة إلى التأخر المسجل في تنظيمها وأخذها بالأساليب الحديثة في التسيير و ضعف التأطير البشري بها.

وانطلاقا من هذا الانشغال يأتي بحثنا هذا والذي اخترنا له عنوان:

التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية

والذي سنحاول الإحاطة بمختلف جوانبه وتحليل أبعاده وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي يطرحها البحث.

أولا – أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في العديد من الجوانب من أهمها:

1- أهمية ودور القطاع المصرفي في سياق التحولات التي يمر بها الإقتصاد الوطني، وفي ظل التحديات التي تفرضها التطورات الإقتصادية العالمية، والدور الذي يجب أن تلعبه البنوك الجزائرية لمسايرة هذه التطورات العالمية.

2- ربط إشكالية الإصلاح والتحرير المصرفي في الجزائر بتطوير الخدمات المصرفية ودعم القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية خاصة في ظل انفتاح الإقتصاد الجزائري على الإقتصاد العالمي، وتحديدًا بعد إبرام اتفاق الشراكة مع الإتحاد الأوربي، والانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة واتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية.

3- في طريقة تناول موضوع البحث من حيث حداتها وتميزها في منهجية معالجة موضوع التحرير المصرفي وربطها بمتطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، حيث لا يمكن أن يحقق هدفه المنشود إذا أغفلنا مسألة التطوير والتحديث والعصرنة واكتساب القدرة التنافسية في ظل محيط عالمي يتميز بالحدثة والعصرنة والتنافسية.

ثانيا- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى مايلي:

1- إبرار انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على النشاط المصرفي بشكل عام وعلى البنوك العمومية على وجه التحديد نظرا للدور الذي لعبته عبر مختلف مراحل التنمية، ونظرا للدور الاستراتيجي الذي يجب أن تلعبه في المرحلة الراهنة وضرورة امتلاكها لعناصر القوة و المنافسة.

2- كما يهدف البحث إلى تحديد الآليات والميكانيزمات التي تمكن من إرساء منظومة مصرفية وطنية

قادرة على المنافسة في ظل المتغيرات والتطورات التي تعرفها البيئة المصرفية العالمية.

3- إبراز المتطلبات التي يجب الأخذ بها لتطوير الخدمات المصرفية والارتقاء بجودتها ودعم القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية.

4-أفت انتباه الباحثين الأكاديميين والممارسين إلى ضرورة الإهتمام بالبحث في مجال تطوير الخدمات المصرفية، والاهتمام أيضا بجودة الخدمات المصرفية وكل المفاهيم المرتبطة بتحقيق التنافسية والتميز في تقديم الخدمات المصرفية.

ثالثا - إشكالية البحث:

إن الإشكالية الرئيسية التي نود معالجتها تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي إنعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية في ظل التطورات الإقتصادية والمالية العالمية، وكيف يمكن للبنوك الجزائرية مواجهة تحديات التحرير المصرفي و العولمة، و ما هي آليات تطوير خدماتها المصرفية وزيادة قدراتها التنافسية ؟

إن هذه الإشكالية الرئيسية تتفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكن صياغتها على النحو التالي:

1- ما هي التحديات التي ستواجه البنوك الجزائرية في ظل التحرير المصرفي ؟

2- ما هي استراتيجيات عمل البنوك الجزائرية لمواجهة تحديات التحرير المصرفي والعولمة ؟

3- هل تمتلك البنوك الجزائرية مقومات مواكبة تطور الصناعة المصرفية العالمية ومواجهة المنافسة ؟

4- ما هي سبل تحديث وعصرنة البنوك الجزائرية لتسهيل الاندماج في الإقتصاد العالمي ؟

رابعا - فرضيات البحث:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث وأملا في تحقيق أهداف البحث يمكن تحديد مجموعة من الفرضيات التي يسعى الباحث لاختبارها وهي على النحو التالي:

1- يندرج التحرير المصرفي في الجزائر ضمن سياق التحرير الإقتصادي الذي فرضته التحولات الإقتصادية العالمية.

2- لم تسمح الإصلاحات المصرفية في الجزائر في جانبها التشريعي والتنظيمي من تحسين أداء و تنافسية البنوك العمومية الجزائرية.

3- البنوك العمومية الجزائرية تهيمن على السوق المصرفي.

4- البنوك العمومية الجزائرية تتميز بتقديم خدمات محدودة و تقليدية، ولا تمتلك مقومات مواكبة تطور الصناعة المصرفية على المستوى العالمي وتتميز بضعف تنافسيتها.

5- سمح انفتاح و تحرير السوق المصرفي الجزائري من ظهور بوادر المنافسة وحفز البنوك على إدخال تكنولوجيا الصناعة المصرفية والإهتمام بتطوير جودة الخدمات المصرفية.

خامسا – حدود البحث:

سوف تقتصر دراستنا على إبراز إنعكاس التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية العمومية لعدة اعتبارات أهمها:

- أن البنوك العمومية هي التي تهيمن على السوق المصرفي وبالتالي فإن أي تحديث وتطوير يجب أن يمس بالدرجة الأولى هذه البنوك.

- البنوك العمومية تحملت عبئ تاريخي لتمويل التنمية ويجب أن تواصل أداء دورها الإستراتيجي في المراحل المقبلة.

- يجب أن تواكب البنوك العمومية التطورات الحاصلة في مجال الصناعة المصرفية وأن تأخذ بمقومات القدرة التنافسية لضمان استمرارها ولعب دورها الريادي في السوق المصرفية الجزائرية.

سادسا- منهج البحث:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث وإختبار صحة الفرضيات سوف نعتمد على **المنهج الاستنباطي** وذلك بإتباع الأسلوب الوصفي التحليلي، بهدف وصف وتحليل مختلف أبعاد الموضوع والوصول إلى النتائج المتوخاة من البحث.

أما أسلوب البحث وجمع المعلومات فقد اعتمدنا على أسلوب المسح المكتبي وذلك بهدف التعرف المراجع و البحوث و الدراسات التي لهل صلة بموع بحثنا، ونظرا لحدثة البحث فإن معظم المراجع المعتمدة هي عبارة عن بحوث و دراسات نشرت في دوريات متخصصة أو قدمت في شكل أوراق بحث في الملتقيات العلمية، بالإضافة إلى البحوث العلمية المقدمة في رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، وكذلك الدراسات والبحوث على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى ذلك فقد اعتمدنا على أسلوب المقابلات الشخصية مع مسؤولي بعض البنوك، وبعض الباحثين الأكاديميين المتخصصين في المجال المالي والمصرفي من داخل وخارج الجزائر.

سابعا- الدراسات السابقة:

حسب إطلاع الباحث وفي حدود ما توفر لديه من معلومات ومراجع حول موضوع البحث هناك العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي أنجزت في مختلف جامعات الوطن وتناولت موضوع الإصلاحات المصرفية في الجزائر وإن كانت في معظمها تتصف بالطابع الوصفي لمسار الإصلاحات المصرفية في جانبها التشريعي والتنظيمي، وقليل من هذه الدراسات ما أشار إلى موضوع تطوير الخدمات المصرفية والقدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر نذكر الآتي:

1- دراسة (**عبد اللطيف بلغرسة 1998**) البحث مقدمة لنيل شهادة الماجستير في معهد العلوم الإقتصادية بجامعة عنابة بعنوان تكييف البنوك الجزائرية مع قواعد اقتصاد السوق وعالج البحث إشكالية

كيفية تحسين سلوك البنوك و قواعد تعاملها و أنماط تسييرها مع اقتصاد السوق.

2- دراسة (رابحي مراد 2001) الدراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير من جامعة الجزائر قدمت بعنوان الجهاز المصرفي الجزائري واقع وآفاق ويغلب عليها الطابع الوصفي رغم شموليتها و إلمامها بمختلف المراحل والإصلاحات التي عرفها الجهاز المصرفي الجزائري.

3- دراسة (صمودي منصوري 2002) قدمت الدراسة في رسالة ماجستير بكلية الإقتصاد وعلوم التسيير بجامعة الجزائر حول موضوع الجهاز المصرفي في ظل الإصلاحات الإقتصادية وحاولت الدراسة رصد تطور الجهاز المصرفي الجزائري وإبراز الإصلاحات المصرفية ودور الجهاز المصرفي في إطار الإصلاحات الإقتصادية.

4- دراسة (زيدان محمد 2005) قدمت الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه الدولة من كلية الإقتصاد وعلوم التسيير بجامعة الجزائر، تحت عنوان دور التسويق في القطاع المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتعتبر من الدراسات الرائدة في مجال التسويق المصرفي بحيث استطاع الباحث إبراز أهمية التسويق المصرفي ودوره في تطوير الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق التسويق في البنوك الجزائرية وإدخال الخدمات الجديدة والارتقاء بمستوى جودتها لمواجهة المنافسة في السوق المصرفية الجزائرية.

5- دراسة (معراج هواري 2005) كذلك تعد هذه الدراسة من الدراسات المتميزة، قدمت لنيل شهادة الدكتوراه بكلية الإقتصاد وعلوم التسيير بجامعة الجزائر، تحت عنوان تأثير السياسات التسويقية على تطوير جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية دراسة ميدانية وعالجت الدراسة إشكالية تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية، وأبرزت الدراسة تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالبنوك الجزائرية كما تطرقت إلى جوانب هامة متعلقة بالحدثة المصرفية

و البنوك الإلكترونية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية.

كما هناك العديد من الدراسات التي أنجزت في الجامعات الأجنبية وخاصة في الجامعات العربية (و التي تمكنا من الإطلاع عليها) نذكر البعض منها و هي:

6- دراسة (أحمد محمد أبوبكر محمد 2001) قدمت هذه الدراسة للحصول على شهادة الدكتوراه بأكاديمية السادات بجمهورية مصر تحت عنوان أثر جودة الخدمات المصرفية على القدرة التنافسية للبنوك دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، وعالجت هذه الدراسة إشكالية تطوير جودة الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك وبينت أثر جودة الخدمات المصرفية على تطوير القدرة التنافسية للبنوك التجارية.

7- دراسة (محمد حمد عبد الهادي الرويس 2002) قدمت هذه الدراسة من اجل الحصول على درجة الدكتوراه من جامعة عين شمس بمصر تحت عنوان نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، و تطرقت هذه الرسالة إلى الطرق التي يمكن بها قياس جودة الخدمات المصرفية وأجريت الدراسة على عينة من البنوك القطرية وقدمت تقييم لمستوى جودة الخدمات المصرفية بهذه البنوك.

8- دراسة (أكرم نعمان محمد الطيب 2001) قدمت الدراسة لنيل شهادة الماجستير بكلية التجارة جامعة عين الشمس بمصر تحت عنوان أثر التحرير الاقتصادي على الجهاز المصرفي المصري، وعالجت الدراسة إشكالية التحرير الاقتصادي وأثره على الجهاز المصرفي، و درست موضوع التحرير المصرفي و انعكاساته على البنوك المصرية.

9- دراسة (هبة محمد الطنطاوي الباز 2003) قدمت الدراسة لنيل شهادة الماجستير من كلية التجارة جامعة عين شمس بمصر تحت عنوان التطورات العالمية وتأثيرها على العمل المصرفي و إستراتيجية عمل البنوك في مواجهتها مع إشارة خاصة لمصر، وعالجت الدراسة إشكالية التحديات التي تواجه البنوك المصرية في ظل التطورات الاقتصادية والمالية العالمية واستراتيجية عمل البنوك لمواجهتها، و تطرقت هذه الدراسة إلى جملة من

التحديات التي أصبحت تواجه البنوك في الدول النامية ومنها تحديات تحرير الخدمات المالية والمصرفية تحديات مقررات لجنة بازل، تحديات المشتقات المالية، تحديات ظاهرة غسل الأموال.

10- دراسة (سمية عمران عبد الكريم 2002) قدمت هذه الدراسة للحصول على درجة الدكتوراه بأكاديمية السادات بمصر حول موضوع دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية و تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي اهتمت بموضوع الجودة الشاملة وتطبيقاتها في قطاع الخدمات والبنوك، وبينت هذه الدراسة أهمية الأخذ بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في البنوك لتحسين وتطوير كفاءة الخدمات المصرفية.

ثامنا – محتويات البحث:

لقد تم تقسيم البحث إلى فصلين بحيث الفصل الأول الذي اخترنا له عنوان "التحرير المصرفي في ظل التطورات تنافسية الدولية" والذي سنحاول من خلاله إبراز لتطورات الاقتصادية العالمية الدافعة نحو التحرير المصرفي، و اشتمل على مبحثين تم من خلالها التعرض إلى هذه التطورات الاقتصادية والمالية و عولمة التحرير المصرفي و إنعكاستها على تنافسية البنوك في المبحث الأول ، ثم بعدها تم دراسة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية في ظل التطورات الاقتصادية العالمية.

أما الفصل الثاني والذي جاء تحت عنوان "التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية في ظل التحرير المصرفي " وسيتناول هذا الفصل أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل التحرير المصرفي

وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين نستعرض من خلالها أهم هذه التحديات والمتمثلة في إتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية، ومقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية إضافة إلى ذلك التحديات التي أصبحت تواجه البنوك نتيجة التطورات التكنولوجية وتقنية الإتصالات وتوظيفاتها في الصناعة والخدمات المصرفية،

أما المبحث الثاني والمعنون " إستراتيجية عمل البنوك الجزائرية لمواجهة تحديات التحرير المصرفي " فنهدف من خلاله إلى إبراز ما ينبغي للبنوك الجزائرية الأخذ به لمسيرة

التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية على المستوى الدولي، وكيف يمكن للبنوك الجزائرية مواجهة التحديات الناجمة عن ذلك، وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مطالب، بحيث يتناول المطلب الأول فكرة البنوك الشاملة وضرورة الأخذ بها من طرف البنوك الجزائرية، في حين يتطرق المطلب الثاني إلى ظاهرة الاندماجات المصرفية التي أصبحت اتجاها عالميا، ونرى مدى إمكانية تحقيق الاندماج المصرفي في النظام المصرفي الجزائري، ويتناول المطلب الثالث تحديث وعصرنة نظام الدفع وتطبيق الصيرفة الإلكترونية و ما هو واقع ذلك في البنوك الجزائرية وإدارة المخاطر المصرفية المرتبطة بالنشاط المصرفي وكيفية إدارتها.

تاسعا- صعوبات البحث:

لقد واجهتنا صعوبات ومشاكل جمة في مسيرة إعدادنا هذا البحث، أردنا الإشارة إليها بغية لفتنظر الباحثين من أجل تفاديها مستقبلا، كما نود لفت إهتمام المسؤولين ومصادر المعلومات بضرورة تزويد الباحثين بالمعلومات الكافية لتسهيل مهمة إنجاز بحوثهم العلمية، ومن بين هذه الصعوبات نذكر أهمها كمايلي:

- قلة المراجع وخاصة تلك التي تعالج مواضيع الجودة والقدرة التنافسية في قطاع الخدمات.

- قلة المعلومات المتعلقة بالموضوع حتى وإن وجد بعضها فيتسم بالطابع العام، ناهيك عن تناقض المعلومات وتعدد مصادرها.

- صعوبة الحصول على المعلومات من مصادرها الرسمية، والموقف السلبي من طرف بعض المسؤولين وعدم اكثر ائهم بأهمية البحث العلمي.

كل هذه الصعوبات الموضوعية إلى جانب معوقات أخرى ما كانت لتنتي عزيمتنا وإصرارنا على إنجاز هذا العمل بالشكل الذي هو عليه، والذي نعتقد بأنه لا يخل من بعض النقائص كأى جهد بشري.

الفصل الأول

التحرير المصرفي في ظل التطورات تنافسية الدولية

تمهيد:

إن المتتبع للأحداث الاقتصادية خلال العقد الأخير من القرن العشرين يدرك مدى التطورات الاقتصادية والمالية التي تسارعت وتركت آثارا مضاعفة على مختلف جوانب الاقتصاد العالمي، ومع تزايد وتسارع وتيرة هذه التطورات واتساعها بدأت آليات وأشكال ومفاهيم جديدة تظهر على مسرح السياسة الاقتصادية وكذلك العلاقات الاقتصادية الدولية.

حيث شهد الاقتصاد العالمي ابتداء من فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية تطورات عديدة استغرقت سنوات طويلة حتى بدأ العالم يلمس آثارها في وقتنا الحالي.

لقد أدى انهيار منظومة الاقتصاد الاشتراكي بانتهاء الاتحاد السوفياتي عام 1991 كقوة اقتصادية وسياسية واتجاه معظم دول المعسكر الاشتراكي - بما فيها دول أوروبا الشرقية و بعض الدول النامية إلى إتباع سياسات التحرر الاقتصادي و تبني آليات اقتصاد السوق.

وتبع ذلك تراجع نظام السيطرة و الرقابة على الأسواق لصالح سيطرة نظم السوق الحرة على كل مناطق العالم تقريبا، أضف إلى ذلك الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات و الاتصالات، و تزايد ظهور التكتلات الاقتصادية، والترتيبات الإقليمية و تعاضد دور الشركات متعددة الجنسيات، إضافة إلى ذلك تزايد دور المؤسسات المالية الدولية في إدارة الاقتصاد العالمي، و تكامل الأسواق النقدية و المالية الدولية، وتزايد الاعتماد المتبادل بين دول العالم، تظافر كل ذلك على خلق و اتساع ظاهرة العولمة بمختلف أبعادها.

كما شهدت الساحة المصرفية العالمية العديد من المستجدات المتلاحقة و عرفت الكثير من التطورات، التي انعكست بدورها على إعادة صياغة النظام المصرفي العالمي، و قد بدأت تلك الملامح تتضح أكثر مع موجة التحرير المصرفي، و تحرير الأنظمة المصرفية والمالية في كثير من الدول من التدخل و القيود الحكومية، واتجاه البنوك إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة من اجل تعظيم الربح و الفرص والمكاسب، تلك الموجة التي ازدهرت في التسعينات من القرن الماضي، وافرز تيارا من المنافسة والتوسع في أنشطة البنوك على المستوى العالمي.

ولقد صاحب هذه التطورات في مجال النشاط المصرفي على المستوى العالمي، التقدم المذهل الذي تم على صعيد تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، واستفادة البنوك منه في نظم الاتصال و نظم الدفع، لتنتج كل هذه التطورات عالما مصرفيا أصبح أهم سماته التحرير والانفتاح والمنافسة والابتكارات المتتالية في العمل المصرفي و في أساليب التمويل والخدمات المصرفية.

وانطلاقا من ذلك كله سوف يحاول الباحث من خلال هذا الفصل، التعرض للتطورات الاقتصادية العالمية في المبحث الأول، ثم التعرض إلى العولمة الاقتصادية والمالية وأثرها على النشاط المصرفي في المبحث الثاني.

وفي المبحث الثالث سنعالج عولمة النشاط المصرفي و تحرير الأسواق المالية والنقدية، أما المبحث الرابع فيتناول التحرير المصرفي في ظل التطورات الاقتصادية والمالية، والذي سنحاول من خلاله التوطئة لمعالجة و دراسة التحرير المصرفي في الجزائر .

المبحث الأول : عولمة التحرير المصرفي وانعكاسها على تنافسية البنوك
العولمة ظاهرة متعددة الأوجه، تتضمن عدة جوانب منها الجوانب السياسية، والجوانب الاقتصادية ومنها أيضا الجوانب الثقافية والبيئية، ولقد شاع استخدام لفظ العولمة في السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبخاصة بعد انهيار الاتحاد السوفيتي، و التحول نحو تبني اقتصاد السوق.

ومع هذا فان الظاهرة التي تشير إليها العولمة و تحاول تفسيرها ليست حديثة بالدرجة التي توحي بها حداثة هذا اللفظ، فالعناصر الأساسية في فكرة العولمة تتمثل في ازدياد العلاقات المتبادلة بين الأمم سواء المتمثلة في تبادل السلع و الخدمات أو في انتقال رؤوس الأموال، أو في سرعة انتشار المعلومات و الأفكار والقيم.

وقد تطرقنا في هذا المبحث إلى مفهوم التحرير المصرفي في المطلب الأول والمطلب الثاني دور المنظمات الدولية في التحرير المصرفي و أخيرا إلى عولمة النشاط المصرفي وتحرير الأسواق المالية

المطلب الأول: مفهوم التحرير المصرفي

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التطورات الاقتصادية العالمية، التي تقوم على التحرر من القيود والعراقيل التي تحول دون حرية النشاط المصرفي على المستوى المحلي والدولي، و لقد بدأت عملية التحرير المصرفي في الدول المتقدمة و اكتملت بتوسع أنشطة البنوكو تدويلها، و توسعت لتشمل العديد من الدول النامية خاصة الدول التي عرفت بالاقتصاديات المتحولة أو الانتقالية من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق، إذ لا يمكن للتحرير الاقتصادي أن يكتمل إلا بالاهتمام بإصلاح القطاع المصرفي وتحريره، كما ساهمت المؤسسات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي بالتعجيل بعملية التحرير المصرفي من خلال البرامج التي يقترحها على الدول ضمن برامج الإصلاح الاقتصادي والتعديل الهيكلي.

ونهدف من خلال هذا المبحث إلى التعرف على ماهية التحرير المصرفي ومبادئه وأهدافه بالإضافة إلى إجراءات التحرير المصرفي والنهج الأمثل له.

فرع 01: ماهية التحرير المصرفي

يجدر بنا قبل ضبط ماهية ومفهوم التحرير المصرفي أن نعرض أولاً على مفهوم آخر له ارتباط وثيق به ألا وهو مفهوم التحرير الاقتصادي.

فالتحرير الاقتصادي عادة ما نجده في كثير من الأدبيات الاقتصادية مرادفاً لمصطلح الإصلاح الاقتصادي ويعني تقليل تدخل الدولة في الاقتصاد و تشجيع القطاع الخاص، بمعنى آخر سحب جزئي لاختصاصات الدولة كمسئولة عن إدارة عوامل الإنتاج و توفير الخدمات للأفراد، و إسنادها إلى قطاعات

و جهات أخرى تكون قادرة على إدارتها بتوافق مع المتغيرات الحديثة و إشباع حاجيات الأفراد بشكل يخفف الهدف المطلوب للجميع .

فالتحرير الاقتصادي في مضمونه يدل على تلك السياسات التي تمكن من إدارة الاقتصاد الوطني وفق نظام وآليات السوق، و يصبح الذي يقوم بالدور الأساسي في النشاط الاقتصادي هو المشروع (القطاع الخاص)، كما يصبح الدافع على النشاط الاقتصادي حافز الربح و ليس القرار الإداري.

وتركز سياسات التحرير الاقتصادي على تقليل وإزالة القيود على التجارة الداخلية والخارجية وتوسيع نشاط القطاع الخاص وإطلاق حرية قوى العرض والطلب في التسعير وجعل السوق المحلية أكثر تنافسية وتبسيط إجراءات التجارة والاستثمار والدفع إلى تبني معايير الجودة طبقاً للمواصفات العالمية .

ويؤكد رونالد ماكينون في كتابه " :النهج الأمثل للتحرير الاقتصادي " أن عملية التحرير الاقتصادي يجب أن تتم على خطوات منظمة ومرتبطة، حيث لا تستطيع أي دولة أن تقوم بعملية التحرير دفعة واحدة فلا بد من برنامج محدد لذلك يتضمن الخطوات التالية:

-الخطوة الأولى: السيطرة المالية أي إحكام السيطرة المالية و ضبط الإنفاق الحكومي وإصلاح

السياسة الضريبية والمالية العامة.

- خطوة الثانية: تحرير القطاع المصرفي و المالي.

- الخطوة الثالثة: تحرير التجارة والاستثمار وحركة رؤوس الأموال.

مفهوم التحرير المصرفي:

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التحرير الاقتصادي ويعتبر احد مكوناته الرئيسية في برنامج الإصلاح الاقتصادي، ويمكن تعريف التحرير المصرفي بالمعنى الضيق على انه مجموعة من الإجراءات التي تسعى إلى خفض درج القيود المفروضة على القطاع المصرفي والتقليل من احتكار الدولة له وفتح أمام المنافسة.

أما بالمعنى الواسع فيشمل مجموعة من الإجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية، وتطبيق نظام غير مباشر للرقابة النقدية، وإنشاء نظام إشرافي قوي، وخصخصة بنوك القطاع العام، وتشجيع القطاع الخاص على إنشاء المصارف والسماح للبنوك الأجنبية من الدخول إلى السوق المصرفية المحلية.

تحرير القطاع المالي المحلي:

يشمل تحرير ثلاث متغيرات أساسية هي تحرير أسعار الفائدة عن طريق الحد من الرقابة المتمثلة في تحديد سقف عليا لأسعار الفائدة الدائنة و المدينة، وتركها تتحدد في السوق بالالتقاء بين عارضي الأموال والطلب عليها للاستثمار، عن طريق الملاءمة بين الاستهلاك والإنفاق الاستثماري، وبالتالي زيادة النمو الاقتصادي و لا يمكن أن يحدث هذا ما لم تثبت الأسعار عند حد معين، وتحرير الائتمان وهذا بالحد من الرقابة على توجيه الائتمان نحو قطاعات محددة، وكذا وضع سقف ائتمانية عليا على القروض الممنوحة لباقي القطاعات الأخرى، وثانيا إلغاء الاحتياطات الإلزامية المغالى فيها على البنوك، وتحرير المنافسة البنكية بإلغاء وإزالة القيود والعراقيل التي تعيق إنشاء البنوك المحلية والأجنبية، وكذلك إلغاء كافة القيود المرتبطة باختصاص البنوك والمؤسسات المالية

ب- تحرير الأسواق المالية:

يتم بواسطة إزالة القيود والعراقيل المفروضة ضد حيازة وامتلاك المستثمر الأجنبي للأوراق المالية للمنشآت والمؤسسات المحلية المسعرة في بورصة القيم المنقولة والحد من إجبارية توطين رأس المال وأقساط الأرباح والفوائد .

ج- يتضمن إزالة الحواجز والعقبات التي تمنع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى من الاقتراض من الخارج، والعمل على الحد من الرقابة المفروضة على سعر الصرف المطبق على الصفقات المرتبطة بالحساب الجاري وحساب رأس المال، وتقليص الفجوة بين سعر الصرف الاسمي والحقيقي وتحرير تدفقات رأس المال.

ويشير خبراء صندوق النقد الدولي في هذا الخصوص إلى قضيتين هامتين :

-الأولى:

انه من الأفضل البدء في تحرير التدفقات طويلة الأجل قبل التدفقات قصيرة الأجل، وتحرير الاستثمار الأجنبي المباشر، قبل تحرير استثمار المحافظ المالية أو الاستثمار غير المباشر:

الثانية:

إن التحرير الشامل لمعاملات و تحويلات رأس المال لا يعني التخلي عن كل القواعد و النظم المطبقة على معاملات العملة الأجنبية، بل ربما احتاج الأمر إلى تقوية القواعد و النظم التحوطية المتعلقة بتحويلات العملة الأجنبية التي يجريها غير المقيمين.

وتقوم سياسة التحرير المصرفي على دعم الثقة الكاملة في الأسواق حيث يتم تحريرها من القيود الإدارية وبالتالي إعطاء لقوى السوق الحرية، عن طريق تحرير أسعار الفائدة مما يؤدي إلى زيادة الادخار والاستثمار .

ويحقق التحرير المصرفي إجمالاً العديد من المزايا نذكر أهمها فيمايلي:

- إعطاء فرصة للبنوك لتحسين أدائها و تسييرها، خاصة في ظل المنافسة الشديدة.
- إمكانية جلب تكنولوجيا متطورة، وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة، وتطوير مهارات العاملين والاستفادة من الخبرة الأجنبية.
- تفعيل قوى السوق والمنافسة وبالتالي خروج البنوك غير القادرة على المنافسة وإمكانية اندماجها مع بنوك أكثر قوة، وعليه فإن التحرير المصرفي يدفع باتجاه تشجيع الاندماج المصرفي وتكوين الكيانات المصرفية الكبيرة.
- رفع مستوى التعامل مع الزبائن و استخدام الأساليب التسويقية الحديثة، وتطوير الخدمات المصرفية .

ورغم النجاحات التي حققتها سياسة التحرير المصرفي في الدول المتقدمة، إلا أنها تشهد صعوبات في تطبيقها في الدول النامية –على غرار ما هو حاصل في الجزائر، وترجع هذه الصعوبات بالأساس إلى هشاشة اقتصادياتها الأمر الذي يحتم إدارة سياسة التحرير المصرفي بحذر والعمل على تحقيق المزيد من الاستقرار الاقتصادي، وذلك بالتزام الحيطة والحذر والتدرج في تطبيق سياسة التحرير المصرفي.

وفي دراسة ميدانية أجراها صندوق النقد الدولي سنة 1995 في أكثر من خمسين (50) بلدا يمر بمرحلة انتقال تبين انه ليس هناك نموذج موحد لعملية التحرير المصرفي فيتوقف الأمر على طبيعة وبنية الاقتصاد، ودرجة الإصلاحات الهيكلية المتبعة .

وعليه يمكننا القول انه ليس هناك وصفة تطبقها جميع الدول من اجل إنجاح عملية التحرير المصرفي، ويتوقف ذلك على الإجراءات المتبعة في مباشرة عملية التحرير المصرفي وعلى الأهداف المراد تحقيقها من وراء ذلك.

فرع 02 : إجراءات التحرير المصرفي وشروطه:

تختلف أساليب تحرير القطاع المصرفي من بلد لآخر حسب الأهداف المحددة للسياسة الاقتصادية العامة، وضمن الإطار الشامل للتحرير الاقتصادي، فهي إما إجراءات تهدف إلى تحسين السياسة النقدية، أو لتشجيع المنافسة في القطاع المصرفي، أو لتحسين الأساليب و تطوير الأسواق المالية أو لدعم التنظيم الهيكلي للجهاز المصرفي، و يمكن تلخيص هذه الإجراءات في النقاط التالية:

- إلغاء القيود على سعر الفائدة و توسيع مجال تحركها و إزالة السقوف المفروضة عليها.
 - إلغاء القيود الإدارية المقيدة لحرية البنوك مثل تحديد السقوف الائتمانية أو التمويل التلقائي للمؤسسات المملوكة للدولة.
 - تدعيم استقلالية البنوك و المؤسسات المالية في اتخاذ قراراتها وفقا لقواعد السوق.
 - إعادة هيكلة بنوك القطاع العام و فتح ملكيتها أمام القطاع الخاص الوطني و الأجنبي.
 - السماح بإنشاء البنوك سواء تعود ملكيتها للقطاع الخاص الوطني والأجنبي، والسماح بفتح فروع للبنوك الأجنبية .
 - تقليل الحواجز أمام الإنضمام والدخول إلى السوق المصرفي وتسهيل إجراءات الانسحاب منه.
 - تحسين درجة الشفافية في المعاملات و زيادة أوجه الحماية للمودعين والمستثمرين.
 - إطلاق حرية تحديد العمولات و تسعير الخدمات المصرفية .
 - إعادة تكوين قاعدة رأس مال البنوك (إعادة رسملة البنوك) .
 - تدعيم الإشراف والرقابة للمحافظة على انضباط السوق المصرفي.
- إن التحرير المصرفي يتطلب توافر مجموعة من الشروط من أهمها مايلي:

ا-ضمان المنافسة:

إن التحرير المصرفي يتطلب إلغاء كافة المعوقات أمام حرية المنافسة، و ذلك لتجنب الوقوع في فروق واسعة بين سعر الفائدة على الودائع وسعر الفائدة على القروض، ومنع التوسط المفرط والتمييز في عملية منح الائتمان، وكذلك لضمان استجابة الجهاز المصرفي لتوجيهات السلطات النقدية والمالية.

ب -ضمان عدم تجزئة السوق:

إن اتجاه المشروعات إلى التعامل مع بعض المؤسسات المالية والمصرفية دون الأخرى نتيجة لامتلاك هذه المشروعات للمصارف، قد يؤدي إلى عدم اكتمال السوق، وكذا يجب إعطاء تسهيلات لمنح التراخيص وتسهيل عمليات الاندماج وفتح فروع مصرفية جديدة.

أما أهداف التحرير المصرفي فيهدف إلى خلق شروط المنافسة في السوق المصرفي والحد من الاحتكارات والتقليل من الحواجز والعراقيل التي تحول دون التوسع في أنشطة البنوك وتوفير بيئة مصرفية تنافسية لزيادة جلب الادخار والاستثمار.

فرع 03: أهداف التحرير المصرفي

وتتمثل أهداف التحرير المصرفي في جملة من الأهداف أهمها:

- تعبئة الادخار المحلي والأجنبي لتمويل الاقتصاد وزيادة معدلات الاستثمار.
- رفع فعالية الأسواق المالية المحلية وتمكين البنوك الوطنية من تطوير خدماتها وزيادة قدراتها التنافسية في الداخل والخارج.
- تحرير التحويلات المالية الخارجية مثل تحرير العملات الأجنبية وحركة رؤوس الأموال.
- جعل النظام المصرفي أكثر قوة لمواجهة تحديات التطورات الاقتصادية العالمية.

- تمكين البنوك والمؤسسات المالية المحلية من الاندماج في الأسواق المالية العالمية.

المطلب الثاني: دور المنظمات في التحرير المصرفي

تسعى المنظمات من خلال مختلف أجهزتها ولجانها المتعددة على تحرير التجارة ووضع القواعد والنظم والأسس التي تعمل على تنمية هذه التجارة بين الدول الأعضاء وذلك من خلال المفوضات وكذلك الإشراف ومتابعة تنفيذ هذه القواعد وحل المنازعات التي قد تظهر أثناء الممارسات الفعلية ولتوضيح ما سبق ذكره تناولن في هذا المطلب أولاً إلى إزالة المعوقات أمام حرية التجارة وإنشاء المنظمة العالمية للتجارة ثم إلى دور منظمة التجارة العالمية (OMC)

وأخيراً دور المنظمات الدولية الأخرى¹

فرع 01: إزالة المعوقات أمام حرية التجارة وإنشاء المنظمة العالمية للتجارة

بعد ثماني جولات من التفاوض في إطار مفاوضات GATT² بغرض التقليل من القيود المفروضة على حرية التجارة العالمية، والتي امتدت منذ عام 1947 إلى غاية آخر جولة الأورغواي التي تمت خلال الفترة 1986-1993 والتي تم اعتماد نتائجها في قمة مراكش بالمغرب في 15 أبريل عام 1994 بمشاركة 127 دولة و تمخض عنها تحول آلية المفاوضات المتعددة الأطراف من الجات GATT إلى إنشاء المنظمة العالمية للتجارة OMC بحيث أصبحت المنظمة العالمية للتجارة الإطار المشترك لتنظيم العلاقات التجارية الدولية.

ولم يلبث قيام منظمة التجارة العالمية أن غير ملامح الاقتصاد العالمي من خلال ربط علاقات ومصالح تجارية دولية مشتركة، و بقيام المنظمة العالمية للتجارة و مباشرة عملها ابتداء من أول يناير من عام 1995، اكتمل المثلث الذي تشكل أضلاعه مؤسسات النظام الاقتصادي العالمي (صندوق النقد الدولي، والبنك العالمي، ومنظمة التجارة العالمية).

وقد عرفت المنظمة OMC بأنها الإطار المؤسسي الموحد لإدارة الاتفاقيات الشاملة لجولات الأورغواي والنظام التجاري المتعدد الأطراف.

¹ عبد القادر فتحي لاشين، الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (GATS) وعلاقتها بقطاع العقل في الدول العربية ص 44-46-52

² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و اقتصاديات البنوك ص 54

وتهدف المنظمة إلى تقوية الاقتصاد العالمي من خلال تحرير التجارة من جميع القيود، وتوسيع تسهيل الوصول إلى الأسواق، والمساعدة على حل المنازعات بين الدول وإدارة آلية السياسة التجارية والتعاون والتنسيق مع المؤسسات الدولية الأخرى) صندوق النقد الدولي، والبنك العالمي (لتحقيق الانسجام بين السياسات التجارية و المالية و النقدية .

كما توصلت المنظمة العالمية للتجارة في إطار سعيها لتوسيع حرية التجارة إلى إبرام اتفاقية تحرير تجارة الخدمات بما فيها الخدمات المصرفية[□] سنة 1997، كما تم التوصل إلى اتفاقية بشأن حقوق الملكية الفكرية.

فرع 02: دور منظمة التجارة العالمية (OMC) تسهيل تطبيق نتائج إتفاقية أرجواي

توفير مظلة لمباحثات التجارة متعددة الأطراف ووضع الإطار العام لتطبيق النتائج

الإشراف على أليات مراجعة السياسات التجارية

التعاون مع البنك الدولي وصندوق النقد الدولي

وتقرر أن تبدأ منظمة التجارة العالمية من أول يناير عام 1995 بعد إنتهاء الإجراءات الدستورية في الدول النقامت بالتوقيع عليها

كما تقوم هذه المنظمة بالإشراف على كل ما يخص مكونات التبادل التجاري العالمي

وهي:

التجارة في السلع.

التجارة في الخدمات .

حقوق الملكية الفردية TRIPS .- مقاييس الإستثمار المتعلقة بالتجارة TRIMS.

فرع 03: دور المنظمات الدولية الأخرى

أصبحت المؤسسات المالية الدولية، صندوق النقد الدولي والبنك العالمي تلعب دورا كبيرا في مساعدة العديد من الدول و تشخيص مشكلاتها الاقتصادية واقتراح برامج التصحيح الهيكلي لاقتصادياتها، كما أسهمت (كل من صندوق النقد الدولي والبنك العالمي (في تشخيص مشكلات الجهاز المصرفي وتصميم إستراتيجية الاصلاح و إعادة هيكلة المصارف والتأكد من أن هذه الإستراتيجية تتماشى مع السياسات الاقتصادية الكلية الرامية إلى المزيد من الانفتاح و التحرير الاقتصادي و المصرفي.

كما أصبحت هذه المؤسسات الدولية تساهم في تقديم مساعدات ومشورة فنية من اجل تدعيم عملية التحرير المصرفي، ومن أهم هذه المساعدات:

-إجراء تحسينات حول التشريعات الأساسية للمصارف المركزية و بقية الجهاز المصرفي.

-إجراء تحسينات و إصلاحات في الإدارة النقدية و المالية و إدارة النقد الأجنبي، و سوق النقد.

-تحسين أوضاع الديون الحكومية، و الإحصاءات النقدية.

-تصميم نظم المدفوعات و إقامة ترتيبات نظام التأمين على الودائع، وإعداد أنظمة الحيلة المالية وتعزيز القدرات الرقابية على الجهاز المصرفي، لا سيما دخول المصارف إلى الأسواق وخروجها منها.

وقد وجهت هذه الجهود إلى عدد كبير من الدول الأعضاء في هذه المؤسسات وخاصة الدول التي عرفت بالاقتصاديات الانتقالية بغية تمكينها من تحقيق الانتقال إلى اقتصاد السوق، وتطبيق المزيد من التحرير الاقتصادي والمالي في اقتصادياتها

المطلب الثالث: عولمة النشاط المصرفي و تحرير الأسواق المالية و النقدية
شهدت الساحة المصرفية العالمية العديد من المستجدات المتلاحقة، وعاصرت الكثير من التطورات، فقد اتجهت البنوك إلى تدويل أنشطتها سعياً وراء تنويع الأسواق وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والاستفادة من الحوافز والامتيازات التي تمنحها الدول المضيفة.

كما شهدت الأسواق المالية اتجاهاً متزايداً نحو التحرير المصرفي من القيود، بما فيها التشريعات واللوائح والمعوقات التي تعوق وتحول دون حرية حركتها و انفتاحها، و قد ترتب على ذلك زيادة حدة المنافسة في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، سواء بين البنوك التجارية ذاتها أو بينها وبين المؤسسات المالية غير المصرفية.

ونهدف من خلال هذا المطلب إلى إبراز أهمية عولمة النشاط المصرفي وتحرير الأسواق المالية من القيود، واثراً ذلك على عملية التحرير المصرفي و انتفاخ الأسواق المصرفية العالمية.

وسنتناول في هذا المطلب إلى النقاط التالية:

فرع 01: تسارع وتيرة العولمة الاقتصادية

إن العولمة بمختلف تجلياتها و مظاهرها أصبحت السمة الرئيسية التي يتسم بها النظام الاقتصادي العالمي الجديد الذي بدأ يتشكل في العقد الأخير من القرن العشرين والقائم على تزايد درجة الاعتماد المتبادل، بفعل اتفاقيات تحرير التجارة، والتحول إلى آليات السوق، وتعميق الثورة التكنولوجية والمعلوماتية التي حولت العالم إلى قرية صغيرة تختفي فيها الحدود الجغرافية والسياسية للدول، ويتفق في إطارها الفاعلون الرئيسيون من دول وتكتلات اقتصادية و منظمات دولية، وشركات متعددة الجنسية على قواعد للسلوك لخلق أنماط جديدة من التقسيم الدولي للعمل¹.

¹¹ حسين عمر، الاقتصاد و العولمة، دار الكتاب الحديث، مصر، 1998، ص76

وبناء على هذا فقد مثلت ظاهرة العولمة بمختلف أبعادها إحدى التطورات الاقتصادية العالمية التي شهدتها العالم في نهاية القرن العشرين، وفي هذا الجانب بالتحديد جزء من الاختلاف حول مفهوم العولمة الذي يعكس بالأساس الاختلاف حول نشأتها، فالبعض يعتبرها ظاهرة جديدة وليدة التطورات الاقتصادية والسياسية والتقنية السريعة التي ظهرت خلال عقد التسعينات ثم تعمقت آثارها من خلال التطورات الكبيرة التي حصلت في عالم الإتصالات.

بينما يعتقد آخرون بأن لهذه الظاهرة جذور تاريخية تعود إلى منتصف القرن الثامن عشر وهي فترة ظهور الدولة الوطنية الموحدة التي تعتبر التجانس الثقافي والعرقى تشكيلا لنمط محدد من الحياة .

فرع 02: عولمة النشاط المصرفي

انتشرت في حقبة التسعينات من القرن الماضي استخدام مصطلح العولمة Globalisation، والذي يعبر في جوهره على تلاشي اثر الحدود الجغرافية والسياسية أمام حرية حركة التجارة الدولية وتدفقات رؤوس الأموال ونقل التكنولوجيا .

ويعد الاتجاه إلى عولمة النشاط المصرفي أحد الأوجه الرئيسية للعولمة المالية، بحيث تجلت عولمة النشاط المصرفي من خلال توحيد توجهات البنوك في مساعيها تجاه خدمة العملاء، واجتذاب مصادر التمويل وتوسيع آفاق توظيف الأموال، وقد صاحب هذه التوجهات لتحرير المتزايد من القيود الحكومية وهناك جملة من الأسباب التي يعزى إليها اتجاه البنوك إلى تدويل أنشطتها نذكر منها:

- تجنب المخاطر عن طريق تنويع الأسواق، وبخاصة خطر المنافسة وتشبع الأسواق المحلية.

- انخفاض التكاليف في الدول المضيفة) تكاليف العمالة، وبعض مقومات الإنتاج الأخرى (بالمقارنة بنظيراتها في الدولة الأم.

- الاستفادة من الحوافز والامتيازات التي تقدمها الدول المضيفة وكذلك الاستفادة من الحوافز التي تمنحها الدول لتوسيع بنوكها في الخارج.

- زوال الحواجز والقيود خاصة بعد نجاح جولة الأورغواي الأخيرة و التوصل في إطار المنظمة العالمية للتجارة إلى إبرام اتفاقية تحرير تجارة الخدمات GATS بما فيها الخدمات المالية و المصرفية سنة 1997.

كل هذه الأسباب السالفة الذكر شجعت على تدويل و عولمة النشاط المصرفي، وسمحت للبنوك بالتواجد خارج حدود الدولة الواحدة وأصبحت ظاهرة البنوك متعددة الجنسية في التزايد والانتشار، حيث توسعت الملكية الأجنبية لأصول المصارف في العديد من الدول، فنجد هذه الملكية قد بلغت 80% في كل من هونغ كونغ وسنغافورة، كما تتجاوز هذه النسبة 20% في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والأرجنتين والشيلي، في منتصف التسعينات .

فرع 03: تحرير الأسواق المالية وتطوير الخدمات المالية والمصرفية وأثرها على أداء الأجهزة المصرفية

شهدت الأسواق المالية والنقدية اتجاها متزايدا نحو التحرر من القيود بما فيها التشريعات واللوائح والشكليات والمعوقات التي تحد من حريتها و حركيتها، و قد بدأت عملية إزالة القيود بعد تأكد فشلها وعدم فعاليتها في تخفيض رأس المال وتحقيق أهداف السياسة النقدية، وتهدف هذه العملية إلى إنهاء التدخل الحكومي المباشر في النظم المالية والمصرفية، والتي تميزت بها فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، تلك العملية التي أخذت صورا عديدة منها تحديد الحد الأقصى لأسعار الفائدة التي يمكن دفعها على الودائع، وتلك التي يتم تحميلها على القروض، تحديد حد أدنى لنسبة رأس المال إلى الأصول، تحديد نسب الاحتياطي القانوني، تحديد أماكن توطن البنوك و تحديد اختصاصها و الخدمات التي يسمح بتقديمها.

وقد كان الغرض من هذا التدخل الحكومي لحماية الموارد المالية للأفراد على أساس أن تركها دون تدخل قد يؤدي إلى العديد من المخاطر، الأمر الذي يترتب عليه في النهاية خسائر وفقدان الثقة ويؤثر على السلامة المالية.

وقد تفاوت الاتجاه نحو إزالة القيود من دولة إلى أخرى واتخذ عدة أشكال مثل تخفيف القيود والإجراءات المعوقة لحركة تدفق رؤوس الأموال واستثمارها، إلغاء الرقابة على عمليات التمويل الخارجي، إزالة القيود المفروضة على أسعار الفائدة الدائنة والمدينة وتلك المفروضة على العملات وتسعير الخدمات المصرفية وإلغاء السقوف الائتمانية، ورفع القيود على عمليات الصرف الأجنبي.

بالإضافة إلى إزالة الحواجز الجغرافية أمام نشاط البنوك والمؤسسات المالية، وإلغاء الفوارق بين بنوك الاستثمار والبنوك التجارية، وإلغاء القيود التي تحول دون الجمع بين أعمال البنوك والتأمين، وزيادة إمكانية الدخول إلى مجال الصناعة المصرفية، وتوسيع نطاق الاختيار بين المنتجات المصرفية المتاحة أمام الأفراد.

وقد تترتب على هذه العملية الخاصة بإزالة القيود والحواجز وتحرير الأسواق النقدية والمالية، زيادة حدة المنافسة في قطاع الخدمات المالية والمصرفية على النحو الذي سيرد ذكره بالإضافة إلى ظهور منتجات وأساليب مصرفية ومالية جديدة

خلاصة المبحث الأول:

ويمكننا القول في نهاية المبحث أن التطورات الاقتصادية العالمية التي شهدتها العالم في نهاية القرن الماضي والمتمثلة في انهيار منظومة الاقتصاد الاشتراكي وبروز الاقتصاديات المتحولة أو الانتقالية وتنامي ظاهرة التكتلات الاقتصادية، واتجاه العالم إلى المزيد من تحرير التجارة في مختلف المجالات خاصة بعد إنشاء المنظمة العالمية للتجارة OMC، والدور الذي لعبته العولمة في الدفع نحو إقامة نظام اقتصادي عالمي جديد كلها متغيرات وعوامل لها إسهاماتها البارزة في الدفع نحو المزيد من الانفتاح والتحرير الاقتصادي وبالتالي المزيد من التحرير المصرفي.

المبحث الثاني : القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية في ظل التطورات العالمية

سمحت لنا دراسة مختلف النقاط الواردة في هذا المبحث الثاني من التعرف في المطلب الأول على الدور الذي يلعبه العنصر البشري في زيادة القدرة التنافسية للبنوك ومدى تأثير تنوع وتطور الخدمات المصرفية بتكنولوجيا الاتصال و الإعلام ثم إلى مفهوم والخدمات المصرفية وأهم خصائصها ومميزاتها، وفي المطلب الثاني تحديد عوامل ومصادر تطويرها، كما تم التطرق إلى تطوير السوق المصرفي مع إبراز في المطلب الثالث مفاهيم جودة الخدمات المصرفية ومحددات الجودة في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، وبعدها استعرضنا مداخل تطوير جودة الخدمة كما تطرقنا إلى دور وأهمية جودة الخدمات المصرفية وعوامل إدراك جودة الخدمات المصرفية وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك وذلك بعد استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالقدرة التنافسية ومحدداتها، والإشارة إلى مختلف إسهامات المفكرين والباحثين في هذا المجال، من محفزات زيادة القدرات التنافسية تطوير السوق المصرفي وعصرنة نظم والتسيير وإجمالاً لما سبق تفصيله يمكننا القول أن تطوير جودة الخدمات المصرفية و التكنولوجيا .

المطلب الأول: أدوات ترقية القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية

لقد أضحت لزاماً على البنوك الجزائرية أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي خلال القرن الحادي والعشرين، ولكي تتمتع البنوك الجزائرية بميزة نسبية في مجال الخدمات المصرفية في ظل التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الدولية وقيام البنوك الأجنبية بتطوير وتحديث ما تقدمه من خدمات، يتطلب الأمر من البنوك الجزائرية الكثير من الجهد المنظم لزيادة كفاءتها وقدرتها التنافسية كالإرتقاء بالعنصر البشري، تطوير الخدمات المصرفية وتفعيل دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تطوير تنوع الخدمات المصرفية.

فرع 01: الارتقاء بالعنصر البشري

غنى عن البيان أن العنصر البشري يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي فعلى الرغم من الجهود التي بذلتها إدارات البنوك في السنوات الأخيرة لتطوير الخدمة المصرفية، إلا أن هذه الجهود سوف تظل محدودة النتائج ما لم يتواكب معها تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم اللازمة لاستيعاب التطورات المتلاحقة في مجال الخدمات المصرفية بما يضمن رفع مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استثمار للموارد البشرية في البنوك الجزائرية.

هذا و يتطلب الارتقاء بمستوى أداء العنصر البشري تبني عدد من الاستراتيجيات المتكاملة للوصول إلى نموذج "المصرفي الفعال" نذكر منها ما يلي:

- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية و أدوات العصر الحديث مثل الانترنت و السويفت SWIFT و غيرها.

- إرسال موظفي البنوك لبعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية و طرق التعامل معها و كيفية تطبيقها في الجزائر.

- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، و تطوير المنتجات المصرفية، والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعوق سير العمل.

- يجب صياغة الأهداف التدريبية لتناسب المستويات الوظيفية بحيث يتم التركيز على تنمية و صقل مهارات حسن التصرف و القدرة على التفاوض والتخطيط و اتخاذ القرار، وتطبيق مبدأ قيادات المستقبل بصورة أكثر فعالية و ذلك بإعطاء الفرصة للعناصر الشابة لتولي المسؤوليات والوظائف القيادية، على أن يتم اختيار من تتوافر لديهم الكفاءة والصفات الشخصية التي تؤهلهم لذلك، وتزويدهم بالبرامج التدريبية المناسبة في المجالات المصرفية والمالية، مع

التدريب العملي على مجالات العمل المصرفي التي لم يسبق لهم العمل بها حتى يصبحوا قادرين في المستقبل على المراقبة والمتابعة واتخاذ القرارات المناسبة لحل المشاكل التي قد تعترضهم.

- إلزام كافة العاملين بالبنوك بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلي باعتباره عنصرا رئيسيا لتحقيق التطوير المطلوب في مهارات موظفي البنوك.

- تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل مزيد من الجهد واستنهاض طاقاتهم الإبداعية وذلك باستخدام أسلوب الحوافز والمكافآت إما بصورة مادية أو عن طريق الترقية لوظائف أعلى.

- ضرورة مشاركة العاملين في وضع أساليب تطوير الأداء وهو ما يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق، الذي يعد أحد مرتكزات فلسفة إدارة الجودة الشاملة التي تمت معالجتها سلفا.

وتشير بعض الإحصاءات أن نسبة إنفاق هذه البنوك على التكوين لا تتعدى 05% من الكتلة الأجرية، في حين نجد النسب المعيارية العالمية في حدود 15%.

ويمكن القول أن مستوى التأهيل البشري بالبنوك العمومية الجزائرية ما يزال ضعيفا مقارنة بالبنوك العالمية، و عليه فإن التحدي لا يزال قائما أمامها - البنوك العمومية - الأمر الذي يجب تداركه إذا أرادت تعزيز قدراتها التنافسية و ضمان بقائها في السوق، في ظروف المنافسة القادمة من البنوك الأجنبية

فرع 02 : مفهوم تطوير الخدمات المصرفية وأهميتها - مفهوم تطوير الخدمات المصرفية:

المقصود بتطوير الخدمات المصرفية إدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى واحتياجات الزبائن، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل:

- إدخال تعديلات وتحسينات على الخدمة القائمة أو في طريقة تقديمها وتوزيعها إلى الزبائن.

- استحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالي للبنك.

- مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة وتوسيعها إلى شرائح جديدة من العملاء.

- إن تطوير الخدمات المصرفية يتوقف نجاحه على ثلاث دعائم أساسية وهي¹:

- تطوير الكفاءات البشرية لأن الخدمات المصرفية تعتمد على العنصر البشري وبالتالي أي تطوير يجب أن يمثل العنصر البشري الأساس والمنطلق فيه.

- تطوير الأساليب والإجراءات والمنافذ التي تمر بها الخدمة إلى العميل.

- التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك بإدخال كل التقنيات والأنظمة الإلكترونية التي أصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على الاستثمار فيها من أجل تطوير طرق تقديم خدماتها.

¹ - زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي، رسالة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2005، ص129.

- أهمية تطوير الخدمات المصرفية:

إن الأهمية التي تكتسبها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردها إلى أن البنك يعمل في بيئة متغيرة، وأن رغبات الزبائن في تغير دائم وعلى البنك ملاحقة تلك التطورات والتغيير في الرغبات، ليتمكن من المحافظة على حصته السوقية والاستمرار في ظل المنافسة.

إن جهود البنك المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار الإستراتيجية الشاملة للبنك، وذلك بالاهتمام بالابتكار والتجديد في الخدمات المصرفية، وتتبع أهمية الابتكار والتطوير من مجموعة من الاعتبارات نذكر أهمها فيما يلي:

- التغير المستمر في أذواق ورغبات الزبائن، وبالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان الإستمرار في السوق وجلب زبائن جدد.

- الإستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة الزبائن.

- مواجهة المنافسة المحتدمة في السوق المصرفية، حيث تعتمد المنافسة بين البنوك على جوانب الإبتكار والتطوير وإيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا الزبائن¹

فرع 03 : تفعيل دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تطوير تنوع الخدمات المصرفية
لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك، وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية.

- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن.

¹ - محمود صبح، الإبتكارات المالية، دار الكتاب للنشر القاهرة، مصر 1998، ص:78.

- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن وإشباع احتياجاتهم.

ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى البنوك الإلكترونية،

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية ومصادرها
من أجل كمية العملاء المتزايدة والمتجددة تعمل البنوك على تطوير الخدمات المصرفية القائمة واستحداث خدمات جديدة لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي في السوق، ونهدف من خلال هذا المطلب إلى إبراز عوامل تطوير الخدمات المصرفية في ظل البيئة المتغيرة التي أصبح يعمل فيها البنك كما نبرز مصادر وأشكال هذا التطوير وتطوير السوق المصرفية.

فرع 01 : العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية
إن الحديث عن تطوير الخدمات المصرفية والعمل المصرفي بشكل عام يفرض علينا التنويه إلى أن عملية التطوير لكي تقوم على أساس سليم تحتاج أولاً دراسة البيئة المحيطة والمؤثرة في الأداء المصرفي¹، فالبيئة المحيطة بالبنك تلعب دوراً مؤثراً في نجاح البنوك وفعاليتها، ولا نكون مبالغين إذا أكدنا على أن مقدار ما تحققه البنوك من نجاحات يعتمد إلى حد كبير بمدى نجاحها في الإتصال بالبيئة والتفاعل بشكل إيجابي مع مكوناتها.

¹ نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي، تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر 2002 ص: 33

وتتمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل من العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية والتي تؤثر في سير وحركية وفاعلية نشاط البنك، وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية، كما سيأتي تفصيله على النحو التالي¹:

1- العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية:

العوامل الداخلية هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات وتطويرها، وهذه العوامل هي:

1-1 حجم البنك وموقعه وانتشار فروعه: تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار، ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المصرفية وإجذاب العديد من العملاء.

وعلى هذا الأساس فإن كبر حجم البنك وانتشار فروعه يعطي للبنك القدرة على تطوير الخدمات، والإنفاق الإستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساس تطوير الخدمات المصرفية.

2-1 النواحي التنظيمية للبنك: يلعب التنظيم الإداري للبنك ونظم الإتصالات داخله، ونظم الإشراف والرقابة عاملا حاسما في تطوير الخدمات المصرفية، و التمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك و القدرة على الإستجابة بسرعة لإحتياجات الزبائن.

3-1 المستوى الفني والتكنولوجي: لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية التوسع الكبير في إستخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء.

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

وأصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على إمتلاك تكنولوجيا الصناعة المصرفية وتستخدمها لتطوير خدماتها و عملياتها.

4-1 الكوادر المصرفية (العنصر البشري): يحتاج العمل المصرفي إلى سرعة الأداء لتلبية إحتياجات الزبائن، لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير وإختيار الكوادر المصرفية المدربة والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية بتميز، وقد أدى إستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي إلى ضرورة الإهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية بالبنوك، حتى تصبح قادرة على إستخدام التكنولوجيا والإرتقاء بمستوى الخدمة المصرفية.

وعلى هذا الأساس فإن أي عملية تطوير للخدمات المصرفية لا تحقق النجاح المطلوب إن لم يكن البنك يتمتع بتأطير بشري مؤهل وقادر على فهم الخدمات الجديدة، و يستطيع تقديمها للزبون بشكل ميسر ومتميز وحسب نموذج CAP للمنافسة في المنظمات المالية يعتبر الموظفون المدربون من أهم الأصول المملوكة للبنك.

2- العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية:

تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية في مجموعة القوى والعوامل التي لا تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها – كما هو الحال بالنسبة للعوامل الداخلية.

فهذه العوامل الخارجية تؤثر على البنك وعلى أدائه وخدماته من خلال ما تصنعه من فرص وما تفرضه من تهديدات وتحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل وإتجاهاتها حتى يستطيع التعامل ما تفرزه من تفاعل، وترتبط هذه العوامل بالبيئة الخارجية التي ينشط فيها البنك و التي يمكن تقسيمها إلى بيئة خارجية داخلية، و بيئة خارجية دولية.

وتتمثل هذه العوامل الخارجية في:

- العوامل السياسية والعوامل الثقافية والاجتماعية.

- العوامل الاقتصادية والديموغرافية.

- العوامل التكنولوجية.

- العملاء والمنافسون.

فرع 02 : مصادر تطوير الخدمات المصرفية

1- المصادر الداخلية لتطوير الخدمة المصرفية

تتعلق المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية بتلك المصادر التي مصدرها البنك نفسه والتي تعد كمنطلق لعملية تطوير وتحسين الخدمات المصرفية وتنميتها، وتتمثل هذه المصادر في:

1-1 موظفو البنك: حيث أن موظف البنك هو الواجهة الأساسية وهو الذي يتعامل بشكل دائم مع الزبائن، ونتيجة للإحتكاك الدائم بهم تصبح لديه الخبرة الكافية والقدرة على ترجمة إحتياجات الزبائن، وهذه الإحتياجات يمكن ترجمتها من طرف الموظف في شكل أفكار لتطوير الخدمة المصرفية.

2-1 إدارة البحوث بالبنك: أصبحت البنوك تنشئ إدارة البحوث والتطوير ضمن هيكلها التنظيمي توكل لها مهمة البحث وإجراء الدراسات المتعلقة بتطوير الخدمات، وإقتراح الحلول العلمية الخاصة بطرق وآليات التطوير.

3-1 إدارة التسويق بالبنك: يمكن لإدارة التسويق بالبنك القيام بدراسة تحليلية لرغبات الزبائن والسوق المصرفي و تقييم أساليب و طرق تقديم الخدمات المصرفية وتكوين تصورات وأفكار تقترح لتطوير الخدمات المصرفية الموجودة أو استحداث خدمات جديدة بناء على إحتياجات الزبائن وما تقدمه البنوك المنافسة.

1- 4 مديرو البنوك، أو الإدارة العليا للبنك: حيث تقع على عاتقهم مسؤولية إتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بتحديث وتطوير الخدمات المصرفية و البحث المستمر لجعل البنك يقدم خدمات أكثر تنافسية.

2- المصادر الخارجية لتطوير الخدمات المصرفية

تتمثل المصدر الخارجية في كافة الأطراف الخارجية عن إدارة البنك أي تلك الأطراف المتواجدة في المحيط الخارجي للبنك وتغذي البنك بالأفكار والإقتراحات والآراء والانتقادات التي من شأنها تساعد في عملية تطوير الخدمات التي يقدمها البنك، ومن بين هذه المصادر الخارجية نذكر:

- مكاتب الخبرة والإستشارة المتخصصة.

- المعاهد والجامعات المتخصصة، فنجد البنوك الكبرى في الدول المتقدمة على إتصال دائم بالمعاهد والجامعات للإستفادة من نتائج البحوث العلمية وتحولها إلى خدمات، بينما نجد العكس في الدول النامية ومنها الجزائر أين نلاحظ إنفصال تام بين الجامعات، والمعاهد المتخصصة والمؤسسات الإقتصادية.

- زبائن البنك: يمثل الزبائن المصدر الرئيسي للأفكار المتعلقة بتطوير الخدمات وتحسينها وذلك من خلال إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة فنجد البنوك تقدر إقتراحات الزبائن وتهتم بسجل الشكاوي ودراساتها والإستفادة من كل الملاحظات التي يقدمها الزبائن.

- البنوك المنافسة: سبقت الإشارة إلى أن من خصائص الخدمات المصرفية أنها غير محمية ببراءة الإختراع، وعليه فإن أي خدمة يوجد بها بنك ما يمكن للبنوك المنافسة التعامل بها وتطويرها لذا تعد الخدمات المقدمة من طرف البنوك المنافسة مصدرا هاما للبنك لإستلهاهم أفكار التطوير والتحسين.

فرع 03: تطوير السوق المصرفية

يعد تبني مفهوم السوق المصرفي الحديث أمراً ملحا في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الساحة المصرفية، والتي تبلورت أهم ملامحها في احتدام المنافسة، حيث يساهم هذا المفهوم في زيادة موارد البنك ومن ثم تحقيق التوازن في هيكل موارد البنك واستخداماته، ومن أهم ركائز وظائف التسويق المصرفي الحديث التي يجب التركيز عليها:

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب ومعرفة احتياجاته و رغباته.
- المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة، بما يكفل إيجاد عميل جيد.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات العملاء بشكل مستمر يكفل رضا العميل، وذلك بعد القيام بدراسة وافية لاحتياجات العملاء.
- ضرورة قيام مسئولو التسويق المصرفي بالمعايشة الكاملة للبيئة الاقتصادية والاجتماعية التي يعمل بها البنك، مع استخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية وتحديد احتياجاتهم وتصميم مزيج الخدمات المصرفية الذي يتلاءم معهم، وذلك من خلال استخدام أساليب وأدوات ابتكارية غير تقليدية سواء في نوعية أو وسيلة تقديم الخدمة.
- تحقيق التكامل بين الوظائف التسويقية المختلفة والوظائف المصرفية الأخرى، لأن أي انفصام بينهما أو تعارض يؤثر على وحدة الرؤية ووضوح المهام، وبالتالي لن يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.
- يعتبر التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية هامة في فهم النشاط المصرفي ومعاونة العاملين بالبنك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي.
- القيام ببحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته.

- مراقبة ومتابعة المعلومات المرتدة من السوق المصرفي والتي تتضمن قياس انطباعات العملاء عن مزيج الخدمات المقدمة ومدى تقبلهم له ورضاهم عنه وتحديد الأوجه الإيجابية والسلبية التي يتعين الاستفادة منها.

- تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي لدى العميل عن طريق انتقاء من يتعامل مع العملاء ممن تتوافر فيهم بعض الصفات الشخصية المميزة مثل اللباقة والذكاء والثقة والكفاءة.

وتجمع جميع الدراسات الخاصة بواقع الممارسة التسويقية في البنوك الجزائرية، أن تطبيق التسويق في البنوك الجزائرية مازال لم يرتقي إلى المستوى المطلوب، و ينظر إلية نظرة ثانوية و هامشية، و أن معظم البنوك الجزائرية لم تولي أهمية إلى الوظيفة التسويقية ضمن الوظائف الرئيسية للبنك، ونجد أن الوظيفة التسويقية بها غير محددة بشكل واضح في هيكلها التنظيمي.

المطلب الثالث : جودة الخدمات المصرفية

تعتبر قضية جودة الخدمة من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي والتي أثارت إهتمام الباحثين والممارسين، حيث أصبحت عنصرا حاسما في تحديد الموقف التنافسي وما سيتبع ذلك من تحديد النصيب السوقي والأرباح، وهناك عدة متغيرات دفعت بقضية الجودة لتحتل موقع الصدارة من بين إهتمامات المنظمات الخدمائية بما فيها البنوك، فقد تزامن النمو المستمر لأهمية الصناعات الخدمية في الآونة الأخيرة تزايد توقعات العملاء لمعدلات مرتفعة فيما يتعلق بالجودة، كما أصبح العملاء أكثر ضيقا و حساسية لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم و صاروا يطالبون بالمزيد ويسعون للأفضل نتيجة إرتفاع المستوى التعليمي وإرتفاع مستوى الدخل، و ثورة الإتصالات و تزايد الإهتمام و التركيز على المستهلك. كما أدت حدة المنافسة إلى العمل على تقديم خدمات متميزة لتحقيق التفوق على المنافسين، و ذلك من خلال تبني إستراتيجيات تهدف إلى إرضاء حاجات و رغبات المستهلك و كسب ولائه، و هكذا فإن كل العوامل جعلت من قضية جودة الخدمات قضية جوهرية جدية بالإهتمام و البحث و التطوير.

ويهدف هذا المطلب إلى التطرق لمفاهيم و أبعاد جودة الخدمة و خصوصا الخدمة المصرفية، وتحليل أبعادها، وعوامل إدراك جودة الخدمات المصرفية وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك.

فرع 01 : مفاهيم جودة الخدمات المصرفية وقياسها مفهوم الجودة:

لقد تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد لمعنى الجودة و مضمونها، وتحديد أبعادها الرئيسية وذلك يعود إلى إختلاف وتباين المداخل ووجهات النظر الخاصة بالجودة. فالبعض يرى بأن تعبير الجودة يشير لقدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء بحاجات المستهلكين والعملاء، ويتفق هذا مع ما ذكره "Johnson" في تعريف الجودة بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له.

كما يرى "Ruch" ¹ أن الجودة هي صفة المنتج مثل حجمه شكله أو تكوينه، وتحديدًا فالجودة هي الصفة التي تحدد قيمة المنتج في السوق وإلى أي مدى يؤدي هذا المنتج الوظيفة أو المهمة التي صمم من أجلها، كما قامت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بوضع تعريف للجودة "أن الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تتطابق مع ما يطلبه العملاء وتفي بحاجياتهم"².

وكذلك يعرف Gaither الجودة بأنها ترجمة إحتياجات وتوقعات العملاء بشأن المنتج أو الخدمة إلى خصائص محددة تكون أساسا لتصميم المنتج وتقديمه للعميل بما يوافق حاجاته وتوقعاته.

¹فريد زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص: 10-09
*نموذج CAP يعتمد على ثلاثة أبعاد " العمل، الظروف العامة، المنتج"، و هذا النموذج له عدة استخدامات من أهمها التعرف على السياسات العامة.

² غادة زكريا صادق العناني، قياس جودة الخدمات في البنوك المصرية، رسالة ماجستير، عين شمس، مصر، 1998، ص: 67.

وقد عرف Crosby الجودة بأنها خلو الإنتاج من الأخطاء أو ما يطلق عليه العيوب= صفر defects-zéro فالجودة هي الأداء الصحيح منذ المرة الأولى.

ومن خلال الإستعراض السابق يتضح تعدد واختلاف مفهوم الجودة، وقد قام Gravin عام 1988 بتقسيم مفهوم الجودة إلى خمس مداخل تعكس تعاريف الجودة من قبل العلماء والكتاب وهي:

1- المدخل المبني على أساس التفوق: وفقا لهذا المدخل يمكن التمييز بين الجودة العالية والجودة الرديئة، ومن الصعب التعرف على جودة السلعة أو الخدمة قبل أن يراها العميل، لذلك لا نستطيع القول أن طبيب معين ماهر أو يتمتع بجودة عالية إلا بعد إجرائه لعملية جراحية ناجحة.

2- المدخل المبني على أساس المنتج: يحدد هذا المدخل بعض العوامل أو الخصائص التي يمكن قياسها لتوضيح مستوى الجودة.

3- المدخل المبني على أساس المستفيد: يعتمد هذا المدخل في تحديد الجودة على رضا العميل على السلع والخدمات المقدمة وإلى أي مدى تلبي هذه السلع والخدمات رغبات العميل وإحتياجاته وتوقعاته¹، وهذا المدخل هو الذي يعتمد عليه كل من "ديمنج" و"دوران" و"فينجنبون" عند تحديد مفهوم الجودة.

4- المدخل المبني على أساس مواصفات التصنيع: من خلال هذا المدخل يتم تعريف الجودة على أساس مطابقة السلع والخدمات المنتجة لمجموعة من المواصفات المحددة مسبقا لذلك العميل سيكون راضين عند ما تكون مكونات خصائص السلعة أو الخدمة المقدمة مطابقة لتلك المواصفات، و يتفق هذا المدخل مع ما ذهب إليه كروسبي Crosby .

5- المدخل المبني على أساس القيمة: يرتبط أحيانا تعريف الجودة بالأسعار، حيث تعرف الجودة بأنها درجة التفوق بأقل الأسعار، وكذلك مراقبة الإنحرافات بأقل التكاليف.

¹محمد حمد الرويس، مرجع سبق ذكره ص: 83.

وبعد إستعراض المفاهيم المختلفة للجودة والمداخل التي تم على أساسها وضع تلك المفاهيم، تجدر الإشارة إلى أن هناك عدة مضامين للجودة:

أ- الجودة نوعية: وهنا نستخدم الجودة للدلالة على الجودة النسبية حيث ترتب السلع و الخدمات طبقا لدرجة إمتيازها، أو على أساس مقارنتها ببعضها البعض كأن نقول السلعة الجيدة، أو الخدمة الجيدة.

ب- الجودة كمية: حيث يمكن التعبير عن الجودة بشكل كمي فكثيرا ما نستخدم مصطلح مستوى الجودة المقبول 98 % أو 100%.

ج- الجودة وقوع خصائص المنتج في حدود قيمة معينة مقبولة: فمثلا عند تصنيع أو توريد سلعة معينة فإن جودة السلعة تعتبر مقبولة إذا كان أبعادها أو طولها محصورا في مجالا يعتبر مقبولا.

د- الجودة ملائمة المنتج مع خصائص متفق عليها: وتنسب وجهة النظر هذه إلى Crosby، حيث ينظر إلى الجودة على أنها خصائص وصفات، حيث يتم مقارنة هذه الخصائص بمعايير معينة، وبناءا على تلك المقارنة يكون المنتج مقبولا أو غير مقبول.

هـ- الجودة ملائمة المنتج للإستخدام أو الهدف: ويعتبر Juran أول من أكد على هذا المضمون للجودة، ويرى أن الذي يحكم على مدى ملائمة المنتج للإستخدام أو للهدف هو المشتري أو العميل والمستخدم.

و- الجودة هي الوصول إلى إشباع رغبات العميل و فهم إحتياجاته ومتطلباته: و هذا المضمون هو الذي ينطبق و يتوافق مع خصائص الخدمة، بحيث تعرف الجودة بأنها خصائص السلعة أو الخدمة التي يدركها العميل و يجعل السلعة أو الخدمة جذابة وتحقق الإشباع المطلوب، و وفقا لهذا المدخل فإن العميل هو المبرر الأساسي لوجود المنظمة، و أن تحقيق رضا العميل وكسب ولائه و الإحتفاظ به

هي معايير نجاح المنظمة.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

تعد دراسة أبعاد جودة الخدمة من أهم الأساليب للوصول إلى فهم جوهر جودة الخدمة، و لقد تعددت محاولات الكتاب والباحثين لتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة، إلا أنها لم تتفق فيما بينها على ماهية هذه الأبعاد وعددها والمتغيرات الفرعية التي يتكون منها كل بعد، وقد يرجع ذلك لحدائثة الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة مقارنة بجودة السلع، فحتى عام 1985 لم يكن هناك إلا عدد محدود من الدراسات والكتابات التي تناولت مفاهيم الجودة في قطاع الخدمات و أبعادها.

فقد توصل الباحثان (lehtien,J & lehtiuen,U, 1982) من الدراسات السابقة أن الجودة في قطاع الخدمات تشمل على ثلاثة أبعاد رئيسية هي الجودة المادية physical quality و تهتم بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة و جودة المنظمة Corporate Quality ، و التي تتعلق بصورة المنظمة أو البنك و الانطباع العام عنها من قبل العملاء، والجودة التفاعلية Intractive Quality و هي جودة اللقاء و التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، وقسم هذان الباحثان جودة الخدمة إلى جانبين هما:

- جودة الأداء: أي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة، و التي يتم الحكم عليها بواسطة العملاء أثناء تقديم الخدمة.

- جودة المخرجات: وهي التي يتم تقييمها بعد أداء الخدمة، أي التي يحكم عليها العملاء بعد أداء الخدمة من الناحية الفعلية، و نجد أن هذه النتائج تتفق مع ما توصل إليه Gronroos 1984 من أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للحكم على جودة الخدمة، و هذه الأبعاد هي:

1. الجودة الفنية Technical Quality: والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الإجابة على السؤال التالي: ما الذي يتم تقديمه للعميل؟ وهذا البعد يركز على الناتج النهائي الذي يتلقاه العميل من مقدم الخدمة والذي يمكن قياسه بشكل موضوعي عن طريق العميل نفسه.

2. الجودة الوظيفية Functional Quality: والتي تتعلق بعملية أداء الخدمة نفسها أي الطريقة والكيفية والتي يتم بها تقديم الخدمة ويعبر عنها السؤال التالي: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟ ويتصل هذا الجانب بالتفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، ويعد هذا البعد من أهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية، ويعكس سلوك موظف البنك نحو العميل، والعلاقات الشخصية المتبادلة بين العملاء وموظفي البنك.

3. الصورة الذهنية للبنك: يشير هذا البعد إلى الكيفية التي يدرك بها العملاء خدمات البنك والصورة الذهنية للبنك لدى العملاء، وهو يعكس انطباعات العملاء عن البنك.

كذلك بين كل من masonson, schwartz أن جودة الخدمة المصرفية تعكسها الأبعاد الأربعة التالية وهي: الخدمة البنكية والإمكانيات المادية والالكترونية، وأسلوب تقديم الخدمة للعملاء والدقة ووقت الانتظار للحصول على الخدمة.

كما بينت دراسة edin أن جودة الخدمة المصرفية تتمثل في الأبعاد الثمانية التالية:

1. كفاءة الخدمة: وتعني الجدارة وتدل على قدرة مقدمي الخدمة على التحكم في طرق أداء الخدمة والتفرغ للعميل وتلبية جميع احتياجاته.

2. ودية الخدمة: وتتمثل في استقبال العميل دون تكلف وبابتسامة وكلمات لطيفة وودية.

3. مدى معرفة ودراية موظفي البنك بأعمالهم والمهام المسندة إليهم، وينطوي هذا على معرفة الموظفين وإدراكهم لما يقدمه البنك من خدمات وقدرتهم على تقديم الخدمات المصرفية بالموصفات المحددة.

4. العلاقة الجيدة بين موظفي البنك وعملائه.

5. سرعة حل مشكلات العملاء والاستجابة إلى شكاويهم.

6. مدى توفير الكثير من وسائل الراحة للعملاء، كتوفير أجهزة الصرف الآلي واختيار البنك لموقع يسهل الوصول إليه وتوفره على مواقف كافية لسيارات الزبائن.

7. مدى التنوع في الخدمات المصرفية ويتمثل في قدرة البنك على توفير تشكيلة واسعة من الخدمات المصرفية للعملاء.

8. السمعة الجيدة للمصرف، أي الصورة الذهنية للبنك لدى الزبائن.

وتعد الدراسة الشهيرة التي قدمها كل من (berry و parasuraman و zeithamal، 1985) حول قياس جودة الخدمات و تحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية من أهم الإسهامات في الفكر التسويقي، حيث توصل هؤلاء إلى تقديم نموذج الفجوات الشهير، والذي عرف أيضا بنموذج (pzb) اختصارا لأسماء الباحثين الثلاث الذين طوروا هذا النموذج و أصبح يعرف بنموذج servaqwal، وأبرز هؤلاء الباحثين أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم، ومن ثم الحكم على جودتها تتمثل في عشرة أبعاد رئيسية كما هي مبينة في الجدول أدناه:

الجدول 01: الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المصرفية.

| التوضيح | الأبعاد |
|---|-----------------------------------|
| و تعني قدرة البنك على الوفاء بالوعود السابقة بدرجة عالية، بما يضمن تحقيق درجة عالية من الاعتمادية و الثقة في الخدمة، و تعني أيضا قدرة البنك على أداء الخدمة بطريقة صحيحة و من أول مرة. و لقد أثبتت الدراسات أن هذا البعد هو الأول في الأهمية من حيث الحكم على جودة الخدمة و هو مرتبط بجودة المخرجات، و كذلك يعتبر الوسيلة الأساسية لتحقيق إشباع رغبات و احتياجات العملاء فهو بالنسبة لمعظم العملاء يعد الخدمة الرئيسية. | ← الاعتمادية |
| و تعني توافر الرغبة و الاستعداد لدى العاملين في تقديم الخدمة المطلوبة، و تشمل على المبادرة في اتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب، و الرد على استفسارات العملاء، و ملاحظة العملاء بصفة دورية. | ← سرعة الاستجابة |
| و تعني توافر المهارات و الخبرات المطلوبة للعاملين، و كذلك توافر الخبرة و المهارة اللازمة لإجراء الأبحاث الخاصة برفع مستوى جودة الخدمة. | ← القدرة و المهارة في أداء الخدمة |
| و تعني إمكانية و سهولة الوصول إلى الخدمة أن يكون هناك سهولة في اتصال العميل بالبنك، و ملائمة وقت انتظار العميل، و ملائمة مدة أداء الخدمة، و توافر التسهيلات المادية للخدمة قريبة من العميل. | ← سهولة الوصول إلى الخدمة |
| و يعني حسن خلق القائمين على تقديم الخدمة، و توافر روح الصداقة التي يتمتع بها مقدمي الخدمة، و حسن مظهر العاملين، و توافر الاحترام، و المستوى الاجتماعي اللائق، و المبادئ و الأخلاق لدى العاملين عند تعاملهم مع العملاء. | ← التعاطف مع العملاء |
| بمعنى أن يحافظ البنك على الاتصال بالعملاء بالطريقة و باللغة و بالأسلوب الذي يتناسب معهم، كما يتضمن هذا العنصر الاستماع الجيد للعميل، و شرح الخدمة، و تفسير عناصر التكلفة للعملاء. | ← الاتصال |
| و تعني توافر الثقة و السمعة الجيدة للبنك و يشارك في تحقيق | ← المصداقية |

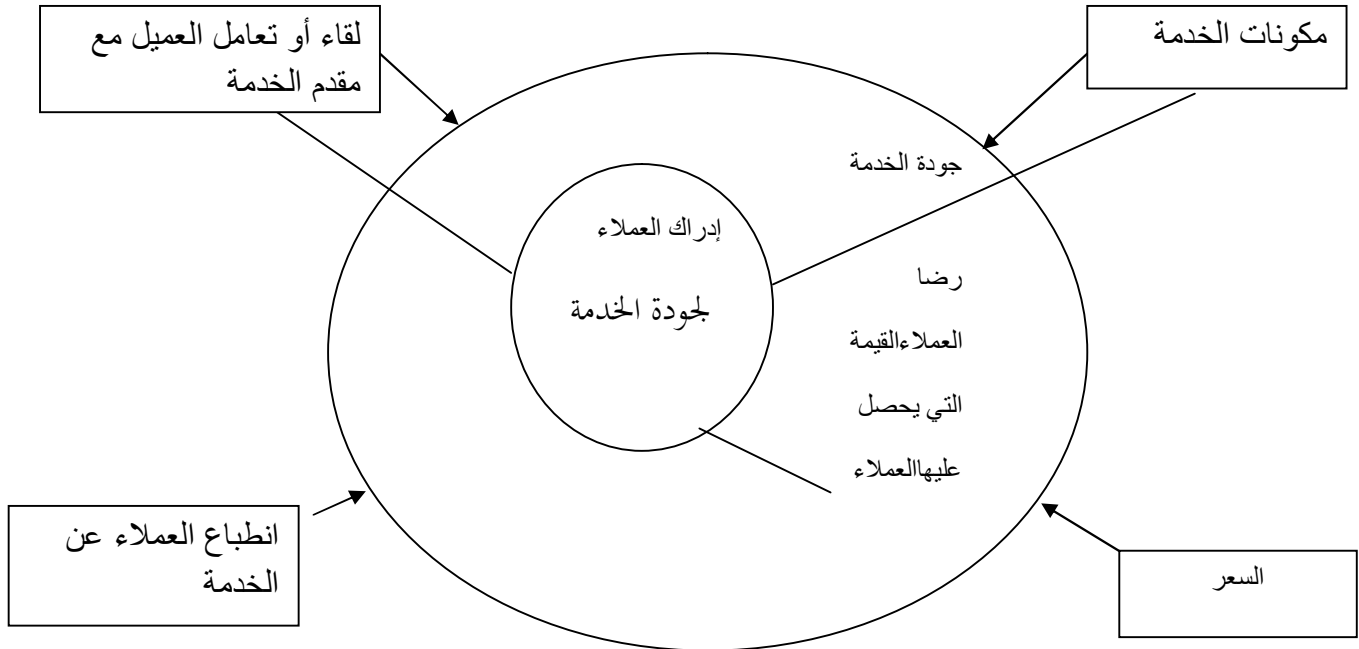
| | |
|--|---|
| <p>هذا العنصر اسم البنك، و سمعة البنك، و خصائص مقدمي الخدمة الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء.</p> <p>بمعنى توافر درجة من الأمان و البعد عن المخاطر، و يتضمن توافر وسائل الأمان المادية و توافر درجة عالية من الخصوصية و السرية في التعامل مع العملاء.</p> <p>بمعنى أن يبذل البنك أقصى مجهودات ممكنة لدراسة و تحديد حاجات العملاء، و يتطلب ذلك وضع مداخل فعالة تعتمد على المعلومات المتاحة لتحديد حاجات و متطلبات العملاء، و الاهتمام الشخصي بالعملاء، و تحديد العملاء دائمي التعامل مع البنك.</p> <p>بمعنى توفير التسهيلات المادية اللازمة لأداء الخدمة، و كافة النواحي الملموسة في الخدمة ذاتها و المتمثلة في الوسائل و المعدات المستخدمة في أداء الخدمة – المظهر المناسب للعاملين ببنك- التصميم و التنظيم الداخلي للبنك- جاذبية المباني.</p> | <p>الأمان ←</p> <p>احتياجات العملاء تفهم ←</p> <p>التسهيلات المادية ←</p> |
|--|---|

المصدر: Parasuraman, Z., Zeithaml L., &Berry L.L., "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49 Fall 1985, PP.41-50.

1 أسامة الأنصاري و آخرون، قياس و تحليل إدراك العملاء لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، دراسة ميدانية، مجلة الدراسات و البحوث، كلية التجارة جامعة بنها، مصر، العدد الثاني، 1995، ص: 11.

2- ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص: 361

فرع 02: العوامل المؤثرة على إدراك العملاء لجودة الخدمة
الشكل 01: العوامل المؤثرة على إدراك العميل لجودة الخدمة المصرفية.



المصدر: ZEITHAM LAND BITNER, 1996, OPCIT, P : 104

وفيما يلي شرح مختصر لما يحتويه هذا الشكل ويبرزه:

1-مكونات الخدمة:حدد الباحثان Zeithaml and Bitner, 1996 مكونات الخدمة و التي تؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم في ثلاثة عناصر أساسية و هي: العمليات، العنصر البشري، والمكونات المادية للخدمة، وفيما يلي توضيح لكل عنصر من العناصر الثلاثة.

1-1 العمليات: ويشتمل هذا العنصر على الأساليب التي يتم بها الوصول إلى المواصفات أو الخصائص التي يرغبها الزبون في الخدمة وتعكس العمليات في أداء الخدمة العناصر التالية:

- تدفق وتتابع العمليات التي تؤدي بها الخدمة.

- خطوات أداء كل عملية من العمليات.

- تفاعل العنصر البشري الذي يقدم الخدمة للعملاء مع التكنولوجيا المستخدمة في أداء الخدمة.

1-2 العنصر البشري: ويشمل هذا العنصر على:

- العاملين (الموظفين) مقدمي الخدمة.

- العميل الذي يقيم الخدمة المقدمة له.

- العملاء الآخرون.

ويعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تؤثر على مكونات الخدمة والتي تؤثر بدورها على إدراك العميل لجودة الخدمة، والمقصود بالعميل كل من يتأثر بأهداف الجودة أو كل من له دور في تحقيقها و العملاء إما عملاء خارجيين أو عملاء داخليين (الموظفين بالبنك)، و فيما يتعلق بالعملاء الخارجيين يجب على إدارة البنك أن تحدد بدقة العميل المستهدف وأن تتعرف على مستوى الجودة الذي يرغبه ثم ترجمة ذلك إلى مواصفات للخدمة المصرفية التي تشبع العميل.

أما فيما يتعلق بالعملاء الداخليين أو العاملين بالبنك فيجب على إدارة البنك الاهتمام باختيار أحسن الكفاءات والإهتمام بتنمية مهاراتهم وخاصة أولئك الذين لهم إتصال مباشر مع العملاء.

ويؤكد عوض بدير الحداد¹ على مجموعة من المواصفات التي يجب أن تتوفر في العاملين في البنوك تتمثل في:

- القدرة على الاتصال بالعملاء والاهتمام بأرائهم.

¹عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص: 36-37.

- القدرة على اتخاذ القرارات للوفاء باحتياجات العملاء.
- النشاط الدائم عند التعامل مع الزبائن.
- حسن المظهر والاستعداد الجيد للقاء العميل.
- القدرة على التكيف مع المستجدات الطارئة وتلبية رغبات العملاء ومعالجة مشكلاتهم.
- 3-1 المكونات المادية الملموسة للخدمة: وهذا العنصر يشتمل على:
 - الأجهزة والتسهيلات المادية.
 - المظهر الداخلي والخارجي للبنك.
 - توافر احتياطات الأمن.
- ويعكس هذا العنصر مدى ملاءمة المكونات المادية للخدمة لتوقعات العملاء.

وتجدر الإشارة أنه ونظرا لأهمية هذه العناصر الثلاث (العمليات، العنصر البشري، المكونات المادية) ودورها في تحديد مستوى جودة الخدمة، فقد أعتبر بعض الكتاب أنها هذه العناصر تمثل مزيجا تسويقيا بالنسبة للخدمة ليضاف إلى المزيج التسويقي المتعارف عليه LES 4PS، حيث أصبح في قطاع الخدمات والخدمات المصرفية المزيج التسويقي يتكون من سبعة عناصر (LES 7PS)

فرع 03 : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك

تعددت التعاريف المقدمة لإدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) وتباينت في تحديد مضمونها حسب وجهات نظر الباحثين، فحسب Juran أن الجودة الشاملة ليست برنامج بل نظام تسييري يستخدم و يطبق أدوات تم تطويرها وتطبيقها بصورة فعالة على المؤسسة مع إحداث تغيير في توجهات العاملين و مستويات

التشغيل اليومية، ولنجاح تطبيق هذا النظام يجب على جميع الأقسام الالتزام طويل الأجل بالجودة.

بينما يعرفها Kaluzny بأنها الطريقة النظامية في تخطيط وتنفيذ عملية التحسين المستمر للخدمات المقدمة التي تركز على إرضاء العميل وتلبية توقعاته وتحديد المشكلات والتعرف عليها وزيادة الشعور بالانتماء لدى العاملين، و دعم فكرة المشاركة في اتخاذ القرار من خلال تطبيق أدوات تحليلية وإحصائية لجمع البيانات عن مختلف نشاطات البنك لتسهيل عملية الاتصال و اتخاذ القرار.

ويؤكد هذا المضمون تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي لإدارة الجودة الشاملة فهي نظام تسيير استراتيجي متكامل يسعى لتحقيق رضا العميل بمشاركة جميع العاملين، كما يقوم باستخدام مختلف الطرق الكمية لتحسين العملية الإدارية بشكل مستمر.

ويعرف Crosby إدارة الجودة الشاملة بأنها المنهجية المنظمة لضمان النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً، فهي الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات، وذلك من خلال التشجيع على السلوكيات الجيدة، وكذلك الاستخدام الأمثل لأساليب التحكم ذلك أنّ تحفيز وتشجيع السلوك التنظيمي الأمثل في الأداء بكفاءة وفاعلية يساعد على منع مختلف مشكلات الأداء في المؤسسة.

نستخلص من التعاريف المقدمة بان إدارة الجودة الشاملة هي نظام يستخدم بشكل أمثل مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والعمليات الإدارية للموارد المالية والبشرية بهدف تلبية احتياجات العميل الداخلي والخارجي على حد سواء، فهي نظام تسييري يلتزم بتقديم قيمة للعملاء من خلال إيجاد بيئة يتم فيها تحسين وتطوير مستمر لمهارات الأفراد ولنظم العمل، مع الالتزام بإرضاء العميل ودعم العمل الجماعي، وبالتالي تحقيق أهداف البنك الإستراتيجية وامتلاك ميزة تنافسية مستدامة.

وتتمثل إدارة الجودة الشاملة في الالتزام بأداء الأنشطة والأعمال بشكل صحيح على جميع مستويات البنك بما يحقق رضا العميل الداخلي والخارجي امتلاك ميزة تنافسية أساسها الجودة العالية مقارنة بالمنافسين.

لقد أدت العولمة إلى زيادة المخاطر التنافسية، ومن ثم ظهرت الحاجة إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتعزيز وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات ومنها البنوك، فالبنوك تتنافس على جذب العملاء هذه حقيقة قائمة، لكن مدخل وأدوات التنافس تتباين ويكمن معظمها في فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

فإدارة الجودة الشاملة TQM هي ثورة إدارية جديدة و تطور فكري، و ثقافة تنظيمية جديدة أصبحت المدخل الرئيسي إلى التطوير والتحسين المستمر الذي يشمل كافة مراحل و مناحي الأداء و يشكل مسؤولية تضامنية بين الإدارة العليا بالبنك وكافة الأقسام و الإدارات و فروع العمل، سعيا لإشباع حاجيات الزبائن، و يشمل نطاقها كافة مراحل العمليات منذ بدئ التعامل مع الموردين مرورا بعمليات التصميم والتشغيل و حتى تقديم الخدمة إلى الزبون، ولذلك ظهرت أهمية الأخذ بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في البنوك لتطوير الخدمات المصرفية، و يرجع ذلك لعوامل عديدة أهمها¹:

- مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة التي لاقت رواجاً وأصبحت اتجاهاً عالمياً لتطوير إدارة المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل.

- تواجه البنوك التجارية صعوبات ومشاكل معاصرة تحد من قدرتها على مواجهة المنافسة سواء على المستوى المحلي وذلك في عدم القدرة على تقديم كافة الخدمات المصرفية المستحدثة المتاحة في السوق المصرفي العالمي نظراً لوجود بعض القصور في الإمكانيات البشرية والتكنولوجية، أو على المستوى الخارجي وعدم القدرة على منافسة البنوك العالمية والحصول على حصة من السوق المصرفي العالمي لضمان النمو والتوسع وزيادة الأرباح. ويعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم التسييرية الحديثة التي يجب تبنيها في هذه المرحلة من مراحل الإصلاح الاقتصادي في الجزائر وخاصة إصلاح وتحديث وعصرنة النظام المصرفي.

¹ إبراهيم شكري، إستراتيجية الجودة الشاملة، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثالث، جويلية، 1998، ص:122.

- أن أشكالاً عديدة من المنافسة بدأت تقتحم السوق التقليدية للخدمات المصرفية إلى جانب تزايد المؤسسات المالية من غير البنوك ومباشرتها للوظائف التقليدية للبنوك، مما أدى إلى ظهور الحاجة إلى تطوير الخدمات الحالية التي تقدمها البنوك بهدف ملاحقة التطور التكنولوجي في هذا الميدان، والقدرة على منافسة البنوك الأخرى والمحافظة على الحصة السوقية.

- بالرغم من أن البنوك الجزائرية باشرت بعض الخطوات لتحسين وتطوير الخدمات بها، إلا أن الفارق بين أداء البنوك الجزائرية والبنوك العالمية في مجال تقديم الخدمات مازال شاسعاً.

خلاصة المبحث الثاني :

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية أصبحت ضرورة ملحة بالنسبة للبنوك الجزائرية، على ضوء ما تشهده الساحة المصرفية العالمية في الآونة الأخيرة من خطوات متسارعة نحو التحديث والتطوير، فواقع الحال يشير إلى اعتماد البنوك الجزائرية بشكل رئيسي على الوظائف التقليدية المنحصرة أساسا في مجال تلقي الودائع ومنح القروض، وهناك من يقدر عدد الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية بـ 40 خدمة في حين تقوم البنوك العالمية بتقديم أكثر من 360 خدمة مصرفية.

وغني عن البيان أن التطور التكنولوجي، وثورة المعلومات وتقنيات الإتصال، لهم الأثر الواضح في ظهور خدمات مصرفية جديدة، والإرتقاء بمستوى الخدمات المصرفية القائمة إلى مستوى أعلى من الجودة لتلبية إحتياجات الزبائن، بحيث أصبح موضوع تطوير الخدمات المصرفية و الإرتقاء بجودتها يمثل تحد أمام البنوك في ظل تزايد حدة المنافسة.

خلاصة الفصل:

من خلال استعراضنا لمختلف العناصر الواردة في هذا الفصل والتي تعد بمثابة المدخل الرئيسي لموضوع بحثنا أردنا من خلاله إبراز التحرير المصرفي في ظل التطورات الاقتصادية العالمية

- بروز ظاهرة العولمة بمختلف أبعادها الاقتصادية والمالية.

- الدور الذي لعبته المؤسسات المالية الدولية في الدفع نحو المزيد من التحرر المالي والمصرفي وإزالة القيود التشريعية والتنظيمية التي كانت تحول دون ذلك.

- إنشاء المنظمة العالمية للتجارة والتوصل إلى اتفاقية تحرير الخدمات بما في ذلك الخدمات المالية والمصرفية.

- تدويل النشاط المصرفي و ظهور الكيانات المصرفية العملاقة التي أصبحت تقدم خدماتها عبر الحدود و في دول متعددة.

- تحرير الأسواق المالية وتنامي التعاملات المالية والمصرفية الدولية.

كل هذه المتغيرات تعد بمثابة القوى الدافعة نحو تبني سياسات التحرير الإقتصادي والتحرير المصرفي بحيث أصبحت تتبنى الدول في برامجها الإصلاحية سياسات التحرير ومنح المزيد من الانفتاح لأنظمتها المصرفية وهو ما تجلى واضحا في الإصلاحات المصرفية التي باشرتها الجزائر منذ مطلع التسعينات وهو ما سيتم بحثه في الفصل الموالي .

الفصل الثاني

إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

تمهيد:

كان لإنتشار ظاهرة العولمة آثار بعيدة المدى على مختلف الأنشطة الاقتصادية، حيث أدت إلى إعادة صياغة العلاقات الاقتصادية الدولية على النحو الذي فرض كثيرا من التحديات، لا سيما أمام الأنشطة المصرفية والمالية، و التي تمثلت أهم ملامحها في الإتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود و إزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية التي كانت تحول دون تحرير الخدمات المصرفية و توسعها.

كما يعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح الخريطة المصرفية الدولية، حيث ساهم التقدم التكنولوجي في تحول عدد كبير من البنوك إلى المعاملات المصرفية الإلكترونية والتوسع في إستخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية، وتقديم الخدمات المصرفية المتطورة مما أحدث تغييرا جذريا في أنماط العمل المصرفي على النحو الذي بات يهدد الشكل التقليدي للبنوك.

هذا فضلا عن المعايير والقواعد المصرفية الدولية التي فرضتها لجنة بازل في مجال الرقابة المصرفية وكفاية رأس المال، والتي أصبحت تشكل ضغوطا جديدة على البنوك في مجال تدعيم و تقوية مراكزها المالية، ناهيك عن ظاهرة الإندماجات بين البنوك والتي أفرزت كيانات مالية و مصرفية عملاقة مما يحمل معه مخاطر مواجهة البنوك الصغيرة للتهميش والإفلاس والخروج من السوق المصرفية، لذا فقد أضحت لزاما على البنوك الجزائرية مواجهة تلك التحديات لإتخاذ الخطوات الملائمة التي تساعد على الإنخراط في الإقتصاد العالمي، ومواجهة المنافسة التي تفرضها البنوك العالمية، وذلك من خلال إعادة صياغة إستراتيجياتها وإنتهاج سياسات أكثر تطورا وشمولا، بهدف ملاحقة الاتجاهات الإبداعية في العمل المصرفي الدولي، وتطوير جودة خدماتها ورفع كفاءة الأداء بها، مما يعزز قدراتها التنافسية على الساحتين الوطنية والدولية.

وستتناول في هذا الفصل أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية، في ظل التطورات العالمية وقد قسمنا هذا الفصل على النحو التالي:

- المبحث الأول سنتطرق فيه إلى إتفاقية تحرير تجارة الخدمات ومبادئها والخدمات المالية والمصرفية التي شملتها الإتفاقية .

- أما المبحث الثاني فسنعالج فيه متطلبات تكييف البنوك الجزائرية مع مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية لنبرز من خلاله مدى استيفاء البنوك الجزائرية للمعايير المصرفية الدولية التي حددتها لجنة بازل.

- حيث في المطلب الأول سنبحث من خلاله أثر التطورات التكنولوجية على تغير ملامح العمل المصرفي الدولي ومدى مواكبة البنوك الجزائرية لهذه التطورات.

- أما المطلب الثاني مقررات إتفاقية لجنة بازل للرقابة أما المطلب الأخير فسنتناول فيه مدى استيفاء البنوك الجزائرية لمقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية.

المبحث الأول: التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية

المطلب الأول: التطورات التكنولوجية وأثرها على الصناعة المصرفية

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث إستوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الانجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة، وقد تكاثفت التكنولوجيا الحديثة مع المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتتجلب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل.

ويعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث إهتمت البنوك إهتماما كبيرا بتكثيف الإستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسب الآلية، و تطويعها بكفاءة عالية بغية إبتكار خدمات مصرفية مستحدثة و تطوير أساليب تقديمها بما يكفل إنسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات لمعاصرة والمتزايدة

لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للبنك نموا مطردا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى، ولعل من أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات المصرفية هي التوسع الكبير في استخدام الكمبيوتر، حيث أدى إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك، كذلك من مظاهر التقدم هي ظهور البنوك الإلكترونية، وإدخال خدمات الحاسب على الشبائيك بطريقة Line System On ويضاف لكل هذا أن بطاقات الضمان وبطاقات صرف النقدية وبطاقات الشيكات ما كانت تصدر إلا في حالة وجود التقدم في الاستخدام التكنولوجي¹.

ومنذ مطلع التسعينيات من القرن الماضي شهد الفكر المصرفي ثورة واسعة النطاق نتيجة ما يمكن أن نطلق عليه حداثة القرن الواحد والعشرين من المنظور المصرفي وذلك نتيجة الثورة الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات Information technology وتكنولوجيا الاتصالات Communication technology و تشير اتجاهات التطور التقني في الدول المتقدمة إلى حرص البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحاسبات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الإلكترونية.

كما أن عمليات التحرير المالي والمصرفي وإزالة القيود والتغييرات الهيكلية والمنافسة الحادة، أدت مجتمعة إلى التعجيل بنشر التكنولوجيا في الأعمال المصرفية.

وسنحاول خلال هذا المبحث دراسة هذا الموضوع بالتعرض للنقاط التالية:

فرع 01: تعريف التكنولوجيا في المجال المصرفي:

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، ويعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي مجالين الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات أو ما يطلق عليها اسم التكنولوجيا الصناعة المصرفية، مثل الحاسبات وآلات عد النقود، وشاشات عرض العملات، ووسائل الربط

¹ عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص: 441.

والإتصال، والمجال الثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية و الإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي.

وتهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالإستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ بحيث تساهم في:

- تقديم خدمات جديدة مبتكرة.

- تطوير الخدمات المصرفية الحالية.

وهناك أربعة عناصر متشابكة ومتكاملة تشكل مظاهر إستخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وهي:

- الجانب المادي: ويتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.

- الجانب الإستخدامي أو الإستعمالي: ويتمثل في طرق إستخدام هذه المعدات.

- الجانب العلمي: ويتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.

- الجانب الإبتكاري: ويتمثل في إكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.

وعموما فإن التكنولوجيا يمكن تعريفها بأنها تطبيق المعرفة العلمية على العمليات الإنتاجية لإنتاج سلعة أو خدمة ما، وذلك من إجراء البحوث وصولا إلى السوق.

1- خصائص التكنولوجيا المصرفية:

من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا في المجال المصرفي يمكن تحديد أهم خصائصها فيما يلي¹:

¹البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع و الخمسون، سنة 2001، ص:138.

- أن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية.

- إن هذه المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب قابلة للإستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.

- إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه.

- أن الخدمة المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

2- الآثار الإيجابية للتكنولوجيا على الخدمات المصرفية:

- يؤدي إستخدام التكنولوجيا في المجال المصرفي تحقيق العديد من المزايا من أهمها:
 - تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
 - تحرير العمل المصرفي من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي البنك ويساعدهم على الإهتمام بجودة الخدمة.
 - يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل التكاليف وزيادة ربحية البنك.
 - تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق و تقديم خدمات مصرفية جديدة و متنوعة.
 - يمكن البنك من تنويع خدماته و توسيع قطاعات الزبائن التي تتعامل معها.
 - يؤدي تطبيق التكنولوجيا في المجال المصرفي إلى تحديث و عصرنه نظم الإدارة.

فرع 02: وسائل الدفع الحديثة و تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميز العمل المصرفي في هذا العصر بالإعتماد على التكنولوجيا و الإتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية و رفع كفاءة أدائها، بما يتماشى و التقدم المتسارع الذي مس الصناعة المصرفية في بداية هذا القرن، و في هذا السياق تسعى الدول المتقدمة لتكثيف إستخدام أحدث تقنيات المعلومات و الإتصال وتحقيق هدف خفض العمليات المصرفية التي تتم

داخل فروع البنك لتصل إلى حدود 10% من إجمالي العمليات، بينما تتم العمليات الأخرى بواسطة قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصرف الآلي، و نقاط البيع الإلكترونية. وقد ترتبت على تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العمل المصرفي تغييرات كثيرة في العمل المصرفي أهمها¹:

- إنخفاض تكلفة التشغيل.
- تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- تزايد حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود بين عملاء البنوك و شركات التجارة بواسطة التجارة الإلكترونية.
- تحرير العملاء من قيود الزمان و المكان، و ظهور ما يعرف بالخدمات المصرفية المنزلية أو بالهاتف.
- تقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل كأجهزة الصرف الآلي و ظهور البنوك الإلكترونية.
- و حتى تتم الاستفادة من تطبيق التكنولوجيا المصرفية و تطوير جودة الخدمات المصرفية و الإرتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجه العمل المصرفي لا بد من:
- إيجاد بيئة قانونية و تشريعية مناسبة تساعد على تسهيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية.
- الإرتقاء بالعنصر البشري بإعتباره أحد الركائز الأساسية للإرتقاء بالعمل المصرفي وتطويره.

- تنويع الخدمات المصرفية، و تطوير تطبيق التسويق المصرفي.

لذا نجد أن مستقبل الخدمات المالية و المصرفية على المستوى الدولي يعتمد على ربطها بتكنولوجيا المعلومات، و تعميم استخدام الصيرفة الإلكترونية، و لقد واكبت وسائل الدفع هذا التطور التكنولوجي فتعددت أنواعها وأشكالها، و من هذا المنطلق سوف نتعرف في هذا المجال على مجموعة من أنواع وسائل الدفع الإلكترونية المتداولة حالياً في العالم و هي:

¹مصطفى عبد اللطيف و آخرون، " المصرفية الإلكترونية و آفاقها في الدول العربية، ورقة بحثية في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، مارس 2004.

1- النقود البلاستيكية (البطاقات البنكية):

تعد النقود البلاستيكية في وقتنا المعاصر من أهم وسائل الدفع و البديل العصري للنقود، حيث يشيع استعمالها على نطاق واسع من العالم، و قد نشأت فكرة استخدام هذا النوع من النقود لأول مرة بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية في أواخر الخمسينات من القرن الماضي و بالتحديد في عام 1958 عندما أصدر Bank Of America بطاقة دفع تلائم و توافق رغبات عملاء البنك مقابل احتفاظهم بودائعهم و أرصدة حساباتهم لدى البنك، و قد صممت هذه البطاقة خصيصا لتمنحهم المرونة والراحة و الأمان و تغنيهم عن حمل مبالغ كبيرة من النقود.

و تركز فكرة البطاقة البنكية (النقود البلاستيكية) على أن يقوم البنك المصدر لهذه البطاقة بضمان سداد قيمة مشتريات حاملي البطاقات للتجار مقابل الحصول من هؤلاء التجار على إيصالات بقيمة تلك المشتريات من حاملي البطاقات، و تنقسم النقود البلاستيكية إلى قسمين رئيسيين هما: البطاقات الائتمانية (القرضية)

و البطاقات غير الائتمانية.

1- البطاقات الائتمانية Credit Cards:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة ضمان. وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل خدمات أو من فوائد عن التأخر في السداد. ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات: بطاقة الفيزا، والماستركارڊ، وأمريكان اكسبريس، وتنقسم البطاقات الائتمانية بدورها إلى:

- البطاقات الائتمانية المتجددة: تصدر البنوك هذا النوع من البطاقات في حدود مبالغ معينة، ويكون حامل البطاقة مخييرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد

جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة و في كلتا الحالتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة، وتتميز بأنها توفر الجهد والوقت لحاملها، و تزيد من إيرادات البنك المصدر لها، بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد تأخير السداد، و لا يتم إصدار هذه البطاقة إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل.¹

- **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية المتجددة في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز شهرا)، و تتيح هذه البطاقة لحاملها فرصة الشراء الآني و التسديد لاحقا فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار، قد يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح وفي حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها قرضا جديدا، و تسحب منه البطاقة، و تعتبر "الداينرز كلوب" و "أمريكان اكسبريس" من أهم المؤسسات المصرفية الكبيرة المصدرة لهذا النوع من البطاقات.

ب- البطاقات غير الائتمانية:

هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان (قرض)، و تنقسم بدورها إلى:

- **البطاقة المدينة (بطاقات الدفع Debit Cards):** و هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، و يتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية، فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة. وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء و كذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

¹ رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، مصر، 1999، ص 50.

- أجهزة الصراف الآلي: لقد عرفت أجهزة الصراف الآلي تطورا كبيرا ففي السبعينات ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية، لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف، ومن ثم البحث على تحقيق ميزة تنافسية وفي التسعينات أدت التطورات التكنولوجية إلى إنشاء محطات صراف آلي صغير ذات تكلفة قليلة.

- بطاقة الدفع مقدما: وهذه البطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، ومن أمثلة البطاقات المتداولة، بطاقات النداء الهاتفية، وبطاقات النقل الداخلي العام.

2- النقود الذكية:

البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات و مقاييس معينة محددة من قبل منظمة "ISO"، و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية " Chip " تعمل كشبه حاسب آلي بحيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها و استرجاعها، فيتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف و تاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية¹.

و كما ذكر التعريف السابق: " يشبه بعضهم هذه البطاقات بالكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي على سجل من البيانات و المعلومات و الأرصدة القائمة لصاحب البطاقة و الحدود المصرفية التي يقوم بها، فضلا عن بياناته الشخصية و الرقم السري". و يمتاز هذا النوع من البطاقات بعدة عناصر للحماية ضد عملية التزوير و التزيف و سوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها، من أهمها الشريط الممغنط و الصورة الفوتوغرافية للعميل و الرقم السري و عدم القدرة على فتح الغطاء الخارجي².

¹ رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص54.

² رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق و التجارة الالكترونية، اربيسك قرافيك، مصر، 2003، ص77.

بمعنى آخر البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلبتفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، وتمنح القدرة للاتصالية للبطاقات الذكية الأفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقات القيمة المخزونة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات.

لقد تم تطوير تكنولوجيا البطاقة الذكية منذ منتصف السبعينات، إلا أن القفزة الكبيرة في انتشار استعمالها قد تحققت في الثمانينات في كل من أوروبا وآسيا، وذلك في ثلاثة مجالات أساسية وهي المحفظة الالكترونية، وتسييد تكاليف الرعاية الصحية وخدمات النقل الداخلي في المدن، إلا أنها شهدت تطورا كبيرا سنة 1994، حيث تضاعفت اهتمامات المصارف وشركات الخدمات المالية لاستعمال هذا النوع من البطاقات وذلك للأسباب التالية:

- تناقص تكلفة البطاقة الذكية، حيث أصبحت تكلفة الوحدة الواحدة منها (1-2.5\$).
- تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي ترافق استعمال نظم البطاقات الاعتيادية.
- تعاظم الاهتمام بالتعامل عن بعد، عبر الهواتف، الحواسيب الشخصية .
- البحث عن فرص جديدة لتحقيق الإيرادات ليس فقط من قبل المصارف ومجهزي الخدمات المالية، بل حتى من قبل شركات الاتصالات و الحواسيب و مجالات استخدام البطاقة الذكية متعددة.

3- النقود الالكترونية (الرقمية):

تعرف النقود الالكترونية أو الرقمية على أنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها. والنقد الرقمي على نوعين: نقود مجهولة المصدر، المدفوعات الصغيرة.

ويعتمد النقد الرقمي على آليات و طرق جديدة و متوافقة بالكامل مع أساليب التجارة الالكترونية وبخاصة نسبة المشتريات ذات القيمة المتخصصة. بينما الشراء بالأساليب الالكترونية التقليدية (بطاقة الدفع والائتمان) يتطلب دفع عمولة قد تزيد في قيمتها عن قيمة بعض المشتريات صغيرة القيمة.

يرتكز نظام النقد الالكتروني الكامل على البروتوكول الذي طوره شركة ديجي كاش Digi Cash والذي يسمى إي كاش E-Cash و بدأ استخدامه في هولندا عام 1994. و مع نهاية 1995 بدأ بنك مارك توين Mark Twain Bank في سانت لويس في إصدار نقود الكترونية بالدولار، كما بدأت شبكة Event الأوروبية في فلندا بإصدار النقود الالكترونية.

تعتمد فكرة النقد الالكتروني على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها حيث يتم تحميل هذه العملات على الحاسب الخاص بالمشتري و تكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر وبالتالي تحل هذه العملات الالكترونية محل العملات العادية و تكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى Tokens.

4- الشيك الالكتروني:

تحاول بعض المؤسسات المالية تطوير كافة وسائل الدفع المعروفة لتناسب مع مقتضيات التجارة الإلكترونية، و في هذا المجال لقد تم تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الإلكترونية، ويعرف الشيك الإلكتروني على انه المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، و الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله)، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط تخليص (غالبا ما يكون بنك)، هذا و تتبنى عدة بنوك عالمية فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية من أهمها سيتي بنك و بنك بوسطن والبنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي نظرا لأهمية هذا النوع من الشيكات للعمل في المستقبل¹.

وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها هذا الشيك توقيعات إلكترونية أو رقمية، ويعرف التوقيع الإلكتروني على انه " عبارة عن نوع من أنواع التشفير المستخدم من أجل إتاحة فرصة توقيع الوثائق إلكترونياً بصورة تجعل المستقبل يتأكد من هوية المرسل"، ويستخدم التوقيع الإلكتروني في توقيع الشيكات الإلكترونية، والعقود، و جميع الوثائق الأخرى.

5- الهاتف المصرفي:

نشأ الهاتف المصرفي مع تطور خدمات البنوك للرد على استفسارات العملاء بخدمة مستمرة و يختلف نظام خدمات الهاتف المصرفي من بنك لآخر في أساليب وعدد وأنواع الخدمات التي يوفرها هذا النظام. وفي العادة أغلب العملاء يفضلون عادة استعمال الهاتف المصرفي في العمليات المصرفية البسيطة أما عمليات الحصول على قروض ائتمانية أو فتح إتمادات مستندية فيفضلون أن يتم إجراؤها وجها لوجه مع موظفها المصرفي نظرا لتعقيدها، ولتحاشي حدوث أي خطأ ولرد على استفساراتهم بخصوص بعض الأمور المعقدة فيها.

6- الانترنت المصرفي:

حقق انتشار الانترنت و استخدامه للبنوك إمكانية إتاحة خدمات المصرف المنزل و من ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في إنشاء مقار لها على الانترنت بدلا من إنشاء مقار و مباني جديدة لها حتى يستطيع العميل أن يصل إلى الفرع الإلكتروني بطريق أسهل، و يوفر البنك على الانترنت خدمات مثل

¹ بنك القاهرة، " دور البنوك في تنشيط التجارة الإلكترونية بمصر"، النشرة الاقتصادية المصرية، العدد الأول، مارس 2001، ص8.

- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.
- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء.
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

ومع اتساع استخدام شبكة الانترنت، فإن العملاء سوف تكون لهم القدرة على مقابلة موظفي المصرف من خلال عقد اجتماعات على شاشات الكمبيوتر و سؤالهم و استقبال الردود و النصائح المالية من الخبراء، كما يمكن للبنوك من خلال نظم الانترنت Intranet توفير الخدمات لكافة المستخدمين بتقديم خدمات متنوعة والتسويق الجيد لخدماتها المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا يوجد بها فروع مصارف محلية، ويتطلب ذلك أن تقوم المصارف بعرض و تنسيق بياناتها على الانترنت المصرفي بشكل جذاب للمستخدمين لهذه الشبكة، و ذلك من خلال خفض التكلفة، والوفرة في الوقت وإقناع العملاء بأن الانترنت المصرفي يعد وسيلة آمنة.

7- أجهزة الصرف الآلي (ATMs) Automated Teller Machines :

لقد كان الهدف من أجهزة الصراف الآلي التي ظهرت في السبعينات من القرن الماضي كبديل لموظفي الصرافة في البنوك و مختلف فروعها تخفيض عدد المعاملات داخل البنك مع تمكين العميل من الحصول على أمواله في أقصى سرعة ممكنة. و في الثمانينات انتقل الاهتمام من تخفيض التكاليف إلى تحقيق ميزة تنافسية، وبينما كانت هذه الأجهزة جزءا لا يتجزأ من البنوك أصبحت تظهر في مختلف المتاجر ومحطات الوقود و مراكز التسوق المختلفة¹.

¹ناجي معلا، أجهزة الصراف الآلي المضخمة، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد الثالث، عمان، سبتمبر 1999، ص

وفي التسعينات ظهرت اتجاهات جديدة غيرت مرة أخرى من دور أجهزة الصراف الآلي، فقد أدت التطورات التكنولوجية إلى إنشاء محطات صغيرة للصرافة الآلية قادرة على أداء وظائف تعدت مجرد صرف النقود إلى إتاحة فرص تسويق جديدة. كما تغيرت قواعد هذه الشبكة لتعطي مالكي أجهزة الصراف الآلي الحق في تقاضي رسوم الخدمات، مما مكن البنوك من تحقيق إيرادات جديدة، كما أتاح التطور في الاتصالات والمعلوماتية إلى تطوير المنظومة المعلوماتية لهذه الأجهزة الأمر الذي أدى انتشارها في مختلف المواقع حتى تسهل على مستخدميها السرعة في صرف الأموال.

يكن العامل الأساسي الذي يلعب دورا في تحديد الميزة التنافسية لشبكة أجهزة الصراف الآلي في تنوع وظائفها وزيادة فاعليتها، إذ يتوقع من أجهزة المستقبل أن تلعب دورا أكثر من كونها أجهزة صرف للنقود، لأنه باستطاعة البنوك جعل هذه الأجهزة مصدر هاما لتحقيق الأرباح إذا ما تمكنت من تبني إستراتيجيات تسويق مبتكرة عند كل فرصة متاحة، فقد استطاعت المؤسسات استخدام شاشات هذه الأجهزة للدعاية والإعلان و صرف القسائم و طابع البريد و بطاقات الهاتف.

فرع 03: مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية:

أدى النمو الكبير في أنشطة الصيرفة الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك و الجهات الرقابية في ضوء إفتقار الإدارة والعاملين بالبنوك إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإتصالات، هذا بالإضافة على تصاعد إمكانيات الإحتيال و الغش على الشبكة المفتوحة مثل الإنترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية و التي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل و شرعيته، هذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام بوضع السياسيات والإجراءات التي تنتج إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها و الرقابة عليها و متابعتها، كما أصدرت خلال مارس 1998 و مايو 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر¹.

ومن أهم المخاطر التي قد تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية نذكر ما يلي:

أ. المخاطر الإستراتيجية: Strategic Risk

و هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الإستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في إعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية، و الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما لا يعرض البنك لمزيد من كل من المخاطر، و لا يؤثر على مركزه التنافسي، و تأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك، و من حيث العناصر العديدة المكونة لها و التي تحتاج كل منها لضوابط رقابية مع ظروف كل بنك و كل سوق مصرفي.

¹ بنك الإسكندرية، المجلد رقم 35، مصر، 2003، ص:10.

ب. المخاطر التشغيلية: Operational Risk

يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة ما إذا كانت أنظمة الصيرفة الإلكترونية متكاملة بالشكل المطلوب و ذلك على النحو التالي¹:

- عدم التامين الكافي للنظم System Security بحيث يمكن إختراق نظم حاسبات البنك Unauthorized Access بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وستغلالها، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف و إعاقه ذلك الإختراق.

- عدم ملائمة تصميم النظم System Design أو إنجاز العمل Implementation أو أعمال الصيانة Maintenance، والتي تنشأ عن عدم كفاية النظم (مثل بطء الداء) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة و صيانة النظم، خاصة إذا ما زاد الإعتماد على جهات خارج البنك لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.

- إساءة الإستخدام من قبل العملاء Customer Misuse of Services ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراء التامين الوقائية Security Precautions أو القيام بعمليات غسل أموال بإستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التامين الواجبة.

ج. مخاطر السمعة: Reputational Risk

وتنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية عبر الأنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الإستمرارية والإستجابة الفورية لإحتياجات ومتطلبات العملاء، وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف إهتمام البنك بتطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية.

د. المخاطر القانونية: Legal Risk

¹مصطفى عبد اللطيف و آخرون، الصيرفة الالكترونية و آفاقها في الدول العربية، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة 2004.

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، لا سيما و أن العديد من وسائل أداء تلك العمليات المصرفية لا زالت في طور التطوير مثل السجلات و التوقيعات والعقود الإلكترونية و قواعد إرسال وتلقى السجلات الإلكترونية، والإعتراف بسلطات و قواعد التصديق الإلكتروني، و أحكام السرية و الإفصاح، كذلك إنتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال.

هـ. المخاطر التي تؤثر على العمليات المصرفية التقليدية:

إن لقنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية إنعكاسات بالنسبة للمخاطر المصرفية التقليدية، إذ انه في ظل التحول الإلكتروني للعمل المصرفي قد تزداد حدة المخاطر التقليدية و منها المخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد و مخاطر السوق، فعلى سبيل المثال نجد أن إستخدام الأنترنت في منح الائتمان في الداخل والخارج قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم ومن ثم زيادة المخاطر الائتمانية، كذلك فان أي معلومات سلبية أو غير صحيحة عن البنك يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الأنترنت وتحمل عملائه على سحب ودائعهم بسرعة و هو ما يعرض البنك لزيادة مخاطر السيولة، كما أن صيرفة الأنترنت تعمل على زيادة وحرية حركة الودائع، ومن هنا تظهر أهمية مراقبة البنك لحجم سيولته لرصد التغيرات التي تطرأ على الودائع و قروضه بشكل مستمر و دقيق

بالإضافة إلى ذلك أدت الضغوط التنافسية المتزايدة و زيادة توظيف التكنولوجيا في الصناعة المصرفية على الميل نحو المخاطرة تحقيقا لأقصى عائد ممكن وكسبا لأكبر حصة سوقية، كما أن إتساع نشاط البنوك في التعامل في البنود خارج الميزانية كالمشتقات المالية زادت من حدة التعرض للمخاطر، وعليه فان كل هذه العوامل الدافعة لزيادة المخاطر، تجعل التحدي الحقيقي أمام البنوك هو كيفية إدارة المخاطر والتحكم فيها.

المطلب الثاني: الخدمات المالية و المصرفية في إتفاقية تحرير التجارة
لقد ورد تحرير الخدمات المالية و المصرفية كملحق مستقل ضمن الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATS، والتي تعد إحدى النتائج الهامة التي أسفرت عنها جولة الأورغواي وهي الجولة الثامنة الشهيرة التي دامت من سنة 1986 إلى غاية سنة 1993 في إطار مفاوضات الإتفاقية العامة للتجارة والتعريفات GATS، حيث كشفت بعد مفاوضات شاقة على عدة نتائج هامة كان أهمها الإعلان عن إنشاء المنظمة العالمية للتجارة WTO في أول يناير 1994، و تم بعدها التوصل إلى توقيع الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات بموافقة 70 دولة عضو و ذلك سنة 1997 على أن يبدأ سريانها ابتداء من عام 1999.

ولقد أدرج قطاع الخدمات ضمن المفاوضات متعددة الأطراف نظرا لما أصبحت تمثله التجارة في الخدمات من نسبة هامة من الناتج الإجمالي في إقتصاديات الدول، بل أن قطاع الخدمات بشكل عام والخدمات المالية والمصرفية على وجه التحديد أصبح في كثير من الدول من القطاعات القائدة التي يتم الإرتكاز عليها في تنمية القطاعات الأخرى¹.

وقد شملت الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات "الجاتس GATS" عدة أنواع من الخدمات كان من أهمها قطاع الخدمات المالية و المصرفية، مما أدخل البنوك في ظل الإتجاه المتزايد نحو التحرير المصرفي إلى مايسمى بالعملة المالية بكل آثارها وأبعادها وتداعياتها على الأنظمة المصرفية لغالبية لدول العالم.

ومن ثم أصبح من المتطلبات الملحة على البنوك البحث في الكيفيات والآليات التي تمكنها من التعامل مع الآثار التي أحدثتها عملية تحرير الخدمات المالية والمصرفية، بحيث يتم تعظيم المكاسب والآثار الإيجابية والتقليل من التداعيات والإنعكاسات السلبية.

وبالنسبة للمنظومة المصرفية الجزائرية فإن الأمر يتطلب إتباع الأساليب التي تمكنها من زيادة قدرتها على مواجهة تلك التحديات بحيث يتم تعظيم مكاسب التحرير المالي والمصرفي والتقليل

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العملة و إقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص:109.

من الآثار السلبية المترتبة عن ذلك، خاصة وأن الجزائر لديها فرصة لتحديد الإلتزامات التي تراها مناسبة في إطار مفاوضات الإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ومنه إتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية.

وستتطرق من خلال هذا المبحث إلى إبراز النقاط التالية:

في البداية نستعرض أهمية قطاع الخدمات وتنامي دوره في الإقتصاد العالمي والتجارة الدولية، والمبررات التي دعت إلى ضرورة إدراجه ضمن المفاوضات متعددة الأطراف، وبعدها نتطرق إلى التعريف بإتفاقية تحرير الخدمات ونركز على تحرير الخدمات المالية و المصرفية وأهم المبادئ التي تركز عليها، ثم نتناول الإنعكاسات والآثار المترتبة على إتفاقيات الخدمات المالية والمصرفية على المنظومة المصرفية الجزائرية.

فرع 01: مفهوم تحرير التجارة في الخدمات:

لعل من الضروري من البداية تحديد مفهوم تحرير تجارة الخدمات، حيث يختلف تحرير التجارة في الخدمات عنه في حالة تحرير التجارة في السلع، على اعتبار أنه في معظم الحالات لا تطرح مشكلة عبور الحدود، والتعريفات الجمركية بالنسبة لإنتقال الخدمات، وإنما تأتي القيود على التجارة في الخدمات من خلال القوانين والتشريعات والإجراءات التي تضعها كل دولة، وهي القيود التي سعت إتفاقية تجارة الخدمات إلى إزالتها وتخفيضها بحيث يمكن التوصل في النهاية إلى نظام التبادل الحر للخدمات.

وينصرف مفهوم تحرير تجارة الخدمات إلى عملية إتخاذ الإجراءات التي توسع فرص دخول موردي الخدمات الأجانب إلى السوق المحلية، والتقليل من التحيز تجاههم و تمكين الموردين المحليين للخدمات من الوصول إلى الأسواق الأجنبية.

كما يشير مفهوم تحرير تجارة الخدمات أيضا إلى حرية إنتقال مستهلكي الخدمات من بلد لآخر، وإختيار أي مورد للخدمة والطريقة التي يعرض بها خدماته، وعليه فإن المعنى ينصب أساسا إلى إلغاء القيود التي يفرضها التدخل الحكومي في مجال تجارة الخدمات، إلا إذا كان ذلك

التدخل يتم لأسباب سيادية، و يفرض القيود و الحوافز على خدمات محددة بذاتها سواء كان مقدمها مورد محلي أو أجنبي¹.

كما يمكن تعريف التجارة في الخدمات على أنها المعاملات الاقتصادية غير المنظورة و التي تتم بين المقيمين في دولة معينة وغير المقيمين، وهناك تصنيفات متعددة للتجارة الدولية في الخدمات لعل أهمها التصنيف الذي قدمه كل من "ستيرن" و "هوكمان" والذي فرق بين عدة أنواع رئيسية من الخدمات²:

- خدمات لا تحتاج إنتقال عارضي وطالبي الخدمات بين الدول مثل خدمات النقل البري والبحري والجوي.

- خدمات تحتاج لاننتقال طالب الخدمة إلى بلد أو عارض الخدمة كخدمات السياحة والتعليم والصحة.

- خدمات تتطلب إنتقال عارض الخدمة إلى مكان أو بلد طالبيها مثل الخدمات المصرفية، وخدمات التأمين التي تستلزم فتح فروع داخل الأسواق الخارجية حتى تستطيع تقديم الخدمة.

- الخدمات غير المنفصلة: وهي الخدمات التي تتطلب إنتقال كل من المستهلكين والمنتجين للخدمة.

وتقدم الخدمات وفقا للأشكال الأربعة التالية:

- إنتقال الخدمة عبر الحدود بمعنى أن يتم إنتقال خدمة معينة من إقليم دولة إلى إقليم دولة أخرى.

- إنتقال مستهلك الخدمة من إقليم دولة إلى إقليم دولة أخرى كما هو الحال في حالة السياحة.

¹ و² مديوني جميلة، تسويق الخدمات في القطاع الهاتف النقال دراسة حالة مؤسسة جيزي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، 2005، ص:12.

² بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد 26، 1994، ص:61.

- من خلال التواجد التجاري لمورد الخدمة من دولة ما بهدف إقامة كيان تجاري لتوريد الخدمة.
- إنتقال الأشخاص الطبيعيين الذين ينتمون إلى دولة عضو لتوريد خدمة في دولة أخرى كالمستشارين.

فرع 02: المبادئ الأساسية لإتفاقية تحرير تجارة الخدمات:

قامت إتفاقية تحرير تجارة الخدمات على عدد من المبادئ والقواعد التي يجب أن تراعي عند تطبيق الإتفاقية على النحو التالي:

1- مبدأ الدولة الأولى بالرعاية: Most Favored Nation

وينطوي هذا المبدأ على عدم التمييز بين موردي الخدمات الأجانب من حيث الدخول إلى الأسواق، وأن أي ميزة تفضيلية تمنحها دولة عضو في الإتفاقية لعضو آخر أو لدولة أخرى غير عضو في الإتفاقية، ينبغي أن تمنح في ذات الوقت و دون شروط أو قيد إلى كافة الأطراف الأعضاء في الإتفاقية، أي أية ميزة تتصل بتجارة الخدمات تعطى لطرف تمتد تلقائيا لطرف آخر، كما سمحت الإتفاقية للدول إمكانية إستثناء بعض الخدمات من هذا المبدأ عند تقديم جدول إلتزاماتها فيها يتعلق بتحرير قطاع الخدمات، على أن يتم مراجعة الإستثناءات الممنوحة بعد مرور خمس سنوات من سريان الإتفاقية المذكورة.

2- مبدأ التحرير التدريجي:

طبقا لهذا المبدأ فإنه يمكن لكل عضو القيام بتحرير الخدمات من القيود والتشريعات بشكل تدريجي يضمن حماية الخدمات، وذلك من خلال الحرية للدول في التحديد جداول إلتزاماتها و مراجعة تلك الإلتزامات بشكل يسمح تدريجيا التحرير الكامل لقطاع الخدمات للبلد العضو.

3- مبدأ الشفافية:

طبقا لهذا المبدأ فإنه يتعين على كل دولة عضو في الإتفاقية الإلتزام بالإعلان عن جميع القوانين والتشريعات السارية المتعلقة بتنظيم التجارة في الخدمات، كما يجب إخطار مجلس تجارة

الخدمات التابع للمنظمة العالمية للتجارة بأية قوانين جديدة أو تعديلات في القوانين السارية المفعول، حيث أشارت الإتفاقية في مادتها الثانية بأنه يجوز لأي عضو تعديل جداول إلتزاماته أو سحبها كاملة بعد مضي ثلاث سنوات من تقديمها على أن يبلغ مجلس تجارة الخدمات بهذا التعديل قبل سريانه بثلاثة أشهر، وعليه تعويض الأعضاء المتضررين، بل وأعطيت الدولة العضو حق تعديل جداول إلتزاماتها بوضع قيود على أنشطة الخدمات التي تواجه صعوبات على إثرها في ميزان مدفوعاتها بحيث تتصف هذه القيود بعدم التمييز وتكون منسجمة و نصوص إتفاقيات صندوق النقد الدولي، بالإضافة إلى ذلك تلتزم الدول الأعضاء بإنشاء مراكز للمعلومات، في حين تكفل نصوص الإتفاقية الحق في عدم الإعلان عن المعلومات السرية التي قد يؤدي الإفصاح عنها إلى عرقلة تطبيق القوانين أو تتعارض مع المصلحة العامة أو تضر بالمصالح التجارية لشركات معينة من القطاع العام أو الخاص.

4- مبدأ زيادة مشاركة الدول النامية:

تنص المادة الثالثة والرابعة من إتفاقية تحرير تجارة الخدمات على أنه يجب قيام مختلف الأعضاء بتسهيل زيادة مساهمة الدول النامية في التجارة الدولية من خلال تقديم التسهيلات التي تعمل على تعزيز وتقوية قدرات توفير الخدمات في هذه البلدان وزيادة كفاءتها وقدراتها التنافسية، مع إمكانية وصول هذه الدول إلى قنوات التوزيع و شبكة المعلومات المرتبطة بهذه الخدمات.

5- مبدأ التغطية و الشمولية:

تغطي اتفاقية GATS جميع أشكال تجارة الخدمات ومنها الخدمات المالية والمصرفية، حيث تنص المادة الأولى من الإتفاقية أنها تشمل جميع الخدمات وفي مختلف القطاعات، بإستثناء الخدمات التي تقدمها الحكومات أو ما يعرف بالخدمات السيادية كخدمات البنوك المركزية، وخدمات هيئات الضمان الإجتماعي.

6- مبدأ عدم السماح بالإحتكارات و الممارسة التجارية المقيدة:

وتم الإتفاق على هذا المبدأ نظرا لأن أحد الأساليب الحمائية التي يمكن أن تعوق تحرير تجارة الخدمات يتمثل في الممارسات غير الشرعية التي قد يتبعها مقدمو الخدمات الوطنيين لتقييد والحد من منافسة الأجانب.

وقد تعاملت المادتين الثامنة والتاسعة من الإتفاقية مع هذه الممارسات، وأعطت الصلاحية لمجلس الخدمات بناء على طلب الدولة المتضررة من تلك الممارسات، على أن يطلب من العضو الممارس لتلك الإحتكارات معلومات محددة تخص هذه العمليات.

فرع 03: الخدمات المالية والمصرفية التي شملتها الإتفاقية:

يشير ملحق الخدمات المالية المرفق باتفاقية تحرير تجارة الخدمات أنه بعد تحديد وحصر وإستبعاد الأنشطة التي لا تدخل في مفهوم الخدمات التي يتضمنها إطار الإتفاقية، ومع إقرار أحقية العضو في وضع التنظيمات المحلية التي تكفل تطبيق المعايير والنظم الكفيلة بضمان الملاءة المصرفية، وكفاية رأس المال، وآليات العمل المصرفي السليم دون الإخلال بالتزاماته في إطار الإتفاقية، إلى وضع الضوابط اللازمة لضمان إستقرار وتماسك النظام المصرفي، ومع الحفاظ على سرية الحسابات وأنشطة العملاء، وأية بيانات سرية تمتلكها المؤسسات

المصرفية، وفيما عدا الخدمات المالية الخاصة بمختلف أنواع التأمين والخدمات المرتبطة به، فإن أهم الخدمات المصرفية والمالية التي شملتها الإتفاقية تتخلص فيما يلي¹:

- قبول الودائع والأموال بين الأفراد والمؤسسات.
- الإقراض بكافة أشكاله بما فيها القروض الاستهلاكية والإئتمان العقاري وتمويل العمليات التجارية.
- التأجير التمويلي.
- خدمات المدفوعات والتحويلات، بما فيها إصدار مختلف بطاقات الإئتمان والخصم على الحسابات والشيكات السياحية والمصرفية.
- خطابات الضمان والإعتمادات المستندية.
- عمليات النقد الأجنبي.
- المشتقات المالية والمصرفية بمختلف أنواعها.
- أعمال السمسرة والنقد.
- التجارة لحساب المؤسسات المالية أو للغير في السوق الأولية أو غيرها من الأدوات.
- إدارة الأموال مثل إدارة النقدية ومحافظة الأوراق المالية.
- خدمات المقاصة والتسوية للأصول المالية.
- تقديم خدمات الاستشارة والوساطة المالية وكافة الخدمات المصرفية والمالية المساعدة.

المطلب الثالث: مقررات إتفاقية لجنة بازل للرقابة المصرفية

في ظل الاتجاه المتزايد نحو عولمة النشاط الاقتصادي وما يرتبط به من إزالة كافة القيود أمام تحركات رؤوس الأموال والاستثمارات عبر الحدود بات الاستقرار المالي من القضايا التي تحظى باهتمام بالغ من جميع الأطراف وعلى رأسها المؤسسات المالية الدولية، خاصة بعد الهزات التي ضربت الاستقرار المالي العالمي، بحيث أصبح أي اضطراب يواجه النظام المالي

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، معهد التخطيط القومي، مصر، العدد 02، المجلد 21، 2003، ص:14-15.

والمصرفي في بلد ما لم يعد مقصورا في الحدود القطرية للبلد بل أصبح يمتد إلى أسواق وبلدان أخرى كما حدث في الأزمة المالية الآسيوية سنة 1997.

ونتيجة للتوسع الذي شهدته الأسواق المالية العالمية وامتداد نشاط البنوك على المستوى الدولي، ظهرت الحاجة إلى معايير موحدة يمكن استخدامها في التعامل المصرفي والمالي على المستوى الدولي، بحيث يضمن درجة عالية من الإستقرار المالي الدولي في ظل المنافسة.

وتوصلت الجهود الدولية في هذا المجال من خلال لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى تحديد معيار كفاية رأس المال من أجل تغطية المخاطر التي تعترض لنشاط البنوك، ولضمان حد أدنى من الأمان لأموال المودعين والحفاظ على سلامة و إستقرار النظام المالي و المصرفي على المستوى الدولي.

أولاً: تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية:

تأسست لجنة بازل من مجموعة الدول الصناعية العشر* في نهاية عام 1974، تحت إشراف بنك التسويات الدولية (BIS) بمدينة بازل بسويسرا و ذلك في ضوء تفاقم أزمة المديونية الخارجية لدول العالم الثالث، وإزدياد حجم و نسبة الديون المشكوك في تحصيلها التي منحتها البنوك الأمريكية، و تعثر كل من بنك فرنكلين الأمريكي و بنك هبستات الألماني، كما كان لإنتشار فروع البنوك خارج الدول الأم بالإضافة إلى المنافسة القوية التي خلقتها البنوك اليابانية إزاء البنوك الأمريكية و الأوروبية نتيجة تدني رؤوس أموالها¹، وسميت بلجنة بازل لأنها تتخذ من مدينة بازل السويسرية مقرا لسكرتاريتها الدائمة.

وتمارس لجنة بازل منذ تأسيسها العمل في مجال بحث أفضل السبل لتدعيم الإستقرار المالي وتوسيع نطاق الإشراف والرقابة المصرفية في مختلف دول العالم وذلك بالتنسيق مع

* تتكون هذه الدول من: بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، الولايات المتحدة الأمريكية، هولندا، السويد، بريطانيا، سويسرا ولكسمبورغ.

¹أنظر في ذلك:

- بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد الثلاثون، 1998، ص:30.

- أكرم نعمان محمد الطيب، مرجع سبق، ص: 177- 178.

الجهات الإشرافية والرقابية في مختلف الدول، و ينصب إهتمام لجنة بازل على الجوانب التالية¹:

- فتح مجال الحوار بين البنوك المركزية للتعامل مع مشكلات الرقابة المصرفية.
- التنسيق بين السلطات النقدية الرقابية المختلفة ومشاركة تلك السلطات مسؤولية مراقبة و تنظيم تعاملها مع المؤسسات المالية الأجنبية بما يحقق كفاءة و فاعلية الرقابة المصرفية.
- تحفيز و مساندة نظام رقابي معياري يحقق الأمان للمودعين والمستثمرين والجهاز المصرفي برمته، و يحقق الاستقرار في الأسواق المالية العالمية.
- وقد وضعت لجنة بازل جملة من الشروط والتوجهات للتواصل إلى المبادئ والمعايير الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة كان من أهمها²:
- أن هذه المبادئ تمثل حد أدنى من الشروط يجب على السلطات الوطنية أن تطبقها في سياق رقابتها على البنوك الخاضعة لسلطتها، وقد تدعو الحاجة إلى إتخاذ تدابير لمعالجة أوضاع ومخاطر خاصة في النظم المصرفية لكل دولة.
- سوف يشمل تنفيذ المبادئ الأساسية مراعاة الترتيبات الرقابية لكل دولة والعمل على تحديد إطار زمني لتحقيق التوافق بين هذه الترتيبات ومبادئ لجنة بازل للرقابة المصرفية.
- أن لجنة بازل للرقابة المصرفية سوف تكون على أهمية الإستعداد لتشجيع العمل على المستوى كل دولة من أجل تنفيذ المبادئ التي وضعتها، من خلال تقديم المساعدات الفنية والتدريبية وذلك بالتعاون مع المؤسسات المالية الدولية الأخرى مثل صندوق النقد الدولي و البنك العالمي.

¹ المعهد العربي للتخطيط بالكويت، "الإصلاح المصرفي"، العدد السابع عشر مايو 2003 السنة الثانية، ص: 13، من موقع الأنترنت:

www.arab-api.org/develop_bridge17.pdf, Consulté le : 15/07/2004.

² بنك الإسكندرية، المجلد الثلاثون، مرجع سبق ذكره، ص: 34.

- إشتطرت لجنة بازل وجود عاملين أساسيين لتحقيق كفاءة وسلامة الأسواق المالية والمصرفية هما ضرورة ضمان إستقلالية السلطات الرقابية وعلى رأسها البنك المركزي، مع ضمان قوة السلطات الرقابية بما يمكنها من الحصول على المعلومات اللازمة لأداء مهامها.

- يجب أن يتم إستكمال الترتيبات الرقابية بترتيبات أوسع نطاقا وتشمل:

- سياسات إستقرار الإقتصاد الكلي.
 - توافر بنية أساسية متطورة تتمثل في القوانين والتشريعات التي تنظم المعاملات التجارية والمالية.
 - مبادئ وقواعد محاسبية تتطابق و المعايير الدولية المتعارف عليها.
 - إنضباط فعال للسوق لضمان فرصا متساوية للجميع للحصول على المعلومات الدقيقة بكل شفافية.
 - ضرورة وجود آليات فعالة لتأمين و حماية النظام المالي مثل نظام ضمان الودائع.
- 1- معدل كفاية رأس المال وفقا لمقررات لجنة بازل:**

لقد أصبح الإهتمام بكفاءة رأس المال المصرفي من أبرز القضايا المعاصرة، حيث أصبح مفهوم رأس المال و معاييرها تحظى بأهمية متزايدة في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الأسواق المالية العالمية، و نظرا لما يمثله رأس المال البنك من أهمية للمتعاملين مع البنك إذ يعتبر بمثابة خط الدفاع الأول إتجاه الودعين، و من هذا المنطلق فإن متانة و كفاية رأس المال تعد من الاهتمامات الرئيسية للبنوك، فأصبحت البنوك تتحوط للمخاطر الداخلية المرتبطة بنشاط و إدارة البنك والمخاطر الخارجية الناشئة عند تغيير الظروف التي يعمل فيها البنك، من خلال وسائل عديدة من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات وتحديد الصيغ التي يتم بواسطتها تحديد المخاطر وهو الأمر الذي أقرته لجنة بازل في مقرراتها الأولى الصادرة عام 1988¹.

¹ عبد الحميد محمد الشواربي و آخرون، إدارة المخاطر الإنتمائية من وجهة النظر المصرفية و القانونية، دار المعارف الإسكندرية، 2002، ص:169.

1-1 معدل كفاية رأس المال وفقا لإتفاق بازل الصادر عام 1988:

توصل محافظو البنوك المركزية لدول مجموعة العشرة في إجتماعهم المنعقد بتاريخ 1987/12/07 إلى إقرار التوصيات التي أصدرتها لجنة بازل في تقريرها الأولي الذي أستههدف تحقيق التوافق في الأنظمة والممارسات الرقابية الوطنية فيما يتعلق بكفاية رأس المال ومعاييرها وذلك للمصارف التي تعمل وتمارس أعمالها في إطار دولي¹.

وبعد تلقي اللجنة الملاحظات والآراء والتوصيات من طرف الدول المعنية أصدرت اللجنة تقريرها النهائي في جويلية من عام 1988، حيث أقر من طرف مجلس محافظي البنوك المركزية وعرف بإسم إتفاق بازل² وبعد إنجاز اللجنة تقريرها النهائي سرعان ما أبدت الدول موافقتها عليه ليصبح ملزما للبنوك، وتضمن التقرير توصيات اللجنة بشأن معيار كفاية رأس المال والذي حدد بـ 8 % كحد أدنى بين عناصر رأس المال وبين الأصول المرجحة بأوزان مخاطرها، مضافا إليها الالتزامات العرضية مرجحة بأوزان مخاطرها بأسلوب أعمق.

وأوصت اللجنة بتطبيق هذه النسبة إعتبارا من نهاية سنة 1992، ليتم ذلك التطبيق بشكل تدريجي خلال ثلاث سنوات، وكانت هذه التوصيات مبنية على إقتراح تقدم بها *Cooke والذي أصبح فيما بعد رئيسا للجنة، لذلك سميت نسبة كفاية رأس المال بنسبة بال أو كوك نسبة إليه، ويسمىها الفرنسيون بمعدل الملاءة الأوروبي.

وقد قامت مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية على أساس تصنيف الدول إلى مجموعتين:

- **المجموعة الأولى:** وتشمل مجموعة الدول ذات المخاطر المتدنية – المنخفضة- والتي تضم دول منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OCDE)، بالإضافة إلى المملكة العربية السعودية بإعتبارها من الدول التي عقدت ترتيبات إقراضية خاصة مع صندوق النقد الدولي،

¹ BADR, "Normes bancaires : nouvelle proposition du comité de bale", BADR-INFOS, N0 01, janvier 2002.

*خبير مصرفي إنجليزي شغل منصب محافظ بنك إنجلترا سابقا.
² طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاسها على أعمال البنوك، مرجع سبق ذكره، ص:123

الفصل الثاني إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

حيث ترى لجنة بازل أن مجموعة محددة من دول العالم ممثلة في هذه الدول يمكن أن يحدد لإلتزامات حكوماتها المركزية أو البنوك المسجلة بها وزن مخاطر يقل عن الوزن المخصص لباقي دول العالم.

- **المجموعة الثانية:** وتشمل باقي دول العالم، وإعتبرتها لجنة بازل دولاً ذات مخاطر مرتفعة.

وفيما يلي نتعرض لمكونات معدل كفاية رأس المال والصيغة التي تم تحديده بها.

| |
|---|
| رأس المال الأساسي + رأس المال المساند |
| معدل كفاية رأس المال = $\frac{\text{رأس المال الأساسي + رأس المال المساند}}{\text{مجموع الأصول مرجحة بأوزان مخاطرها}}$ $\leq 8\%$ |

ويتكون رأس المال من شريحتين:

- **الشريحة الأولى:** ويدعى برأس المال الأساسي ويتمثل في حقوق المساهمين + الإحتياطات المعلنة والإحتياطات العامة والقانونية + الأرباح غير الموزعة.

- **الشريحة الثانية:** ويدعى برأس المال التكميلي أو المساند ويتمثل في الإحتياطات غير المعلنة وإحتياطات إعادة تقييم الأصول + مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها.

ويجب إحترام الشروط التالية عند تحديد رأس المال¹:

- أن لا يزيد رأس المال المساند أو التكميلي عن 100 % من رأس المال الأساسي.

- يجب أن لا تزيد القروض التي يحصل عليها البنك من مساهميه (القروض المساندة) عن 50% من رأس المال الأساسي.

¹ بنك مصر، النشرة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص:96.

الفصل الثانی إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

- أن لا تزيد مخصصات المخاطر غير المحددة عن 2% من الأصول والإلتزامات العرضية الخطرة.
- يخضع إحتياطات إعادة تقييم الأصول على خصم بـ 55 % لاحتتمال خضوع هذا الفرق للضريبة عن بيع الأصول.
- يشترط لقبول أية إحتياطات سرية ضمن قاعدة رأس المال المساندة أن يكون موافقا عليها من طرف السلطات الرقابية.

الجدول 02: أوزان المخاطرة المرجحة للأصول حسب اتفاقية بازل الأولى لسنة 1988

| درجة المخاطرة | نوعية الأصول |
|---------------|---|
| صفر | النقدية + المطلوبات من الحكومات المركزية و البنوك المركزية بالإضافة إلى النقدية بضمان الأوراق المالية الحكومية + بالإضافة على المطلوبات المقررة و المدعمة من حكومات و بنوك مركزية للدول OCDE. |
| 10% إلى 50% | المطلوبات (الأصول) من الهيئات القطاع العام المحلية حسبما يتقرر وطنيا في كل دولة. |
| 20% | المطلوبات من بنوك تنمية الدولية و بنوك منظمة دول OCDE. |
| 50% | - الفقرات النقدية برسم التحصيل. - القروض المضمونة برهونات عقارية. |
| 100% | جميع الأصول الأخرى بما فيها القروض التجارية + المطلوبات من القطاع الخاص + مطلوبات من خارج منظمة OCDE مطلوبات شركات القطاع العام الإقتصادي + المساهمات في شركات أخرى. |

المصدر: طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص: 138-139.

وتحسب أوزان المخاطرة بالنسبة للإلتزامات خارج ميزانية البنك (التعهدات خارج الميزانية) كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول 03: أوزان المخاطرة للالتزامات خارج الميزانية حسب اتفاقية بازل.

| أوزان المخاطرة | البنود |
|----------------|--|
| 100% | بنود خاصة بالضمانات العامة للقروض. |
| 50% | بنود مرتبطة بمعاملات حسن الأداء (خطابات الضمان، الكفاءات). |
| 20% | بنود مرتبطة بمخاطر قصيرة الأجل كالإتمادات المستندية. |

المصدر: طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، بتصرف الباحث.

1-2 التعديلات التي أجريت على معيار كفاية رأس المال الصادر في اتفاقية بازل عام 1988:

وافقت لجنة بازل في شهر أبريل عام 1995 على السماح للبنوك باستخدام أساليبها الداخلية لقياس مخاطر السوق بغرض تحقيق درجة أعلى من المرونة في تطبيق معيار كفاية رأس المال و ذلك بعد تزايد التحديات التي واجهتها البنوك منذ مطلع عام 1993 والتي كان آخرها إفلاس بنك بيرنجز البريطاني¹.

وتتمثل مخاطر السوق في المخاطر التالية²:

- مخاطر تقلبات أسعار الفائدة المرتبطة بأصول والتزامات البنك والعمليات خارج الميزانية.
- مخاطر تقلبات أسعار الصرف لكافة عمليات الصرف العاجلة والأجلة والعمليات الخاصة بالمعادن النفيسة، الذهب والبلاتين.
- مخاطر تقلبات أسعار عقود السلع والأسهم والمشتقات المالية بشكل عام.

وقد اقترحت اللجنة إدخال بعض التعديلات على أسلوب حساب معيار كفاية رأس المال بشكل يسمح بتغطية المخاطر المشار إليها سابقا بالإضافة على تغطية المخاطر الائتمانية ومخاطر

¹The benker, "Deregulating Basel ", May 1995, p :12
²مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 229، 2000.

الدول، ومقتضى هذه التعديلات إضافة شريحة ثالثة إلى رأس المال بالإضافة إلى الشريحتين القائمتين وتتمثل هذه الشريحة في القروض المساندة لأجل سنتين على أن تستخدم التغطية مخاطر السوق فقط.

وقد وافق محافظو البنوك المركزية لدول مجموعة العشر بتاريخ 19 ديسمبر 1995 على هذه التعديلات على أن تصبح سارية المفعول في حد أقصى نهاية ديسمبر 1997¹. ويتطلب تنفيذ هذه التعديلات من البنوك تحمل عبئ المحافظة على رأس المال إضافي لمواجهة المخاطر الجديدة.

2- المزايا التي يحققها تطبيق معيار كفاية رأس المال وفقا لمقررات بازل I (1988):

يحقق تطبيق معيار كفاية رأس المال المشار إليه العديد من الإيجابيات التي تتمثل في²:

- دعم وإستقرار النظام المصرفي الدولي وإزالة التفاوت فيما بين قدرات البنوك على المنافسة وتحقيق نوع من العدالة في هذا المجال.

- أدى وجوب زيادة رأس المال البنك بزيادة حجم أصوله الخطرة إلى مضاعفة مسؤولية المساهمين (مالكي) البنوك من خلال الجمعيات العمومية في الرقابة على أعمال البنك وإختيار أعضاء مجالس إدارة البنوك بجدية أكثر.

- أدى إلى تنظيم عمليات الرقابة على كفاية رأس المال البنوك وجعلها أكثر إرتباطا بالمخاطر التي تتعرض لها أصول البنوك.

- إن رغبة البنوك في إستيفاء معيار كفاية رأس المال يشجع على القيام بعمليات الإندماج بغرض الاستفادة من المزايا التي تحققها عمليات الاندماج (أنظر المبحث الثاني من الفصل الرابع)، الأمر الذي يؤدي إلى وجود كيانات مصرفية قوية قادرة على مواجهة المخاطر المتنوعة.

¹ بنك مصر، النشرة الإقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص:100.

² أكرم نعمان محمد الطيب، مرجع سبق ذكره، ص:193.

- يؤدي الإلتزام بهذا المعيار إلى سهولة الحكم على السلامة المالية للبنك من خلال معيار متفق عليه دوليا، وسهولة المقارنة بين بنك وآخر، وكذا الحكم على سلامة النظام المصرفي الدولي والمقارنة بين بنية الأنظمة المصرفية بين الدول.

3- الانتقادات التي وجهت إلى معيار كفاية رأس المال وفقا لمقررات بازل I (1988):

على الرغم من المزايا و الإيجابيات السابقة الذكر التي يحققها تطبيق معيار كفاية رأس المال إلا أن هناك بعض الثغرات التي لم يأخذها المعيار في الإعتبار و بعض الإنتقادات الموجهة إليه، و يتمثل أهمها فيما يلي¹:

- أعطى معيار بازل (I) وضعا مميزا لمخاطر دول و بنوك منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية OCDE على حساب باقي دول العالم، على الرغم من أن بعض الدول الأعضاء في هذه المنظمة تعاني من مشاكل اقتصادية.

- نظرا لاشتداد درجة المنافسة التي تواجهها البنوك من المؤسسات غير المصرفية التي دخلت مجال العمل المصرفي ولا تخضع بدورها لمتطلبات معيار كفاية رأس المال، فضلا عن التكلفة الإضافية التي تتحملها البنوك في سبيل إستيفاء متطلبات المعيار، مما يجعلها في موقف تنافسي أضعف من المؤسسات الأخرى غير المصرفية التي أصبحت تؤدي خدمات مماثلة.

- يركز المعيار بصفة رئيسية على مخاطر الإئتمان ومخاطر السوق خلال فترة لاحقة، وأهم المخاطر الأخرى التي تؤثر على نشاط البنوك مثل مخاطر التشغيل والسيولة بحيث أصبحت هذه المخاطر تؤثر على أداء البنوك في الوقت الحالي، بل لعبت هذه المخاطر دورا رئيسيا في حدوث الأزمات المصرفية خاصة في نهاية التسعينيات.

- لم تأخذ مقررات لجنة البنوك بازل عند تحديدها لمعيار كفاية رأس المال، وضع الأنظمة المصرفية في الدول النامية التي تتميز بصغر حجم بنوكها، و ضآلة رؤوس أموالها، و الصعوبات التي تعترضها في سبيل استيفاء متطلبات كفاية رأس المال.

¹ محمود عبد العزيز محمود، معدل كفاية رأس المال و التطبيق على البنوك المصرية، المعهد المصرفي، القاهرة، 1996.

- أصبح معدل كفاية رأس المال الذي يتم احتسابه وفقا للصنف المحدد في إتفاقية بازل (I) لا يعتبر مؤشرا جيدا لقياس الحالة المالية للبنك و المخاطر التي يتعرض لها، و ذلك بسبب التطورات الهائلة التي تشهدها الصناعة المصرفية، و ظهور مجالات نشاط جديدة لاستخدام أصول البنك، لم تحدد كافة مخاطرها بدقة.

- رغم تطبيق معيار كفاية رأس المال على مدى واسع بكل دول العالم إلا أن ذلك لم يمنع من حدوث الأزمات المصرفية كما حدث في دول جنوب شرق آسيا، وتركيا والمكسيك مما يوحي بمحدودية هذا المعيار في الحد من المخاطر.

فرع 02: المقترحات الجديدة للجنة بازل (بازل II):

بعد استعراضنا معيار لجنة بازل بشأن متطلبات كفاية رأس المال البنوك، و كذا الايجابيات التي يحققها تطبيق المعيار والانتقادات التي وجهت له، سوف نلقي الضوء على المقترحات الجديدة الخاصة بتعديل معيار لجنة بازل والتي بموجبها تجنبت اللجنة الانتقادات والسلبيات التي شابت تطبيق إتفاق بازل لعام 1988،

و إيجاد إطار جديد أو ما أصبح يعرف بإتفاق بازل الثاني (بازل II) لإطار شامل ومرن لملاءة رأس المال.

وقد ساهمت إتفاقية بازل الأولى في زيادة إستقرار النظام المصرفي الدولي كما ساهمت في الوصول إلى بيئة تنافسية أكثر عدالة بين البنوك على الصعيد الدولي، إلا أنه على الرغم من النجاح الملحوظ الذي صادفه تطبيق الإتفاقية الأولى برزت أسباب عدة فرضت إعادة النظر في هذه الإتفاقية، من أهمها:

- التطورات والأساليب الحديثة خصوصا في التكنولوجيا التي أدت إلى إعادة هيكلة القطاع المالي عالميا.

- التجديدات التي حدثت في العمليات المصرفية و التي هدفها الأساسي تفادي الآثار السلبية لمعيار بازل مثل التوريق، والمشتقات الإئتمانية الناشئة بسبب قواعد لجنة بازل أدت إلى إنقاص فعالية الإتفاقية.

- رغم نجاح إتفاقية بازل في زيادة رأس مال البنوك خلال العشر سنوات التالية، إلا أن التطورات المالية أوجدت مخاطر لا يغطيها إطار معيار بازل الذي أصبح أقل إلزاما ومجرد خطوط عريضة يمكن إتباعها.

وعلى إثر ذلك أصدرت لجنة بازل في جويلية من عام 1999 مقترحات جديدة بشأن كفاية رأس المال، حيث أعلنت اللجنة عن مقترحاتها في إطار أكثر شمولاً و تغطية المخاطر التي أصبحت يتعرض لها النشاط المصرفي، فلم يقتصر تعديل بازل واحد على مراجعة الحدود الدنيا لكفاية رأس المال، بل أن تنتهز اللجنة فرصة التعديل للنظر في الموضوع بإعتباره معالجة للقضية الرئيسية للبنوك وهي "إدارة المخاطر"، بحيث يتضمن التعديل تقديم الحوافز للبنوك للإرتقاء بأساليب إدارة المخاطر، وأن تتوسع أهداف الرقابة لضمان إستقرار النظام المالي في مجموعه و ليس مجرد ضمان إستمرار البنك وكفاءة إدارته.

وفي 16 يناير 2001 تقدمت لجنة بازل بمقترحات أكثر تفصيلاً حول الإطار الجديد لحساب كفاية رأس المال، وطلبت إرسال التعليقات عليها من طرف المعنيين والمختصين والهيئات المالية ومنها صندوق النقد الدولي قبل نهاية شهر ماي 2001، و كان من المتوقع أن تصدر النتيجة النهائية من هذا الإتفاق قبل نهاية عام 2001 لكن نظراً لكثرة الردود و الملاحظات تم تمديد المهلة لغاية إنعقاد إجتماع اللجنة بتاريخ 2002/07/10، و تم تأجيل التطبيق النهائي للإتفاق في إطاره الجديد حتى نهاية عام 2006.

لقد تم تصميم الإطار الثاني للجنة بازل للتعامل مع التعقيدات و المتغيرات الجديدة المشار إليها، ولتحسين جودة متطلبات رأس المال لتعكس الوزن الحقيقي للمخاطر الجديدة التي تتعرض لها البنوك (الإستمرار في عملية تحسين معدلات الأمان و المتانة المتعلقة بالنظام المالي، و

الإستمرار في تحسين التساوي والتكافؤ في ظروف المنافسة، وتقديم طرق أفضل لمواجهة المخاطر وتحديدها وقياسها، وإستهداف البنوك دولية النشاط، مع المراعاة و الحرص أن تكون أسس الإتفاقية قابلة للتطبيق في جميع البنوك بغض النظر عن درجة التعقيد أو التكنولوجيا المستخدمة).

1- مضمون الإتفاق الجديد لمعيار كفاية رأس المال – بازل II :-

يعنى الإطار الجديد بتحسين سلامة و ملاءة النظام المالي من خلال الحث على وجود إدارة وضبط داخلي للبنوك و إعادة النظر في عملية الرقابة و إنضباط السوق، و يقدم الإطار الجديد تحليلاً لأساليب متقدمة لقياس كل من مخاطر الإئتمان و مخاطر التشغيل، كما يحدد هيكلنا لمتطلبات رأس المال الذي يضمن ملاءة البنك، و بالرغم من أن المقررات الجديدة للجنة بازل ستؤدي إلى زيادة التكاليف التي تتحملها البنوك من أجل إستيفاء تلك المقررات، إلا أن النظام المصرفي سيكون أكثر أماناً وسلامة وكفاءة.

ويرمي التعديل المقترح لمعيار كفاية رأس المال إلى تحقيق الأهداف¹ التالية:

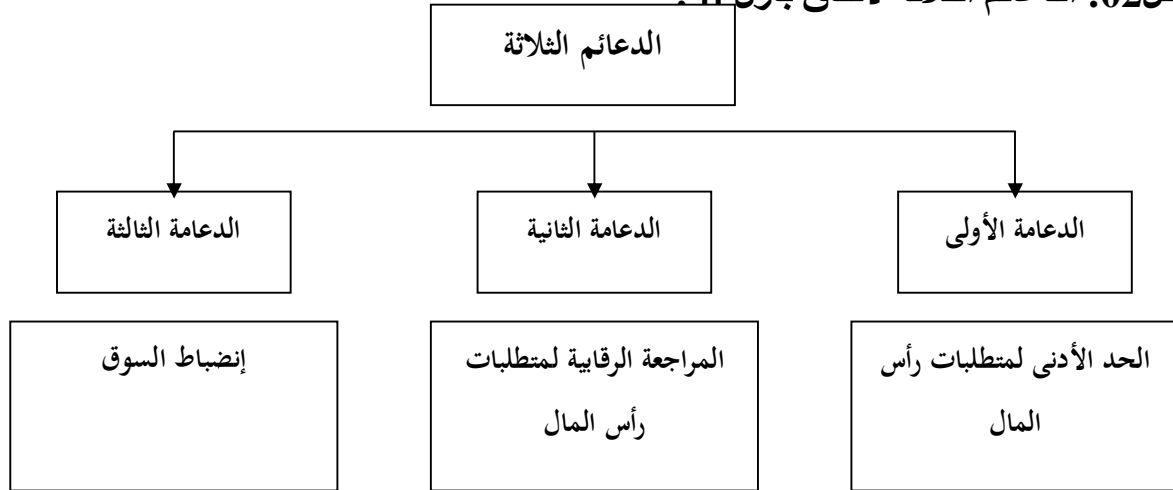
- زيادة مستوى الأمان وسلامة النظام المالي والمصرفي.
- تحقيق العدالة في المنافسة بين البنوك على المستوى العالمي.
- إدخال منهج أكثر شمولاً لمعالجة المخاطر.
- إيجاد طريقة جديدة قابلة للتطبيق على كافة البنوك بمختلف مستوياتها و أحجامها.

¹البنك الأهلي المصري، النشرة الإقتصادية، العدد 03، المجلة 55، القاهرة، 2002، ص:43.

2- هيكل الإطار الجديد المقترح لإتفاق بازل II:

يتكون الإطار الجديد المقترح من ثلاث دعائم أساسية حسب ما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل 02: الدعائم الثلاثة لاتفاق بازل II



$$\text{معدل كفاية رأس المال} = \frac{\text{رأس المال الأساسي} + \text{رأس المال المساند}}{\text{مجموع الأصول مرجحة بأوزان مخاطرها}} \leq 8\%$$

وركزت لجنة بازل على ضرورة تفاعل هذه الدعائم الثلاثة لتحقيق فعالية إطار رأس المال الجديد، فلا يكفل تحديد حد أدنى لمتطلبات رأس المال تحقيق و تدعيم الثقة والسلامة للنظام المصرفي، و لذلك فلا بد من المزج بين معدل إدارة فعالة لإدارة البنك وإنضباط السوق وكذلك الإشراف والمراقبة، وسنأتي إلى تفصيل هذه الدعائم الثلاث على النحو التالي:

2-1 الدعامة الأولى: الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال:

يرتكز الإطار الجديد لكفاية رأس المال على المبادئ التي أرساها إتفاق بازل لعام 1988 فيبقي على نسبة المعمول بها و هي 8 %، إلا أن الإطار الجديد يعتبر أكثر شمولاً في معالجة المخاطر التي تتعرض لها البنوك، بحيث يقدم المقترح الجديد طرق و مداخل تتراوح بين البسيط و المعقد بالنسبة لمنهجيات قياس المخاطر، هذا و قد صنفت لجنة بازل المخاطر التي تتعرض لها البنوك إلى ثلاث مجموعات رئيسية¹ :

وهي المخاطر الائتمانية، ومخاطر التشغيل، و مخاطر السوق.

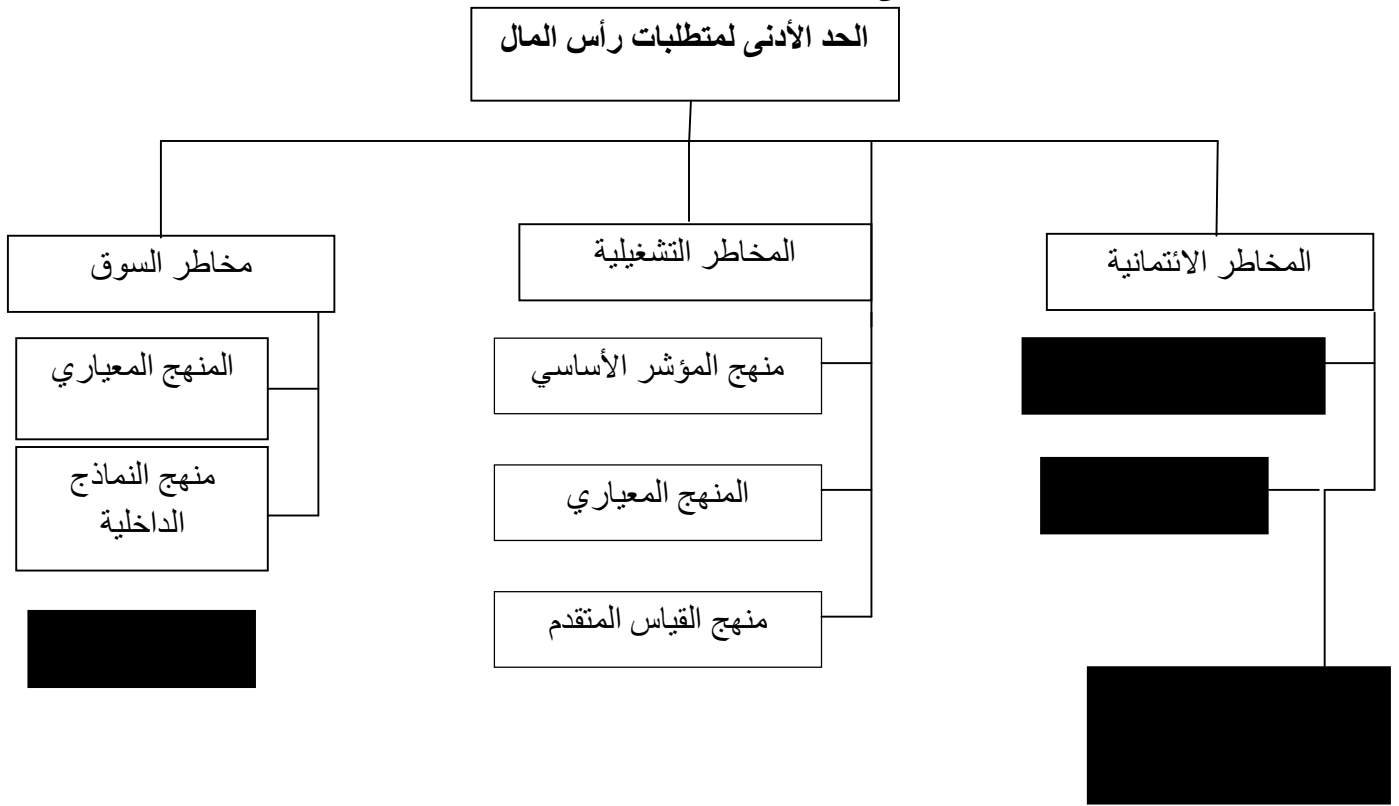
وعلى هذا الأساس يحسب معدل كفاية رأس المال كما يلي:

ويلاحظ أن الصيغة الجديدة لحساب كفاية رأس المال على عكس إتفاقية بازل الأولى، التي كانت تعتمد على ترجيح المخاطر الائتمانية فقط، أصبحت تأخذ بعين الإعتبار ترجيح مخاطر التشغيل و المخاطر السوقية

وهو ما يثبت إتساع و شمولية المنهج الجديد، و قد صنفت هذه الإتفاقية الجديدة المخاطر التي تتعرض لها البنوك إلى ثلاثة مجموعات رئيسية، كما حددت سبل معالجتها بالطرق الضرورية حسب الحاجة و هو ما يظهره الشكل الموالي:

¹ هبة محمد طنطاوي الباز، مرجع سبق ذكره، ص: 61.

الشكل 03: متطلبات الحد الأدنى لرأس المال



المصدر:

Bureau desurintendant des institutions financières, "Nouvelles normes d'adéquation des fonds

Propres (bale2)", juillet-aout 2004, p : 04, à partir du site d'internet :

www.osfibsif.gc.ca/app/Do

cRepository/1/fra/discours/Presentation_to_DTIs_Basel_II _f.ppt, Consulté

le : 17/09/2004

بالنسبة للمخاطر الائتمانية تمنح لجنة بازل للبنوك تطبيق خيارين لحساب الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال الخاصة بهذا النوع من المخاطر، و يتعلق الخيار الأول بالمنهج المعياري الذي من خلاله يتم تقييم البنك من طرف إحدى وكالات التقييم الخارجية المتخصصة مثل (S & P، Moody's، Fitch

(IBCA)*، و تعتقد لجنة بازل أن هذا المنهج سيطبق من طرف العديد من بنوك العالم نظرا لما يميزه من بساطة في التطبيق، و يمكن للبنوك التي تستخدم نظما متقدمة أو نماذج لتقييم المخاطر الإستغناء عن مؤسسات التقييم الخارجية، و يطرح تقييم مثل هذه المؤسسات العالمية إمكانية عدم القبول من طرف الدول المعنية بالتقييم، إذ لا بد من تأكد الجهات الرقابية المحلية من إستيفاء مثل هذه المؤسسات للحد الأدنى للمعايير اللازم توافرها بها كالشفافية، و الموضوعية، و إستقلالية قرارها، و تمتعها بدرجة عالية من الثقة، بالإضافة إلى إمتلاكها لسجل و خبرة طويلة في مجال التقييم الإئتماني:

أما الخيار الثاني فيعتمد على تقييم سيادي للدولة التي يقع بها البنك بإستعمال نظم تنقيط داخلية مع إشتراط موافقة الجهات الرقابية و الإلتزام بمعايير كمية و نوعية لمراقبة هذه النظم، و على البنوك إذا إعتمدت على التقييم الداخلي كمنهج لإحتساب متطلبات الحد الأدنى لرأس المال الأخذ بعين الاعتبار ثلاثة عناصر أساسية:

- مكونات الخطر، التي تعد من أجلها البنوك تقديراتها الداخلية.

- معادلة لترجيح المخاطر، التي على أساسها تقوم البنوك بإحتساب الأصول المرجحة.

- مجموع من الضوابط الدنيا، التي على البنوك إحترامها لإعتماد التقييم الداخلي.

وتحرص لجنة بازل على خضوع التقييم الداخلي لمتطلبات الحد الأدنى لرأس المال من طرف البنوك لسلطات المراقبة المحلية التي عليها التأكد من توفر البنوك على جميع العناصر الثلاثة السابقة الذكر، كما تفضل تطبيق هذا المنهج من طرف البنوك ذات النشاط الواسع على المستوى الدولي.

وبالنسبة للمخاطر التشغيلية والتي تعرفها لجنة بازل على أنها: "مخاطر التعرض للخسائر التي تنتج عن عدم كفاية أو إخفاق العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة أو التي تنتج عن

* ظهرت طريقة التنقيط كطريقة إحصائية جديدة في الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية سنوات القرن العشرين، و تعرف على أنها طريقة تحليل إحصائية تسمح بإعطاء نقطة لكل زبون لتعبر عن درجة ملاءته المالية، و هي أداة تسمح للبنك و تساعد على التقليل من المخاطر.

أحداث خارجية، و يشمل هذا التعريف المخاطر القانونية ولكنه يستبعد المخاطر الإستراتيجية ومخاطر السمعة والمخاطر النظامية¹، فتعتمد لجنة بازل ثلاثة طرق لقياس متطلبات رأس المال، و هي:

- منهج المؤشر الأساسي.

- المنهج المعياري.

-منهج القياس المتقدم.

أما مخاطر السوق فقد حددت لجنة بازل للرقابة المصرفية طريقتين لإحتسابها و يتعلق الأمر بالمنهج المعياري، ومنهج النماذج الداخلية، و قد بدأ تطبيق هاتين الطريقتين من طرف البنوك مع نهاية سنة 1997²، وهي تعتمد على طرق إحصائية معقدة تتطلب درجة عالية من مستوى الأداء في البنوك، و لذلك ينحصر تطبيقها بصفة شبه كلية على البنوك الدولية النشط

2-2 الدعامة الثانية: المراجعة الرقابية لمتطلبات رأس المال:

تعد المراجعة الرقابية لمتطلبات رأس المال من قبل الجهات الرقابية و الإشرافية أحد الدعائم الثلاث التي يقوم عليها إتفاق بازل الثاني، و يهدف المحور الثاني فيما يتعلق بمسألة الإشراف و الرقابة إلى مراجعة و فحص وضع رأس المال و كذلك إستراتيجية البنك و الإجراءات الداخلية المتبعة و ذلك للتأكد من مدى كفاية رأس المال و تناسبه مع حجم المخاطر التي يواجهها، و مع الإستراتيجية التي ينتهجها البنك للتعامل مع تلك المخاطر. و يعتمد الفحص الرقابي لمدى كفاية رأس المال على أسس أربعة هي:

- **المبدأ الأول:** يجب أن يتوافر لدى البنك نظام فعال لتقييم و تحديد مستوى رأس المال اللازم الإحتفاظ به والذي يتناسب مع تصوراته لحجم المخاطر و مدى المخاطرة، كما يجب أن يتوافر

¹ "Amendement à l'accord sur les fonds propres pour son extension aux risques de marché", à www.banque-france.fr/fr/supervi/telechar/supervi_banc/ppsinb.pdf , internet partir du site d Consulté le : 05/01/2005.

² لأكثر تفصيل راجع مداخلة: بن سفة كمال مليك، "la gestion du risque de marché : application de la valeur à risque"، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية – الواقع و التحديات، مرجع سابق.

الفصل الثانی إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

لدى البنك إستراتيجية محددة تسمح بالمحافظة على هذا المستوى من رأس المال، و يجب أن يتميز هذا النظام الفعال بالخصائص التالية:

- مراقبة مجلس الإدارة والمديرية العام.

- جدارة في تقييم رأس المال.

- تقييم جيد وشامل للمخاطر.

- مراقبة قانونية من طرف البنك.

- التحليل عن طريق المراقبة الداخلية لضمان نزاهة نظم الإدارة.

- **المبدأ الثاني:** ضرورة قيام السلطات الرقابية بإختبار و تقييم كل من النظم الداخلية المتبعة لتقدير مستويات رؤوس الأموال الواجب الإحتفاظ بها و الإستراتيجيات المتبعة في هذا الشأن، هذا بالإضافة إلى التأكد من إحترام المعدلات الخاصة بكفاية رأس المال المحددة من قبل لجنة بازل، و في حالة كانت نتيجة هذه العملية الخاصة بالمراجعة و التقييم غير مرضية للسلطات الرقابية فإنه يتوجب على هذه السلطات إتخاذ الإجراءات و التدابير اللازمة، و بناءا عليه على السلطات الرقابية ضمان الآتي:

- الأخذ بعين الإعتبار عند القيام بالمراقبة الداخلية، تغطية جميع الأخطار الأساسية التي تواجهها البنوك.

- ضمان تغطية مستوى رأس المال المطلوب لجميع الأخطار في إطارها التشغيلي.

- مراقبة و متابعة المديرية العامة.

- ضرورة عكس مكونات رأس المال لطبيعة نشاطات البنك.

- الأخذ بعين الإعتبار الخطر الطارئ غير المنتظر.

- دراسة نوعية المعلومات و أنظمة التقييم.

- **المبدأ الثالث:** يجب أن تحت السلطات الرقابية البنوك بالإحتفاظ بمستويات من رؤوس الأموال على من المعدلات المحددة من قبل اللجنة، كما أنه يجب أن تتمتع تلك الجهات الرقابية بسلطة إجبار البنوك على الإحتفاظ بمستويات من رؤوس الأموال أعلى من الحدود الدنيا المطلوب الإحتفاظ بها، و لا شك أن ذلك سيساهم في تحسين الموقف في بعض البنوك التي تعمل عند الحدود الدنيا.

- **المبدأ الرابع:** يجب أن تحاول السلطات الرقابية التدخل في مراحل مبكرة للحيلولة دون إنخفاض رأس المال عن المستويات المحددة من قبل لجنة بازل لمواجهة الأخطار، كما يجب على تلك السلطات مطالبة البنك بإتباع إجراءات تصحيحية سريعة في حالة ما إذا لم يتم إعادة رأس المال إلى مستواه المستهدف.

تركز اللجنة من خلال هذه الدعامة على قيام الجهات الرقابية في إطار تقييمها لمتطلبات رأس المال بدراسة العديد من العوامل (منها المخاطر المختلفة التي تواجهها البنوك والخبرات التي تمتلكها في إدارة هذه المخاطر، بالإضافة إلى طبيعة الأسواق التي تعمل بها البنوك وجودة إيراداتها ودرجة الإعتماد عليها، فضلا عن دراسة إلتزام البنوك بالمعايير المحاسبية السليمة وتنوع أنشطتها وحصتها من الأسواق المالية المحلية والدولية).

إن أداء هذا الدور الحيوي للرقابة يستلزم توافر مستويات عالية من العمالة التي تتمتع بالمهارة والخبرة في هذا المجال، نظرا لحساسية هذا الدور، والذي يتطلب كذلك درجة عالية من التنسيق والتعاون بين مختلف الجهات الرقابية ولا سيما على عمل البنوك ذات النشاط الدولي.

2-3 الدعامة الثالثة: تحقيق الإنضباط في السوق Market Discipline :

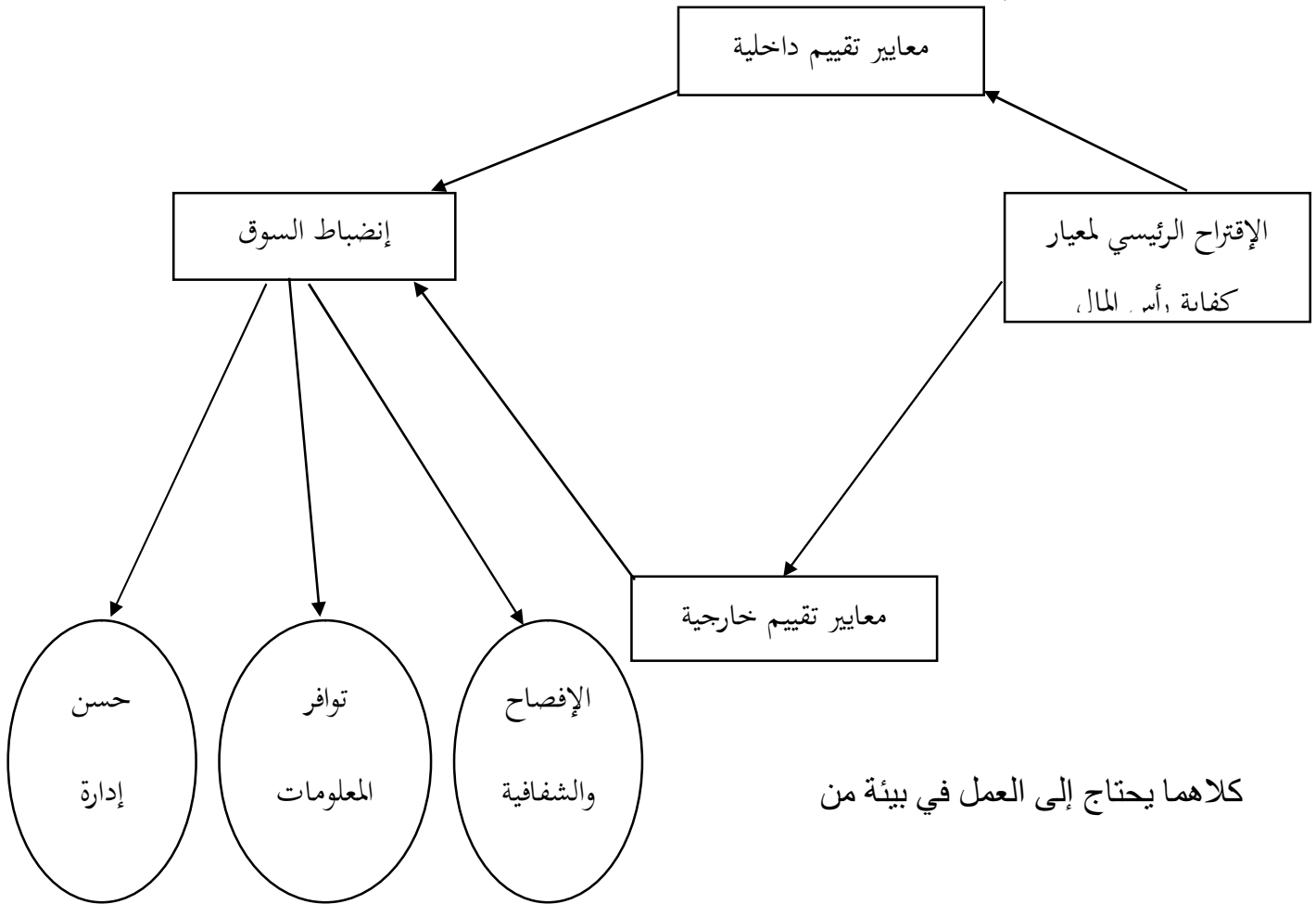
الركيزة أو الدعامة الثالثة والأخيرة من الركائز الثلاث التي يتكون منها إطار كفاية رأس المال الجديد تتعلق بتحقيق الإنضباط السوقي بما يكفل ويحقق هدف الحفاظ على سلامة و قوة

الفصل الثاني إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

الأنظمة المصرفية، وتهدف الركيزة الثالثة إلى تدعيم إنضباط السوق عن طريق تعزيز درجة الشفافية و عملية الإفصاح.

وتجدر الإشارة هنا أنه لتحقيق الإنضباط الفعال للسوق ضرورة توافر نظام دقيق للمعلومات، ونظم محاسبية دقيقة، حتى تستطيع الأطراف المشاركة في السوق تقييم أداء المؤسسات ومدى كفاءتها ومعرفة مقدرتها على إدارة المخاطر. والشكل التالي يوضح الدعائم التي يقوم عليها المنهج الجديد لإتفاق بازل II.

الشكل 04: إطار عام لمعيار كفاية رأس المال من خلال انضباط السوق



كلاهما يحتاج إلى العمل في بيئة من

المصدر: البنك الأهلي المصري، "معيار كفاية رأس المال في إطار إجتماع لجنة بازل المنعقد في 2002/07/10"، النشرة الإقتصادية، العدد03، المجلد 35، 2002، القاهرة، ص: 43.

وتعتبر هذه الدعامات – الإفصاح و الشفافية - حاليا الأقل تطبيقا، لما لهذا الجانب من حساسية بالنسبة للبنوك لأسباب موضوعية و أخرى غير موضوعية، إذ أن هذه الدعامات تمس بمصالح البنك ذاته بل و قد تمتد لمصالح العملاء التي تحتاج في بعض الأحيان إلى درجة من السرية، ويعد أحد العناصر الأكثر جدلا في هذا المجال هو ضرورة مطالبة البنوك بإصدار بيانات دورية عن نشاطها، و يهدف هذا العنصر إلى إيجاد طبقة من المستثمرين تتفق دوافعهم مع تلك الخاصة بالمشرفين على البنوك و وكالات حماية الودائع، و الذين يقومون بصورة إيجابية بمراقبة و تحليل و تنفيذ الإنضباط على البنوك.

من جهة أخرى تعمل لجنة بازل على تدعيم التنسيق و التعاون مع السلطات المحاسبية كأحد العناصر من مجموعة من السياسات الهادفة إلى إقرار إنضباط السوق، في هذا المجال تركز اللجنة على إرتباط الإفصاح بالقواعد المحاسبية الدولية و على رأسها قواعد معايير المحاسبة الدولية (IAS)¹، و تعتبر المعلومات المالية الموضوع الرئيس بالنسبة للجنة بازل من جانب، و قواعد IAS* من جانب آخر، وهو ما يفتح المجال لتحقيق التنسيق الضروري. إن إنشاء معايير IAS و السهر على تطويرها الدائم من طرف لجنة معايير المحاسبة الدولية (IASC)** – التي أنشأت من طرف الدول الصناعية بداية سنوات السبعينات- هدف بالأساس إلى تحقيق التناسق و الإنسجام في المعايير المحاسبية و توحيدها على الصعيد العالمي بالإعتماد على معلومة محاسبية دقيقة و سليمة و ذات شفافية.

¹صندوق النقد العربي، "الملاحم الأساسية لإتفاق بازل إثنان و الدول النامية"، أبو ظبي، سبتمبر 2004، ص: 16، من موقع الانترنت:

www.amf.org.ae/vArabic/showPage.asp?objectID={77732A7C-F0FA-4EC9-BDEF-0736AF18AEE}&1I=0#1, Consulté le: 02/05/2005.

International Accounting Standards. : *IAS

إن فتح لجنة بازل هذا المجال تم على أساس الإدراك التام بمدى أهميته في تحقيق أهدافها نظرا للعديد من نقاط التوافق بين متطلباتها مع مبادئ لجنة معايير المحاسبة الدولية رغم الاختلاف في مواعيد الإلتزام بمعايير كل لجنة على مستوى الرزنامة الزمنية، و تتفق اللجنتان في العديد من النقاط نذكر منها:

- التأكيد على أهمية و دور المعلومة المالية.

- العمل على الرفع من شفافية تسيير المخاطر و الكفاءات.

- إعداد المؤونات في مواجهة مخاطر الإئتمان.

وهكذا فإن الإتفاق الجديد لمعيار كفاية رأس المال للجنة بازل يعرض قواعد مشددة على البنوك من أجل إستيفاء متطلبات كفاية رأس المال و إقامة نظام رقابة داخلية واعية و فعالة، يدعمها وجود رقابة واسعة من طرف السلطات الإشرافية الرسمية وسط مناخ يتسم بالشفافية و إنضباط السوق، إلا إن تحقيق هذه الأهداف لن يكون بالأمر اليسير و قد تلاقي العديد من البنوك مصاعب كبيرة في مقابلة إستيفاء متطلبات الإتفاقية لاسيما بالنسبة للأنظمة المصرفية بالدول النامية، حيث أن منهج التقييم الداخلي الذي تفرضه المعايير الجديدة، يتسم بالتعقيد و إرتفاع التكلفة، مما يصعب إستيعابه و تطبيقه من قبل العديد من البنوك حتى في الدول المتقدمة لأنه يتطلب توافر بنية تكنولوجية عالية لتجميع المعلومات و تحليلها، كما يتطلب عمالة ماهرة و مدربة.

وتجدر الإشارة إلى أن المعايير الجديدة للجنة بازل لا تقف عند حد ضمان كفاية رأس المال، بل أنها تتسع لتشمل تطوير الصناعة المصرفية، و تفعيل المراقبة الداخلية، و حسن إدارة المخاطر، فالإتجاه العالمي الجديد يؤكد على أهمية فن إدارة المخاطر، و مواجهة تلك المخاطر تتطلب رأس مال مصرفي قوي، و إدارة رقابية فعالة، و كوادر بشرية مؤهلة و مدربة بشكل جيد.

فرع 03 : مدى إستيفاء البنوك الجزائرية لمقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية
نظرا لطبيعة هيكل و تنظيم النظام المصرفي الجزائري فإنه لم يعرف الطريق إلى تطبيق المعايير الرقابية للجنة بازل، إلا بعد صدور قانون النقد و القرض قانون 90-10، إذ إقتصرت الرقابة البنكية قبل سنة 1990 في جانب الودائع على إلزام البنوك بحيازة سندات الخزينة، أما في جانب القروض فتم الإعتماد على الرقابة القبلية للقروض الممنوحة للإقتصاد (الموافقة الأولية للبنك المركزي على منح القرض) من جهة، وعلى الأهداف الكمية الموضوعة من طرف السياسة النقدية (الموافقة على إجراء عملية إعادة الخصم) من جهة أخرى القرض¹، و هو دليل على محدودية المراقبة البنكية قبل صدور قانون 90-10. فيما بعد أدرجت معايير لجنة بازل ضمنا ضمن القواعد الإحترازية Les règles prudentielles² التي أصدرها البنك المركزي - بنك الجزائر.

وأول هذه القواعد صدرت في التعليمية رقم 91-09 الصادرة عن بنك الجزائر بتاريخ 1991/08/01 والمتعلقة بتحديد القواعد الإحترازية في التسيير البنوك و المؤسسات المالية.

كما حددت التعليمية رقم 74-94 الصادرة في 11/29 1994 عن بنك الجزائر حددت المعدلات المتعلقة بالقواعد الإحترازية أو الحذرة و أهمها تلك المتعلقة بتحقيق معدل كفاية رأس المال وفق مقررات لجنة بازل، فقد فرضت هذه التعليمية على البنوك التي تنشط في السوق المصرفية الجزائرية الإلتزام بنسبة ملاءة رأس المال و بالمعدل المتعارف عليه 8% بشكل تدريجي مراعاة للمرحلة الإنتقالية التي يمر بها الإقتصاد الجزائري نحو إقتصاد السوق من جهة، و لحدثة تطبيق قواعد الحذر المصرفية في النشاط المصرفي من جهة أخرى، و حددت آخر أجل لذلك بنهاية عام 1999 و ذلك وفق للمراحل التالية³:

- معدل 04% مع نهاية شهر ديسمبر 1995.

¹ - التعليمية رقم 91-09 الصادرة عن بنك الجزائر بتاريخ 1991/08/14.

² - التعليمية رقم 74-94 الصادرة عن بنك الجزائر بتاريخ 1994/11/29.

³ - أيت عكاشة سمير، مخاطر القروض في البنوك الجزائرية، رسالة الماجستير، جامعة البليدة، 2004، ص:100.

الفصل الثاني إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

- معدل 05% مع نهاية شهر ديسمبر 1996.

- معدل 06% مع نهاية شهر ديسمبر 1997.

- معدل 07% مع نهاية شهر ديسمبر 1998.

- معدل 08% مع نهاية شهر ديسمبر 1999.

كما نصت التعليمات المشار إليها أعلاه على كيفية حساب ترجيح الأخطار كما هم مبين في جدول التالي:

الجدول 04: أوزان ترجيح المخاطر بالبنوك الجزائرية حسب التعليمات رقم 94-74

| معدل الترجيح الأخطار المحتملة | 100% | 20% | 5% | 0% |
|-------------------------------------|---|---|--|--|
| | - قروض للزبائن. - الأوراق المخصومة. - القرض التجاري. - الحسابات المدينة. - سندات المساهمة والتوظيف غير ذلك الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية. - الموجودات الثابتة. | - قروض البنوك والمؤسسات المالية في الخارج. - حسابات عادية توظيفات. - سندات المساهمة والتوظيف للمؤسسات. - القروض التي تعمل في الخارج. | - قروض للبنوك و المؤسسات المالية العاملة في الجزائر. - سندات المساهمة والتوظيف المالية و البنوك المقيمة في الجزائر. | - صندوق الدولة أو ما شابهها. - ودائع لدى بنك الجزائر. - سندات الخزينة. |

المصدر: التعليمات رقم 94-74 الصادرة عن بنك الجزائر سنة 1994.

كما حددت في نفس التعليمية كيفية حساب مكونات رأس المال ونسب الملاءة و السيولة.

إن إصدار التعليمية رقم 74-94 في 29 نوفمبر 1994 المتعلقة بتحديد قواعد الحذر في تسيير البنوك والمؤسسات المالية، جاء لتكييف المنظومة المصرفية مع متطلبات لجنة بازل الأولى المتعلقة بكفاية رأس المال كهدف أساسي¹، و قد ساهمت هذه التعليمية بشكل واضح في تحقيق هدفين رئيسيين:

- إرساء قواعد متينة للعمل المصرفي وفق المعايير الإحترازية المتعلقة بتسيير ومتابعة المخاطر.

- التكيف مع متطلبات لجنة بازل الأولى و التقيد بمعاييرها.

ويمكن القول أن التشريع المصرفي الجزائري قد تكيف مع إتفاقية بازل الأولى، وإن كان ذلك متأخرا، والسبب مرده أنه في الوقت الذي دخلت فيه الإتفاقية حيز التطبيق كان النظام المصرفي في مرحلة إعادة التأسيس، كما أشرنا سابقا من خلال تعرضنا للإصلاحات المصرفية بعد صدور قانون 90-10 المتعلق بالنقد و القرض.

ويبقى على البنوك الجزائرية مسaire إتفاقية بازل الثانية بكل ما تحمله من تجديد وتحديث في العديد من النقاط مقارنة بالإتفاق الأول، وسنحاول فيما يلي قياس مدى استعداد المنظومة المصرفية الجزائرية للتكيف مع متطلبات بازل II والتي ستدخل حيز التنفيذ بداية سنة 2007 وفقا للدعائم الثلاث المرتكز عليها اتفاق بازل II.

1- متطلبات الحد الأدنى لرأس المال بالبنوك الجزائرية:

تعتبر الدعامة الأولى لإتفاقية بازل الثانية والمتعلقة بتوفير الحد الأدنى لكفاية رأس المال الركيزة الأساسية لمضمون الإتفاقية، وقد بدأ العمل بهذا المعيار في البنوك الجزائرية مع نهاية

¹Dib Said, "L'évolution de la réglementation bancaire algérienne depuis la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit", Média bank, N048, juin/juillet 2000, p : 25.

شهر جوان 1995 بنسبة حددتها التعليمية رقم 94-74 بـ 4% لتصل إلى 8% نهاية ديسمبر 1999.

ونسجل في نهاية سنة 2003 تقييد البنوك و المؤسسات المالية التي تمارس نشاطها في الجزائر بنسبة ملاءة تجاوزت 8%¹، و بأكثر تفصيل فقد بلغت هذه النسبة بالبنك الوطني الجزائري 10,12% سنة 1997 لترتفع بالنسبة لنفس البنك سنة 1999 إلى 6,12% فنسبة 7,64% سنة 2000²، مع الإشارة إلى أن البنك الوطني الجزائري قد إحتل المرتبة 746 من بين أفضل 1000 بنك في العالم سنة 2003 (و ضمن هذه القائمة تم تسجيل 3 بنوك جزائرية)³، أما الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط فقد سجل نسبة 14% سنة 2001 ونسبة 13% سنة 2002⁴، و سجل بنك البركة، البنك المختلط الوحيد في المنظومة المصرفية نسبة ملاءة عالية لرأس المال إذ بلغت سنة 1999: 33,9% لتتخض إلى 21,76% سنة 2003⁵، و بالمقابل سجلت المجموعة العربية المصرفية ABC نسبة ملاءة قدرها 22,98% سنة 2000، 8,4% سنة 2001، 15,62% سنة 2002.

وتحاول البنوك والمؤسسات المالية الممارسة لنشاطها المصرفي داخل الجهاز المصرفي الجزائري أن تتعدى نسبة كفاية لرأسمالها تتجاوز 8% وهو ما تحقق سنة 2003 كما سبق الإشارة إليه، ويساهم في تحقيق هذه النسبة العديد من العناصر والعوامل الواجب توفرها لدى البنوك، وهي تعتبر أساسية ومؤشر حقيقي لقدرة البنوك ليس فقط لتحقيق نسبة الملاءة المستهدفة بل أيضا لتعزيز مكانتها على المستوى الدولي وقدرتها على المنافسة.

في هذا الإطار تشكل رؤوس أموال البنوك عنصر مهم في تحقيق نسبة ملاءة كافية، وهو ما ينقص البنوك الجزائرية وحتى العربية، إذ نسجل أن إجمالي رؤوس أموال البنوك العربية التي

¹ سليمان ناصر، "النظام المصرفي الجزائري و إتفاقية بازل"، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية- بين الواقع و التحديات، مرجع سابق، ص: 294.

² "مقررات لجنة بازل تخرج البنوك العربية من السوق"، مجلة البنوك، مصر، العدد 42، أكتوبر 2004، ص: 12.

الفصل الثاني إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

تضمنتها قائمة الألف بنك وعددها 74 بنكا حوالي 50 مليار دولار، في حين يبلغ رأس مال مجموعة سيتي بنك وحده على سبيل المثال أكثر من 66 مليار دولار، و هذا يعكس ضعف حجم أعمال وأنشطة البنوك العربية بالمقارنة مع البنوك العالمية. و قد أتى قرار رفع رأس مال البنوك الجزائرية إلى حدود 2,5 مليار دج، والمؤسسات المالية إلى 500 مليون دج (النظام رقم 01-04 المتعلق بالحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية، المادة 02) في إطار تعزيز قدرات البنوك و المؤسسات المالية العاملة في الجزائر والرفع من مستوى أدائها.

الجدول 05: القواعد الرأسمالية بالبنوك التجارية العمومية الجزائرية

الوحدة: مليون و.ن

| بنوك التجارية العمومية | حجم رأس المال بـ دج (1) | حجم رأس المال بالدولار الأمريكي (1) / 75 |
|-----------------------------------|----------------------------|---|
| البنك الوطني الجزائري | 14600 | 194,6 |
| القرض الشعبي الجزائري | 25300 | 337,3 |
| بنك الفلاحة والتنمية الريفية | 33000 | 440,0 |
| بنك الجزائر الخارجي | 24500 | 326,6 |
| بنك التنمية المحلية | 13390 | 178,5 |
| الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط | 14000 | 186,6 |

المصدر: من إعداد الباحث.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البنوك التجارية العمومية الست تحترم الحد الأدنى لرأس المال السابق و المحدد بـ 500 مليون دج بالنسبة للبنوك، بل و الحد الأدنى الجديد الوارد من خلال النظام رقم 01-04 الصادر سنة 2004 و الذي رفع هذا الحد إلى 2,5 مليار دج

للبنوك التجارية، و قد سجل بنك التنمية المحلية أدنى رأس مال بين البنوك الست بـ 13,39 مليار دج، يليه بنكين سجلا رأس مال أقل من 20 مليار دج كذلك و يتعلق الأمر بالبنك الوطني الجزائري و الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، بالمقابل تم تسجيل بنكين آخرين (القرض الشعبي الجزائري و بنك الجزائر الخارجي) برأس مال أقل من 30 مليار دج، أمام بنك وحيد و هو بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأعلى رأس مال تجاوز حدود 30 مليار دج، هذا الأخير الذي تمكن بفضل حجم رأسماله المعتبر (33 مليار دج) من إحتلال المرتبة الأولى على المستوى الوطني، و المرتبة الثانية على المستوى المغربي، الرابعة عشر على المستوى العربي، التاسعة على المستوى الإفريقي، و المرتبة 668 على الصعيد العالمي.

و يبلغ الحجم الإجمالي لرأس مال البنوك التجارية العمومية بالجهاز المصرفي الجزائري 124,79 مليار دج حتى سنة 2005، أي ما يعادل حوالي 1,66 مليار دولار أمريكي، و هو مبلغ ضعيف نسبيا يحد من توسع نشاط البنوك العمومية على الصعيد العالمي و لا يساعدها على مواجهة المنافسة الكبيرة التي تفرضها البنوك العالمية دولية النشاط.

إنه من المفيد الإشارة إلى أن البنوك الجزائرية من المرتقب أن ترفع من حجم رؤوس أموالها شهر أكتوبر من سنة 2005، يهدف هذا الإجراء بالأساس إلى منح البنوك إمكانية أكبر للتوسع في نشاطها (منح القروض) من جهة، و إلى معالجة مشكل السيولة التي تحوز عليها من جهة أخرى، حيث أن البنوك الجزائرية ملزمة بإحترام نسبة 8% كعلاقة بين أموالها الذاتية الصافية و حجم المخاطر المرجحة التي تتعرض إليها، بالإضافة إلى ضرورة الوفاء بنسبة 25% (نسبة تقسيم المخاطر).

إن مختلف العناصر التي تم التعرض إليها سلفا، تجعل نسبة الملاءة المحددة بـ 8% أكبر بكثير من مجرد نسبة تحسب بواسطة علاقة رياضية، و إنما يتعلق الأمر بالعديد من العناصر و المعطيات التي تكون في غالب الأحيان صعبة التحديد، و الواجب أخذها بعين الإعتبار حتى يكون لهذه النسبة دلالة حقيقية تعكس وضعية البنك و ملاءته وكفاية رأسماله، و هذا ما يؤكد على درجة التعقيد الكبيرة التي تميز إطار مقررات بازل الثانية من جهة، و على درجة

التشعب و التنوع الكبيرة التي تميز العمل المصرفي و من ثم أنواع المخاطر الكثيرة التي تواجهها البنوك من جهة أخرى.

الأمر الذي يدعو البنوك الجزائرية إلى إعطاء أكثر أهمية للعمل المصرفي و اعتماد منهج إصلاح فعال يمس مختلف نقاط الضعف الموجودة حاليا، للتمكن من الإرتقاء بأدائها المصرفي إلى مصاف البنوك الدولية.

و نظرا لأن تحقيق مقتضيات إتفاق بازل II يعتبر جد مكلفا حتى للبنوك التي تنشط في بيئات متقدمة كما أشرنا سلفا - حيث تقدر تكلفة إلتزام البنوك الأوروبية بمعايير لجنة بازل الثانية بـ 3,2 مليار أورو خلال سنتين فقط¹، رغم مستوى التوافق الحالي مع متطلبات اللجنة- فإن النظام المصرفي الجزائري قد إستفاد في إطار البرنامج الأوروبي ميديا MIDA من برنامج خاص لتأهيل البنوك الجزائرية، و يدعي هذا البرنامج ببرنامج دعم عصرنة القطاع المالي AMSFA² و يتمحور هذا البرنامج حول:

- إعداد برامج التقييم الداخلي للبنوك و المؤسسات المالية.

- تحديث و عصرنة نظام الدفع.

- إعداد و تصميم أنظمة مراقبة التسيير للبنوك.

- إقامة دورات تدريبية لموظفي البنوك من أجل التحكم في إدارة المخاطر.

2- المراجعة الرقابية داخل المنظومة المصرفية:

تطرح المراجعة الرقابية في البنوك الجزائرية أهميتها كضرورة قصوى يجب توفيرها لضمان أداء مصرفي سليم يحافظ على سلامة البنك و الجهاز المصرفي، و إدراكا لهذه الأهمية إعتد المشرع الجزائري بصدور قانون 90-10 المتعلق بالنقد و القرض، الجهات الرقابية و

¹ حسب تصريحات وزير المالية في شهر سبتمبر 2005

الإشرافية و التي تسهر على حسن أداء هذه المهمة الحساسة، و في هذا الإطار كلف مجلس النقد و القرض بإصدار القوانين والنظم و التعليمات البنكية المنظمة للمهنة المصرفية، و كلفت بالمقابل اللجنة المصرفية بمراقبة تطبيق ما يصدره مجلس النقد القرض من طرف البنوك و المؤسسات المالية لا سيما فيما يخص تقيدها بالمعايير الإحترازية، مجاميعها النقدية و المالية و إجراءاتها الخاصة بالتسيير و متابعة المخاطر، كما ترمي من خلال هذه المراقبة و التي ينبغي أن تكون مستمرة، إلى حماية المودعين و المستثمرين، كما تسمح بتفادي المخاطر النظامية المترتبة عن سوء التسيير و/أو إلتزامات جد مرتفعة.

إن فعالية عملية الرقابة أصدرت بشأنها لجنة بازل خمسة و عشرين مبدءا تدرج في سبعة مجموعات، و يتوجب على أي جهاز مصرفي إحترامها و التقيد بها كمرجع أساسي لمراقبة فعالة للمهنة المصرفية، وقد أوضحت التجربة أن حوالي 50% فقط من الدول التي تم مراجعتها تتوافق مع هذه المبادئ الأساسية الصادرة عن لجنة بازل و ذلك في حدود عشرة مبادئ (من أصل خمسة و عشرين مبدءا)، وأن عدد الدول التي توافقت مع خمسة من هذه المبادئ لا يتجاوز 30%، و فيما يتعلق بالدول النامية فإن هناك تباين كبير بينها، وأن متوسط التوافق فيها يقتصر على سبعة مبادئ مقابل تسعة عشرة مبدءا في المتوسط للتوافق في الدول المتقدمة¹.

¹ صندوق النقد العربي، "الملاحم الأساسية لإتفاق بازل إثنان والدول النامية"، أبو ظبي، سبتمبر 2004، ص:16، من موقع الانترنت:

www.amf.org.ae/vArabic/showPage.asp?objectID={77732A7C-F0FA-4EC9-BDEF-0736AF18AEE}&II=0#1, Consulté le: 02/05/2005.

3- إنضباط السوق المصرفي الجزائري:

أصدر المشرع المصرفي الجزائري العديد من التعليمات و الأنظمة الملزمة للبنوك و المؤسسات المالية القيام بمختلف التصاريح ذات العلاقة بنشاطها، و إن كانت لجنة بازل قد ركزت على وجوب قيام البنوك بالإفصاح بشكل دقيق و في التوقيت المناسب عن متطلبات رأس المال التي تلزم به لكي تواجه المخاطر التي تتعرض لها، في هذا السياق، ألزمت التعليمات رقم 09-02 المؤرخة في 26 ديسمبر 2002 على البنوك و المؤسسات المالية الإعلان كل ثلاثة أشهر عن معدل الملاءة الخاص بها، ويمكن للجنة المصرفية أن تطلب من أي بنك أو مؤسسة مالية الإعلان عن معدل الملاءة في تواريخ أخرى غير محددة في إطار عملها الرقابي و الإشرافي (المادة 01 من التعليمات 09-02).

بالمقابل تلزم التعليمات رقم 04-99 المؤرخة في 12 أوت 1999 البنوك و المؤسسات المالية الإعلان عن معدلات تغطية تقسيم المخاطر في 30 جوان، 31 ديسمبر من كل سنة بنسختين لبنك الجزائر (المديرية العامة للمفتشية العامة) في آجال 45 يوم لكلا الفترتين (المادة 30 من التعليمات رقم 04-99)، و يتعلق هذا الإعلان بمجموعة من النماذج المدرجة في المادة 02 من نفس التعليمات تخص كل من:

- حساب الأموال الذاتية.

- عناصر الخطر في الميزانية و خارج الميزانية.

- حساب معدل الملاءة.

- الإعلان عن معدلات تقسيم المخاطر، و منها المخاطر الفردية أكثر من 25% من صافي الأموال الذاتية و المخاطر الفردية تفوق 15% من صافي الأموال الذاتية.

- تصنيف الحقوق و الإلتزامات على الزبائن بالإضافة إلى إعداد المؤونات الخاصة بـ :

* مختلف عناصر الأموال الذاتية الأساسية و المكملة.

* بعض تعاريف خطر القرض في الميزانية وخارج الميزانية.

و فيما يخص ضرورة توفر البنوك الجزائرية على نظام للمعلومات دقيق يمكنها من القيام بعمليات الإفصاح بالشكل المطلوب، حددت المادة 05 من النظام رقم 02-03 الصادر في 2002/11/14 المتضمن المراقبة الداخلية للبنوك و المؤسسات المالية، طبيعة نظام مراقبة العمليات والإجراءات الداخلية التي يهدف في أحسن الظروف الأمنية و المصدقية و الشمولية إلى:

- مراقبة مطابقة العمليات للأحكام التشريعية و التنظيمية للمقاييس و الأعراف و العادات المهنية و الأدبية ولتوجيهات هيئات التداول.
 - مراقبة التقيد الصارم بالإجراءات المتبعة في إتخاذ القرار المتعلق بالتعرض للمخاطر من كل نوع ولتقيد بمعايير لتسيير على شكل حدود قصوى.
 - مراقبة نوعية المعلومات المحاسبية و المالية، سواء كانت موجهة للجهاز التنفيذي أو لهيئة التداول، المقدمة لبنك الجزائر، اللجنة المصرفية أو المخصصة للنشر.
 - مراقبة شروط تقييم، تسجيل، حفظ و وفرة المعلومات المحاسبية و المالية، لا سيما بضمان مسار التدقيق في حالة العمليات المعالجة عن طريق المعلوماتية.
 - مراقبة نوعية أنظمة الإعلام و الإتصال.
- كما تلزم المادة 47 من التعليم رقم 02-03 البنوك و المؤسسات المالية إرسال للجنة المصرفية ومندوبي الحسابات، التقريران الخاصان بـ :
- تقرير حول الشروط التي تتم في إطارها المراقبة الداخلية.
 - تقرير خاص بتقدير ومراقبة المخاطر التي تتعرض لها.

حرص المشرع البنكي الجزائري، من خلال ما سبق ذكره، على أن تمس عمليات الإفصاح والشفافية الخاصة بنشاط البنوك والمؤسسات المالية نقطتين أساسيتين:

- العناصر المهمة في النشاط البنكي كالمخاطر، الوضعية المالية، رأس المال، الأموال الذاتية، المراقبة الداخلية... الخ.

- دورية وإستمرارية العملية بشكل منظم من طرف جميع البنوك والمؤسسات المالية الممارسة لنشاطها المصرفي داخل القطاع.

إن عملية الإفصاح و الشفافية تعكس بصورة واضحة رغبة البنك في التطوير، إذ لا بد أن تكون ضمن سياسة النشاط المصرفي الخاص بالبنك، وهي مؤشر حقيقي له دلالة كبيرة على مستوى الأداء المصرفي، وبالعكس فإن ضعف عملية الإفصاح قد تكون مؤشر على سلبية العمل المصرفي وضعفه مما يساهم في إرتفاع المخاطر وإنتشار عدم الأمان داخل القطاع، و هي الوضعية التي تمس بسلامة القطاع الإقتصادي ككل، خصوصا إذا تعلق الأمر بإنتشار وتوسع عمليات غسيل الأموال.

وكخلاصة لما تقدم تفصيله في هذا المبحث يمكننا القول أن مبادئ و مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية تعد تحد و حافزا في نفس الوقت بالنسبة للمنظومة المصرفية الجزائرية، فتعتبر تحد نظرا لهشاشة البنوك سواء تعلق الأمر بقاعدة رأس المال أو التنظيم و الإدارة وفقا للأساليب الحديثة، كما أنها تعتبر حافزا لأنها ستسمح بإستنهاض الهمم و الأخذ بالأساليب المصرفية الحديثة، خاصة في ظل العولمة المالية وتداعياتها على البنوك الجزائرية، لتفتح لها بذلك الفرصة للارتقاء بأدائها والتحسين من مستواها، الأمر الذي يفرض من خلال عملية التكيف مع متطلباتها ضرورة مراعاة أولويات ومصالح الإقتصاد الوطني خصوصا في المرحلة القصيرة و المتوسطة الأجل القادمة.

ويرى الباحث انه يتوجب على المنظومة المصرفية التركيز على الدعامة الثانية في إطار سعيها للتكيف مع متطلبات لجنة بازل، نظرا لاحتياجها الأخذ بمبادئ الإدارة السليمة، وفي هذا

الإطار يتضح الدور المحوري الذي ينتظر أن يقوم به بنك الجزائر في سبيل إرساء قواعد العمل المصرفي السليم، و حرصه التام على إحترامها من طرف جميع متعاملي المنظومة المصرفية، هذه القواعد التي يجب أن تسمح بإرساء بالمقابل ثقافة جديدة في إدارة المخاطر المصرفية والمالية داخل القطاع المصرفي الجزائري وفقا لتوصيات لجنة بازل، ويعود هذا الخيار لسببين:

- إن ما جاء من تجديد في الدعامة الأولى عن متطلبات رأس المال والاعتماد بدرجة اكبر على تقدير السوق للمخاطر وفقا لما تستخلصه البنوك من برامج ونماذج داخلية، ينطبق أساسا على بنوك الدول المتقدمة، لتبقى المنظومة المصرفية الجزائرية على غرار الأنظمة المصرفية في كثير من الدول النامية بعيدة عن هذه الأساليب، و من الطبيعي أن تستمر هذه الأخيرة الأخذ بالأساليب المعيارية لقياس المخاطر، إلا انه من المهم أن تركز البنوك الجزائرية اهتمامها على المخاطر التشغيلية وكيفية إضافتها في حساب الحد الأدنى لكفاية رأس المال.

- تخص الدعامة الثالثة لاتفاق بازل II الخاصة بالإفصاح والشفافية بالدرجة الأولى البنوك الدولية النشاط ذات الفروع المتعددة، ورغم ذلك من المهم أن تعمل البنوك الجزائرية إلى الرفع من مستوى الإفصاح عن أهم المعلومات والبيانات المالية والمصرفية الخاصة بنشاطها وأن تتوخى المصداقية والدقة فيها.

المبحث الثاني: إستراتيجية عمل البنوك الجزائرية لمواجهة تحديات التحرير المصرفي تمهيد:

إن العناصر التي تم إبرازها و تحليلها في الفصل السابق و المتعلقة التي أصبحت تواجه العمل المصرفي في ظل التطورات الإقتصادية العالمية، تتطلب من المشرفين على البنوك الجزائرية الدراية الكاملة بهذه التحديات والرهنات، ومن ثم إتباع إستراتيجيات ملائمة للتكيف مع هذه التحديات و المستجدات التي حفلت بها الساحة المصرفية العالمية

كما يقتضي الأمر الاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، حيث نجد أن البنوك في كثير من الدول، أعدت العدة لمواجهة هذه التحديات، وذلك من خلال الإنتقال من الأشكال التقليدية للعمل المصرفي إلى تبني أسلوب و فلسفة البنوك الشاملة، كما شهدت الساحة العالمية تنامي عمليات الإندماج بين البنوك سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وذلك بغية تقوية القاعدة الرأسمالية، و لتكوين كيانات مصرفية عملاقة قادرة على المنافسة في الأسواق الخارجية.

إضافة إلى ذلك فقد كان لتحديث و عصرنة وسائل الدفع و تكثيف إستخدام التكنولوجيا في الصناعة المصرفية، نمو و توسع الصيرفة الإلكترونية أحد الملامح الرئيسية للعمل المصرفي في بداية الألفية الثالثة. وفضلا عن هذا أصبح الإهتمام المتزايد بإدارة المخاطر نتيجة زيادة المنافسة في السوق المصرفية المحلية و الدولية من أساسيات الإدارة المصرفية المعاصرة.

كما يعد تبني مبادئ الحكومة و الإدارة الرشيدة و تطبيقها في الأجهزة المصرفية أحد العناصر الأساسية التي شكلت إستراتيجيات البنوك لمواجهة تلك التحديات.

و عليه فإننا سنتناول في هذا المبحث كل هذه المتطلبات و نرى مدى إمكانية التطبيق من طرف البنوك الجزائرية لمواجهة تحديات التحرير المصرفي، و قد قسمنا هذا المطلب على النحو التالي :

في المطلب الأول سنتطرق إلى مفهوم البنوك الشاملة و أهمية الأخذ بها و تبنيتها من طرف البنوك الجزائرية، أما المطلب الثاني فسنبحث فيه ظاهرة الإندماج المصرفي و إتجاه البنوك نحو الإندماج ودوافعه وإداره المخاطر المصرفية ومفهوم المخاطر ،في حين يتناول المطلب

الثالث تحديث وعصرنة نظام المعلومات و الدفع في البنوك الجزائرية.

المطلب الأول: تبني البنوك فلسفة الصيرفة الشاملة

يواجه القطاع المالي العالمي في السنوات الأخيرة العديد من التحولات الجذرية في الصناعة المصرفية، حيث دخلت مؤسسات غير مصرفية ميدان العمل المصرفي والمالي مما زاد من حدة المنافسة وأخذت المؤسسات المصرفية و المالية في تقديم حزمة شاملة ومتكاملة من الخدمات المالية والمصرفية، فزالت تلك الحدود الفاصلة بين وظائف البنوك التجارية والإستثمارية، ونشأ نوع جديد من البنوك يعرف بالبنوك الشاملة (Universal Banks)، التي أخذت تتعامل في الخدمات المصرفية التجارية والإستثمارية معا ومع كافة القطاعات الإقتصادية، حيث تتوزع المخاطر وتتوسع الإيرادات.

ولقد إستقر مفهوم البنوك الشاملة في أوربا قبل غيرها من البلدان والأسواق الأخرى نظرا لقدم العمل المصرفي في هذه القارة ثم تلى ذلك ظهورها وتوسعها في كل من أمريكا واليابان، وغيرها من دول العالم¹، و سنتناول في هذا المبحث النقاط التالية:

الفرع 01: مفهوم البنوك الشاملة:

يمكننا تعريف البنوك الشاملة بأنها البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية وغير التقليدية بما فيها القيام بدور المنظم، وتجمع في ذلك بين وظائف البنوك التجارية وبنوك الإستثمار إضافة إلى نشاط التأمين وتأسيس الشركات والمشروعات، ولا تقوم على أساس التخصص القطاعي أو الوظيفي بل تساهم في تحقيق التطوير الشامل والمتوازن للاقتصاد، مع القيام بدور فعال في تطوير السوق المالية بالمعنى الواسع².

¹بنك الإسكندرية، النشرة الإقتصادية، أضواء على البنوك الشاملة، المجلد 26، 1994، ص:55.

²أنظر في ذلك:

- عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص:19.
- سعد طلعت أسعد عبد الحميد، الإدارة الفعالة لخدمات البنوك الشاملة، مكتبة مؤسسة الأهرام، مصر، 1998، ص:38.

وهناك مفهوم آخر للبنوك الشاملة، فهي تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تتعامل مع كافة القطاعات وتجمع بين تقديم الخدمات المصرفية التقليدية، والخدمات المستحدثة بما فيها الخدمات الإستثمارية.

ونخلص من هذين التعريفين على ما يلي:

- البنك الشامل هو بنك يتمثل بالشمول والإتساع والتنوع في الخدمات التي يقدمها.
- البنك الشامل يقوم على فلسفة التنوع فيما يتعلق بمصادر التمويل ومجالات الإستثمار وبذلك يعمل على توزيع المخاطر وزيادة الإيرادات والأرباح.
- البنك الشامل يتعامل في كافة الأدوات المالية و مشتقاتها و يقدم كافة الخدمات التي يطلبها العملاء.
- إنه بنك سباق إلى كل جديد سواء في مجالات النشاط، أو في نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، أو في مجال صناعة السوق، أو في مجالات التفعيل الإستثماري وما يتطلبه من إبتكارات متميزة تكفل له زيادة في السوق والقدرة على المنافسة.

ثانيا: وظائف البنوك الشاملة:

يمكن تقسيم وظائف البنوك وخدمات البنوك الشاملة على وظائف تقليدية ووظائف غير تقليدية.

1- الوظائف التقليدية للبنوك الشاملة:

وتتضمن الوظائف المعتادة في البنوك وبعض المؤسسات المالية كقبول الودائع بمختلف أشكالها ومنح القروض، و أداء الخدمات المصرفية المتعلقة بالنشاط التجاري كإجراء التحصيلات والتحويلات فتح الإعتمادات المستندية و إصدار خطابات الضمان، وجدير بالذكر أن البنوك قد توسعت في الآونة الأخيرة في تقديم الخدمات التقليدية للبنوك التجارية، حيث إتجهت إلى

التوسع في التقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية كخدمات الصرف الآلي (ATM) وإصدار البطاقات الائتمانية، والتحويلات الإلكترونية وتقديم الخدمات الشخصية للعملاء¹.

2- الوظائف غير التقليدية:

هي تلك الوظائف التي ظهرت نتيجة للتطورات المتلاحقة في البيئة الاقتصادية المحيطة و التي جعلت البنوك تطلع بوظائف كل من البنوك المتخصصة و بنوك الإستثمار، فضلا عن تقديم الخدمات المتنوعة المستحدثة، و من أمثلة الأنشطة غير التقليدية التي تقوم بها البنوك الشاملة مايلي²:

1-2 الخدمات المصرفية الإستثمارية:

والتي تتضمن ثلاث وظائف أساسية و تتعلق بخدمات تغطية الإصدارات الجديدة، وخدمات تسويق المنتجات المالية بالإضافة على تقديم خدمات الإستشارات المالية، إنشاء المشاريع الإستثمارية وتمويلها و متابعتها إدارياً، إلى جانب القيام بعمليات التوريق للقروض، أي تحويل قروض البنوك ومديونية الشركات إلى أوراق مالية كالسندات، وتقديم الإستثمارات في عمليات التوريق للشركات التي ترغب في الدخول إلى السوق المالي، كما يسير محافظ الأوراق المالية.

2-2 القيام بالعمليات خارج الميزانية:

وتتمثل هذه العمليات في فتح الإعتمادات المستندية و تقديم خطابات الضمان بالإضافة إلى التعامل في المشتقات المالية.

¹ هبه محمد الطنطاوي الباز، مرجع سبق ذكره، ص:121.

² بنك مصر، النشرة الاقتصادية، السنة 43، العدد الأول، 2000.

2-3 خدمات وحدات الترسـت TRUST :

وتعني شراء وبيع الأوراق المالية لصالح الغير ومتابعتها وتسيير محافظ الأوراق المالية وتقديم الإستشارة في هذا المجال. وتتم إدارة تلك العمليات في ظل نظام متكامل للمعلومات وباستخدام خبراء متخصصين في عمليات الاستثمار والهندسة المالية، وقد نشأت وحدات خدمات الترسـت لأول مرة في المملكة المتحدة-إنجلترا-عام 1966.

2-4 إنشاء صناديق الإستثمار و شركات رأس المال المخاطر:

تقوم شركات رأس المال المخاطر بتقديم الدعم المالي والفني اللازمين للمشروعات الواعدة التي تعمل في مجالات إستثمارية عالية المخاطر أملا في جني أرباح رأسمالية ذات معدل مرتفع في الأجلين المتوسط والطويل، هذا فضلا عن تقديم الإستثمارات المالية اللازمة للمشروعات القائمة التي تواجه صعوبات خاصة وتتوافر لديها إمكانيات ذاتية لإستعادة نموها، ولكنها في حاجة إلى إعادة هيكلة مالية مما يساعد على إعادة ترتيب أوضاع المشروع المتعثر.

2-5 تقديم التمويل التأجير (leasing):

يعتبر التأجير التمويلي من عناصر دفع التنمية الإقتصادية، و وسيلة جديدة لتمويل المشروعات التي تعاني من صعوبات مالية¹، و يمكن للبنوك المساهمة في نشاط التمويل التأجيري* من خلال المشاركة في تأسيس شركات التأجير التمويلي أو القيام بإعداد الدراسات اللازمة للتمويل التأجيري، كذلك القيام بدور المستشار المالي والإقتصادي لأي من الأطراف المشاركة، فضلا عن القيام بعمليات الترويج لصفقات التأجير التمويلي.

واعتمد نظام التمويل التأجيري في الجزائر كوسيلة من وسائل تمويل المؤسسات بداية من سنة 1996 وهذا بصدور الأمر رقم 09-96 المؤرخ في 10 جانفي 1996 المرتبط بالتمويل التأجيري، و هو الأمر الذي سمح بتوفير إطار قانوني لممارسة نشاط التمويل التأجيري

¹ هشام خالد، البنوك الإسلامية الدولية و عقودها، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2001، ص: 56.
*يمكن بواسطة التمويل التأجيري للمشروع أن يحصل على المعدات و الآلات اللازمة له دون الإضرار لدفع كامل ثمنها، إنما يدفع الإيجار المستحق عنها للشركات المتخصصة التي تؤجرها له، و في نهاية مدة الإيجار يكون للمستأجر الخيار إما شراء الآلة أو إعادة إستئجارها لمدة أخرى.

للمنقولات و العقارات، ليكرس التطبيق الميداني لمواد قانون النقد و القرض 90-10 الصادر سنة 1990 (المادة 112 و المادة 116).

يمارس نشاط التمويل التاجيري في الجزائر عدد قليل من الشركات، و مع قلتها فهي كلها حديثة النشأة، فقد انشأت أول شركة تأجير سنة 1997 و هي شركة السلام Salem، و بعدها رأت شركات أخرى النور ومنها شركة القرض الايجاري العربي للتعاون Arab Leasing Corporation (ALC)، كما تمارس مؤسسات مصرفية أخرى نشاط التمويل التاجيري من بين نشاطاتها المصرفية على غرار بنك البركة.

2-6 القيام بعمليات Factoring و Forfaiting :

و تعتبر هذه العمليات من أهم عمليات الوساطة المالية التي يقدمها البنك الشامل، حيث تنصب هذه العمليات على تقديم مجموعة من الخدمات من خلال تقييم الجدارة الائتمانية للمستورد، فيقوم البنك الشامل بشراء الذمم المدينة سواء كانت كمبيالات، سندات أذنية، فواتير... الخ، الموجودة لدى المنشآت الصناعية و التجارية التي تتراوح مدتها ما بين 30 يوم و 120 يوم، و التي تتوقع المنشآت تحصيلها من مدينيتها خلال السنة المالية، وذلك بهدف توفير سيولة نقدية لهذه المنشآت دون الحاجة لإنظار تواريخ إستحقاقها على أن تقوم المؤسسة المقدمة لهذه الخدمة بتحصيلها في تاريخ الإستحقاق¹.

2-7 المساهمة في تنشيط سوق المال و برامج الخصخصة.

وذلك بقيام البنك الشامل بالمساهمة في إنشاء الشركات التي تعمل في مجال الأوراق المالية و دعمها والعمل على تطويرها، و القيام بتدوير محافظ الأوراق المالية لصالحها وإدارة محافظ الأوراق المالية لصالح عملائها، كما يقوم البنك الشامل بتقييم الشركات المطروحة للبيع و الخصخصة.

¹ بنك الإسكندرية، المجلد 35، مرجع سابق، ص:19.

والجدول التالي يوضح أهم الخدمات المتكاملة التي تقدمها البنوك الشاملة.

الجدول رقم 06: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الشاملة.

| | | |
|---|--|---|
| <p>9- حركة الأموال: - التمويل المحلي. - التمويل الدولي. 10- خدمات الضمان: - خطابات الضمان. - الإعتمادات المستندية. - التحصيلات المستندية. - خدمات القبول. - ترويج المشروعات الجديدة. 11- خدمات التأمين: - تأمين الصادرات. - تأمين المخاطر. - تأمين الأفراد والممتلكات. 12- التمويل المتخصص: - تمويل شراء الأصول. - التأجير التمويلي. - تمويل المشروعات. - المشاركة. - التمويل العقاري. - تمويل الدفع المالي.</p> | <p>6- الإكتتاب في الأوراق المالية: - أدوات الخزينة. - سندات الدولة. - سندات الشركات. 7- خدمات الإستشارة: - إستشارة إدارة السيولة. - إستشارة الإدارة المالية. - التخطيط المالي. - إستشارة الإستثمار العقاري. - إستشارة التجارة الخارجية. - الاستشارات القانونية. - الاستشارات الضريبية. - بحوث التسويق. 8- خدمات المستهلك: - بطاقات الإئتمان. - الشيكات السياحية. - إدارة أصول الأفراد. - الخزائن و الأمان. - صناديق الإستثمار. - نظم المعاشات.</p> | <p>1- الودائع: - ودائع جارية. - ودائع لأجل. - ودائع لإخطار. - ودائع توفير. 2- التداول: - السوق المالية. - النقد الأجنبي. - المشتقات المالية. 3- بيع الأوراق البنكية: - شهادات الإيداع. - الأسهم و السندات. 4- الإئتمان: - الإئتمان الإستهلاكي. - إئتمان للمؤسسات. - إئتمان للبنوك المحلية و بالخارج 5- السمسرة: - السمسرة في سوق المال. - السمسرة في العملات. - السمسرة في الأراضي والعقارات - السمسرة في الذهب.</p> |
|---|--|---|

المصدر: Royc Smith & Ingo Walter, Global Banking Newyork, oxford univercity press, 1997,

404.-406 P:

نقلا عن: طلعت أسعد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص:38.

فرع 02: متطلبات التحول إلى البنوك الشاملة:

إن عملية التحول إلى البنوك الشاملة تخضع لضوابط تأخذ في حساباتها الجوانب الإقتصادية والقانونية والبيئية المصرفية التي تعمل في إطارها البنوك، و يتم التحول إلى البنوك الشاملة من خلال منهجين أساسيين¹:

1- المنهج الأول: تحويل بنك قائم بالفعل إلى بنك شامل:

يتم عن طريق هذا المنهج تحويل بنك قائم بالفعل إلى بنك شامل بشرط أن يكون للبنك الكفاءات البشرية المؤهلة القادرة على التكيف مع متطلبات البنك الشامل، ويعد هذا المنهج المنهج الأيسر والأسرع على أن يكون البنك بنكا كبير الحجم و قابلا للنمو والتوسع، ويتم وفقا لهذا المنهج التحول إلى البنك الشامل على مراحل متدرجة و ذلك بإدخال خدمات البنك الشامل تدريجيا لضمان إستيعاب تقنيات هذه الخدمات في الوقت الذي يتم فيه العمل على تطوير التدريب وإعادة الهيكلة التنظيمية، و تطوير اللوائح والنظم الداخلية بما يتفق مع طبيعة الخدمات المؤداة من جانب البنك الشامل.

2- المنهج الثاني: إنشاء بنك شامل جديد:

طبقا لهذا المنهج يتم إنشاء بنك شامل جديد، ويتطلب ذلك كوادر بشرية مؤهلة ومدربة يتم تدريبها مسبقا في بنوك شاملة قائمة، و تجهيزات مادية مناسبة لطبيعة الخدمات التي يقدمها البنك الشامل، مع القيام بحملات تسويقية و ترويجية للتعريف بالبنك المنشأ و الوظائف التي يقوم بها.

ويفضل البعض المنهج الثاني مستندين في ذلك إلى أن الخدمات المصرفية التي يؤديها البنك الشامل تتميز بطبيعة خاصة يصعب على من إعتادوا الأنماط التقليدية للعمل المصرفي قبولها

¹ انظر في ذلك:

- هبة محمد الطنطاوي الباز، مرجع سبق ذكره، ص:124.

- محمد محمود مكاي، مرجع سبق ذكره، ص:154.

وإستيعابها بسهولة¹.

كما يقتضي التحول إلى البنوك الشاملة مراعاة عدة ضوابط حتى يحقق نجاحه المنشود لعل أهمها:

- ضرورة وضع السلطات النقدية الضوابط الرقابية الفعالة القادرة على توفير الأمان والسلامة النظام المصرفي.
- توافر الملائة المالية المناسبة في البنوك التي تدخل في مجال الأعمال المصرفية الشاملة، ممثلة في حجم رأس المال الكافي الإحتياجات.
- ضرورة إهتمام إدارة البنوك المعنية بوضع ضوابط لتغطية المخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي الإستثماري، أي مخاطر السوق وأسعار الفائدة و الصرف، وغيرها من المخاطر المالية، وعدم الإندفاع وراء إغراء الربحية التي تحققها المجالات الإستثمارية.
- حصافة العاملين في البنوك الشاملة وإتباعهم لسياسة الحيطة والحذر خاصة في المرحلة الأولى لبدء النشاط، وإخضاع كافة العمليات كبيرة الحجم إلى التمحيص الدقيق حتى لا تتعرض لمخاطر غير محسوبة.

فرع 03: الإتجاه العالمي نحو البنوك الشاملة:

لقد كانت فكرة البنوك الشاملة في الأصل ألمانية حيث تطورت منهجية العمل المصرفي و نشأت البنوك التي تقدم خدمات متنوعة لعملائها. و ترجع تجربة الصيرفة الشاملة في ألمانيا إلى العقد الأخير من القرن التاسع عشر² عندما ظهرت إلى الوجود أصول أكبر ثلاثة بنوك خاصة و هي: Commerz Bank Dresdner Bank, Deutsh Bank، و قد قامت هذه البنوك في الفترة 1895-1924 بتدعيم وصفها كبنوك تجارية

و إستثمارية، حيث تزايدت أعمالها و تنوعت في الأسواق المالية و النقدية على حد سواء. ومع بداية عام 1960 تحركت البنوك التجارية الألمانية في إتجاه نموذج كامل للبنك الشامل، حيث سعت تلك البنوك إلى تقديم خدمات التجزئة المصرفية و منح الإئتمان الإستهلاكي و

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، مرجع سبق ذكره، ص:25.

² هبة محمد الطنطاوي الباز، مرجع سبق ذكره، ص:127.

الإئتماني العقاري، و كذلك توسعت مجالات الإستثمارات المالية و أعمال الوساطة المالية الدولية.

وقد تعمقت ظاهرة البنوك الشاملة في ألمانيا تدريجيا حتى أصبح الطابع الشمولي هو التسمية البارزة للعمل المصرفي ألمانيا، و يصل عدد البنوك الشاملة في ألمانيا حوالي أربعة آلاف بنك شامل يصل عدد فروعها إلى 45 ألف يعمل بها أكثر من 750 ألف عامل و يمثلون حوالي 3 % من إجمالي العمالة الكلية بألمانيا¹.

وجدير بالذكر أن القانون المصرفي الألماني يميل في توجيهاته نحو الطابع الشمولي للعمل المصرفي فهو لا يتدخل في البنية التنظيمية للبنوك، بل يركز على الرقابة و الإشراف لا سيما في مجال الملاءة والسيولة.

ويقتررب النموذج الفرنسي من مثيله في ألمانيا إلى درجة كبيرة، حيث نشأت البنوك التجارية الكبرى في منتصف القرن التاسع عشر، و حاولت الجمع بين الأعمال منح الإئتمان و جذب الودائع و بين الخدمات المتعلقة بالأسواق المالية.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد كانت البنوك تعاني من القيود المفروضة على نشاطها منذ إصدار قانون البنوك المسمى Glass Steagal ACT، في أوائل الثلاثينات نسبة إلى واضعيه خلال أزمة الكساد الكبير في أمريكا، والذي منع البنوك من التعامل في الأوراق المالية والخدمات الإستثمارية، وظل هذا الوضع قائما حتى أصدر الكونغرس الأمريكي قانون مؤسسات الإيداع عام 1982 والذي أعطى للبنوك الحق في التوسع في تقديم خدمات غير مصرفية.

وتجدر الإشارة أن البنوك الشاملة في أمريكا هي أول البنوك التي دخلت مجالات التأمين، والتأجير التمويلي والاتجار بالعملة وإصدار الأوراق المالية وتكوين المحافظة والاتجار فيها.

أما في كل من كندا وإنجلترا فقد كانت في وضع مشابه لمثيله في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث كانت البنوك تعمل فقط في مجال جمع الادخار وفتح الحسابات بالإضافة إلى منح الائتمان قصير الأجل، وكان تواجهها محدودا في مجال التمويل العقاري وكذلك في مجال القروض

¹حمدي عبد العظيم، أهمية التحول إلى البنوك الشاملة، مجلة البنوك، القاهرة، العدد 2، 1996، ص:59.

الاستهلاكية.

وكانت أغلب الخدمات المتعلقة بالأسواق المالية مقتصرة على الوسطاء الماليين المتخصصين، وقد كانت البنوك الكندية أكثر تقييدا من البنوك البريطانية في هذا المجال، وبعد عام 1960 تحول كل من النظام المصرفي البريطاني والكندي إلى تبني فلسفة البنوك الشاملة.

أما فيما يتعلق بتطبيق الصيرفة الشاملة في الدول العربية، يعتبر النظام المصرفي السعودي ظاهرة مصرفية مميزة من حيث تطوير المصارف لتصبح مصارف شاملة، وقد ساعدها على ذلك ضخامة القاعدة الرأسمالية للبنوك، خاصة في ظل سيطرة عدد قليل من البنوك الكبيرة على السوق المصرفية، وتقوم هذه البنوك بإدارة المحافظ المالية، وتأسيس صناديق الإستثمار وتداول أوراق الدين الحكومية، ومن أمثلة تلك البنوك نجد البنك الأهلي التجاري، وبنك الرياض، البنك العربي الوطني، و البنك عائلة الراجحي.

كما اتجهت البنوك في مصر في السنوات الأخيرة إلى التحول إلى ممارسة الصيرفة الشاملة والتوسع في الخدمات الإستثمارية كتأسيس صناديق الإستثمار والقيام بخدمات أمناء الإستثمار، والتعامل بالأوراق المالية في السوق المالي.

أما فيما يتعلق بتطبيق الصيرفة الشاملة بالبنوك الجزائرية، فنجد التشريع المصرفي الجزائري سواء من خلال قانون النقد و القرض أو من خلال الأمر 03-11 الصادر في 26 أوت 2003 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض، مازال يضع حدودا فاصلة بين ممارسة الوظائف التقليدية للبنوك التجارية ووظائف المؤسسات المالية من غير البنوك التجارية، والتي يسمح لها بممارسة وتقديم الخدمات الإستثمارية، وإن كانت هذه الأخيرة مازالت جد متواضعة على غرار نشاط التمويل التأجيري، والإستثمارات المالية، والخدمات المالية الإستثمارية الأخرى.

من جانب آخر نجد أن قانون النقد والقرض 90-10 منح للبنوك التجارية صفة البنوك الشاملة "Banque universelle"، وهذا من خلال المادة 110 و 116 اللتان تفتحان للبنوك التجارية مزاولة العديد من الأعمال المصرفية التي تدخل في إطار ممارسات البنك الشامل، إلا أن الملاحظ على عمل هذه البنوك اقتصارها على ممارسة الصيرفة التقليدية المعتمدة بشكل أساسي على قبول الودائع ومنح القروض في مقابل إهمال شبه كلي لما هو متاح من نشاطات مصرفية

يمكن ممارستها في ظل صبغة البنك الشامل.

كما نسجل بالإضافة إلى ذلك الفصل الواضح بين نشاطات البنوك التجارية والمؤسسات المالية، بسبب ضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية الطويلة الأجل وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى ضعف سوق الأوراق المالية، مما يقيد روح الإبداع و التطوير للنشاط المصرفي على المستوى المحلي و يحرم بالتالي إمكانية الاستفادة من ما يتيح تنويع النشاط المصرفي و المالي الممارس من طرف مؤسسات مصرفية أو مالية على حد سواء.

المطلب الثاني: الاتجاه نحو الاندماج المصرفي

منذ بداية التسعينيات من القرن الماضي بدأت تبرز اتجاهات جديدة لدى المصارف العالمية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتيارات العولمة المالية. ومواجهة المنافسة القوية من خارج القطاع المصرفي وتمثلت أهم هذه الإتجاهات في تزايد عمليات الاندماج المصرفي، و ذلك بهدف تكوين كيانات مصرفية عملاقة قادرة على المنافسة على المستوى الدولي وتستطيع الإلتزام بمقررات لجنة بازل لكفاية رأس المال، بالإضافة إلى التمكن من الإستثمار في تكنولوجيا الصناعة المصرفية، و قد بدأت عمليات الإندماج المصرفي في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية واليابان والدول الأوروبية وكذلك في الدول النامية مثل دول أمريكا اللاتينية و آسيا وفي بعض البلدان العربية كمصر والعربية السعودية والأردن.

وفيما يلي سوف نتناول ظاهرة الإندماج المصرفي من حيث مفهومها وأنواعها ودوافعها بالإضافة إلى أهم التجارب سواء في الدول المتقدمة أو في الدول النامية بما فيها الدول العربية.

فرع 01: التعريف بالإندماج المصرفي و أنواعه:

1- تعريف الإندماج المصرفي:

تعدد تعاريف الإندماج المصرفي، وقد تختلط المفاهيم و تتداخل، و في هذا المجال يمكن أن نورد التعاريف الآتية¹:

يمكن تعريف الإندماج المصرفي على أنه إتفاق بين بنكين أو أكثر و ذوبانهما إراديا في كيان مصرفي واحد جديد، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى و فاعلية على تحقيق أهداف ما

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و إقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص:153.

كان يتم تحقيقها قبل إنشاء هذا الكيان المصرفي الجديد.

كما هناك تعريف ومفهوم آخر لعملية الاندماج المصرفي والتي يطلق عليها الدمج Merger، بحيث يقوم البنك الدامج - وهو البنك الكبير عادة - بدمج البنك المستهدف (البنك الصغير) وذلك بشراء أسهمه أو أصوله، وينتج عن عملية الدمج ذوبان البنك المستهدف والمندمج في البنك الدامج ويختفي البنك المندمج في هذه الحالة ولكن يظل مساهميه بصفتهم مساهمين أيضا في البنك الدامج.

أما في حالة الإستحواذ فلن يكون وجود لمساهمي البنك المندمج في البنك الدامج أي الزوال النهائي للبنك الصغير المندمج بمساهميه.

2- أنواع الإندماج المصرفي:

يتم الإستناد في عملية تقسيم أو تبويب أنواع وأشكال الإندماج المصرفي إلى المعايير معينة لعل أهمها¹:

- طبيعة نشاط الوحدات المندمجة.

- طبيعة العلاقة بين أطراف عملية الإندماج.

2-1 تبعا لمعيار طبيعة نشاط الوحدات المندمجة:

و يتم على أساس هذا المعيار التفرقة بين ثلاثة أنواع للإندماج المصرفي:

أ. **الإندماج الأفقي:** هو ذلك النوع الذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في نفس نوع النشاط أو في أنشطة مترابطة فيما بينها، مثل البنوك التجارية أو بنوك الإستثمار أو البنوك المتخصصة، و هنا يكون المعيار هو مثلية النشاط و تشابهه، ومعظم حالات عمليات الإندماج المصرفي التي تمت في دول العالم المختلفة هي من نوع الإندماج الأفقي، ويعاب على هذا النوع من الإندماج أنه يترتب عليه نوع من الإحتكارات المصرفية العملاقة في السوق المصرفية، وهو ما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الستينيات حيث كانت معظم الإندماجات التي حدثت في هذه الفترة تعمل في نفس النشاط، وهو الأمر الذي أدى بالسلطات التشريعية الأمريكية إلى

¹أنظر في ذلك:

- بنك القاهرة، النشرة الإقتصادية، عدد سبتمبر 2000.

- فرج عبد العزيز فرج، التطورات الاقتصادية و اقتصاديات البنوك، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2000ص:68.

سن القوانين التي تحد من مثل هذا النشاط ضمانا لسيادة المنافسة.

ب. الإندماج الرأسي: و هو ذلك النوع من الإندماج الذي يتم عادة بين البنوك الصغيرة، في مناطق مختلفة وبنك رئيسي عادة ما يكون بنك أكبر، بحيث تتحول تلك البنوك الصغيرة وفروعها المختلفة إلى إمتداد للبنك الرئيسي.

ج. الإندماج المختلط: و هو الذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في أنشطة غير مترابطة بينها، أي يتم بين أحد البنوك التجارية و أحد البنوك المتخصصة أو بين أحد البنوك المتخصصة وبنوك الإستثمار، ويحقق هذا النوع من الإندماج التكامل في الأنشطة و تنوعها و ممارسة نشاط البنوك الشاملة.

ويلاحظ أن هذا النوع من الإندماج هو الذي أصبح سائدا في فترة التسعينيات التي تميزت بتعدد النشاط المصرفي و نمو الصيرفة الشاملة.

2-2 تبعا لمعيار طبيعة العلاقة بين أطراف عملية الإندماج:

يتم تقسيم الإندماج المصرفي وفقا لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع و هي:

أ. الإندماج الطوعي: و هو الإندماج الذي يتم بين بنكين أو أكثر و يكون برضا كافة الأطراف بمعنى أنه يتم بموافقة إدارة و مساهمة كل من البنك الدامج و المندمج.

و تعمل السلطات النقدية في كثير من الدول على تشجيع هذا النوع و ذلك عن طريق خلق الحوافز التي تدفع البنوك للإندماج طوعيا، مما يحقق الحجم الأمثل للوحدة المصرفية و يجعلها قادرة على مواجهة المنافسة و الإستمرار.

ب. الدمج القسري أو الإجباري: إن هذا النوع من الإندماج تلجأ إليه السلطات النقدية وخصوصا في البنوك التي تعود ملكيتها للقطاع العام، و في حالات الأزمات و تعثر البنوك وضعف أدائها و ذلك بإرغام البنوك المتعثرة على الإندماج في أحد البنوك الناجحة الكبيرة.

وهكذا فإن الدمج القسري أو الإجباري يفرض عادة من قبل السلطات النقدية، كما يستخدم لإعادة هيكلة القطاع المصرفي في أوقات الأزمات، و لكن يجب أخذ هذا الأسلوب في الإندماج بحذر و ربطه بشروط لأنه ليس بالضرورة كل بنك متعثر يستوجب دمج بل يستدعي الأمر تحديد ضوابط و شروط ذلك من قبل السلطات النقدية، خدمة للإقتصاد الوطني، وللمحافظة على

سلامة واستقرار النظام المصرفي، و من أمثلة هذا النوع من الإندماج ما تم في مصر من دمج بنك الإعتاد و التجارة مع بنك مصر عام 1993¹.

ج. الدمج العدائي: يعتبر الدمج العدائي عكس الإندماج الودي، فهو يتم ضد رغبة إدارة البنك المستهدف للإندماج، وعادة ما يلقي معارضة البنك المستهدف أو المدمج لأن البنك الدامج أو المغير يقدم عرضا لشراء أسهم البنك المستهدف بسعر أعلى من السعر السوقي لتحفيز المساهمين على قبول العرض، كما يمكن للبنك المغير الإستحواذ على أسهم البنك عن طريق شرائها في البورصة.

ويتضح من العرض السابق أن الدمج العدائي هو دمج لا إرادي و غالبا ما يترتب عليه منازعات بين البنوك، و يلقي مقاومة من طرف أعضاء مجلس الإدارة و النقابات.

فرع 02: دوافع الإندماج المصرفي:

تتنوع دوافع ومبررات الإندماج المصرفي، ويمكن تلخيص تلك الدوافع و المبررات فيما يلي:

1- تحقيق إقتصاديات الحجم الكبير (وفورات الحجم):

يعتبر تحقيق وفورات الحجم أحد أهم الدوافع الأساسية لعملية الإندماج المصرفي، حيث تتيح عملية الإندماج تحقيق وفورات الحجم، و تعني وفورات الحجم أنه كلما توسعت المؤسسات في حجم الإنتاج يؤدي ذلك إلى تزايد التكاليف، و لكن بمعدل أقل من زيادة و نمو الإنتاج و بالتالي تتجه التكلفة المتوسطة في الأجل الطويل إلى الإنخفاض².

و فيما يخص النشاط المصرفي نجد أن تحقيق وفورات الحجم من وراء عملية الإندماج، قد تكون هذه الوفورات داخلية أو خارجية.

أ. الوفورات الداخلية: و هي تتمثل في إمكانية تحمل تكاليف التطوير التكنولوجي وإمكانية التوسع في الإعتاد على الميكنة و الحاسب الآلي في نشاط المصرف، التي يستطيع المصرف الكبير الحجم - الناتج عن عملية الإندماج - يتحمل تلك التكاليف، وكل ذلك ينعكس بصورة

¹ هبة محمود الطنطاوي باز، مرجع سبق ذكره، ص:84.

² هبة محمود طنطاوي الباز، مرجع سبق ذكره، ص:86.

إيجابية على جودة وكفاءة أداء الخدمات المقدمة لاحقاً.

كما تتمثل الوفورات الداخلية أيضاً في إمكانية إستقطاب أفضل المهارات والكفاءات البشرية وإتاحة الفرصة إلى زيادة الإنفاق على التدريب وتحسين نظم التسيير و الإدارة.

ب. الوفورات الخارجية: تظهر في إمكانية الحصول على شروط أفضل في التعامل في السوق و مع البنوك الأخرى، و يرجع ذلك بالطبع إلى الحجم الجديد للبنك و إتساع نطاق معاملاته، و تحقيق هذه الوفورات سواء كانت داخلية أو خارجية يؤدي إلى زيادة إيرادات البنك و تخفيض التكاليف.

2- الرغبة في النمو و التوسع:

تعد الرغبة في النمو و التوسع سواء داخليا أو خارجيا من أهم دوافع و مبررات الإندماج المصرفي، إذ يعد شراء بنوك قائمة بالفعل أو الإتجاه إلى زيادة عدد الفروع وإنتشارها عن طريق الإندماج من أفضل الوسائل للنمو و التوسع و خاصة في حالة و جود قيود مفروضة على عملية فتح فروع جديدة من قبل السلطات النقدية، حيث تتيح عملية الإندماج إمكانية التوسع على المستوى الجغرافي وذلك بالإنتشار الجغرافي دون الحاجة إلى تحمل تكاليف فتح الفروع، كما يؤدي الإندماج المصرفي إلى التوسع في تشكيلة الخدمات و المنتجات المصرفية، و خاصة المنتجات المستحدثة التي تعتمد على تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

3- مواجهة المخاطر و الأزمات¹:

أدى إنتشار ظاهرة العولمة و تكامل الأسواق وإفتتاحها على بعضها البعض إلى جانب الإتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود، و حرية إنتقال رؤوس الأموال عبر الحدود، و التوسع الكبير في مجال إستخدام المشتقات المالية، إلى إرتفاع درجة المخاطر و سرعة إنتقالها بين الأسواق و بين البنوك المختلفة، وهو الأمر الذي جعل البنوك بصفة عامة و البنوك الصغيرة بصورة أخص أكثر عرضة لتلك المخاطر و ما يترتب عليها من إحتتمالات التعثر و الإفلاس.

¹أنظر في ذلك:

- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و إقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص:167.
- Frederic SMISRKIN, "Bank Consolidation ", Working paper series, N 5849, Cambridge, Dec, 1996, p : 13.

و عليه فإنه لمواجهة تلك المخاطر المختلفة إتجهت البنوك إلى الإندماج، حيث يساعد ذلك على إيجاد كيانات مصرفية كبيرة قادرة على مواجهة تلك المخاطر والأزمات.

4- مواجهة المنافسة المتزايدة:

يعد تحرير تجارة الخدمات المصرفية من خلال إتفاقية تحرير التجارة في الخدمات GATS في إطار المنظمة العالمية للتجارة أحد الدوافع الأساسية نحو تزايد الميل إلى الإندماج المصرفي، ففي ظل هذا التحرير لم تعد المنافسة التي تواجهها البنوك في دولة ما، منافسة محلية، تقتصر فقط على المنافسة المحليين في السوق الداخلي، بل أصبحت المنافسة عالمية نظرا لما تقتضيه الإتفاقية GATS من ضرورة فتح أسواق الخدمات المالية في الدول الموقعة على الإتفاقية، و ما يعنيه من تصاعد حدة المنافسة في أسواقها المالية، الأمر الذي يفرض على البنوك الكثير من التحديات والأعباء المتمثلة في ضرورة العمل المتواصل على تطوير الخدمات و منتجاتها المصرفية و تقوية مراكزها المالية ورفع مستوى جودة أصولها و إدخال التقنيات التكنولوجية المستخدمة في الصناعة المصرفية لتقديم خدماتها و تطوير أساليب تسويقها و توسيع نطاق أسواقها و الدخول في أسواق جديدة. كل هذه التحديات فرضت على البنوك التوجه نحو المزيد من الإندماج لزيادة و تطوير قدرتها التنافسية.

5- حماية الجهاز المصرفي و تأمين سلامته:

يعد الدافع التنظيمي لدى السلطات النقدية أحد الدوافع الأساسية للقيام بعملية دمج البنوك فيها بينها وذلك بهدف إعادة هيكلة الجهاز المصرفي بما يتفق مع المنهجية الإقتصادية التي يسير وفقها الإقتصاد الوطني، كما هو الحال في الإقتصاديات الإنتقالية أين يتطلب الأمر إعادة تنظيم الجهاز المصرفي بما يتواءم مع مقتضيات إقتصاد السوق كما يهدف الدافع التنظيمي من وراء عملية الإندماج تأمين سلامة الجهاز المصرفي و تفادي حدوث التعثر و المحافظة على الثقة فيه.

و لاشك أن تقييم أوضاع البنوك و خاصة الضعيفة منها و إتخاذ القرار بدمجها مع بنوك أخرى يسمح بوجود قطاع مالي و مصرفي قوي و سليم، و هو ما يعد بدوره شرط ضروري لوجود بيئة إقتصاد كلي مستقرة.

6- الوفاء بمتطلبات الملائمة المصرفية وفقا للمعايير لجنة بازل:

يعد تطبيق معايير كفاية رأس المال من ضمن الدوافع الأساسية نحو تزايد الميل إلى إحداث المزيد من الإندماج المصرفي، فقد تلجأ بعض البنوك و خاصة الصغيرة منها التي لا تتوافر لديها القدرة على إستيفاء الزيادة الجديدة في رأس المال التي تفرضها السلطات النقدية إلى عملية الإندماج مع مصارف أخرى قوية قادرة على إكتساب ثقة البنوك العالمية و المستثمرين الدوليين.

7- تزايد الإتجاه نحو البنوك الشاملة:

كان تزايد تبني البنوك لفلسفة البنوك الشاملة وتقديم الخدمات المتنوعة لكافة المجالات والأنشطة الإقتصادية أحد الدوافع الرئيسية أيضا نحو إحداث المزيد من الإندماجات المصرفية في العالم.

فرع 03: إيجابيات وسلبيات الاندماج المصرفي:

1- مزايا (إيجابيات) الإندماج المصرفي:

- إن التأمل في أساليب و دوافع الاندماج المصرفي على النحو السابق ذكره، يستشف العديد من المزايا والآثار الإيجابية و التي نلخصها فيمايلي¹:
- خلق كيانات مصرفية كبيرة تكون قادرة على تمويل المشروعات الاقتصادية الكبيرة والتي تكون لها جدوى اقتصادية معتبرة، في حين يصعب تمويل مثل هذه المشروعات في ظل وجود قطاع مصرفي وحداته صغيرة الحجم.
- تعزيز القدرات التنافسية للبنوك المندمجة سواء على المستوى المحلي أو العالمي.
- زيادة قدرة البنك بعد الإندماج على الإنفاق على البحوث والتطوير وتبني التكنولوجيا المتطورة وتوظيف العمالة الماهرة ذات الكفاءة العالية.
- تحسين مستويات الأداء وزيادة دقة وسرعة الخدمات المقدمة من قبل البنك بعد الإندماج وكذلك الإرتقاء بجودتها.
- تدعيم قاعدة رأس المال و تقويتها و هو ما يمكنها من مواكبة المعايير المصرفية الدولية،

¹المرجع السابق، ص:167.

- خاصة في مجالات معايير كفاية رأس المال و الرقابة المصرفية.
- تحقيق وفورات الحجم و تخفيض التكاليف و زيادة الإيرادات و الأرباح.
- تخفيض المخاطر نظرا لما يتيح الإندماج من قدرة البنك على تنويع نشاطاته بالإضافة إلى إستفادته من الإدارة الحديثة والمتطورة التي تتميز بها الوحدات الكبيرة بصورة عامة.
- زيادة إمكانية الدخول في أسواق جديدة نظرا لما يوفره الإندماج من قدرة على النمو والتوسع.
- إمكانية زيادة القيمة السوقية لأسهم البنك بعد عملية الإندماج و إحتلال مكانة أفضل في سوق الأوراق المالية.

2- الآثار السلبية للإندماج المصرفي:

- يؤدي بعض المصرفيين والإقتصاديين تحفظات على الإندماج المصرفي للعديد من السلبيات التي ينطوي عليها لعل من أهمها:
- إنخفاض عدد الوحدات المصرفية مع كبر حجمها - نتيجة للإندماج - قد يؤدي إلى تراجع المنافسة و تزايد الإحتكارات في السوق المصرفية، مما يترتب عليه إختفاء الدافع إلى تطوير الخدمات المصرفية، بالإضافة تحديد أسعار مرتفعة للخدمات المقدمة، و هو ما قد يؤثر على العملاء والنشاط المصرفي بشكل عام.
 - عادة ما تتطلب عملية الإندماج، ضرورة القيام بإعادة هيكلة العمالة، الأمر الذي قد يترتب عليه التقليل من حجم العمالة و الإستغناء عن جزء كبير منها و بالتالي زيادة البطالة، و مثال على ذلك ما يترتب عن إندماج كل من Union Bank of Switzerland مع Swiss Bank Corporation من الإستغناء عن 13 ألف وظيفة من بين 56 ألف وظيفة يضمنها الكيان المصرفي الجديد¹ بالإضافة إلى المشاكل التي قد تنشأ مع النقابات و إتحادات العمال.
 - نظرا لتشعب أنشطة البنك الناشئ بعد الإندماج يؤدي إلى عدم العناية بالزبائن مما قد يدفعهم إلى التوجه إلى البنوك صغيرة الحجم لأنها توفر لهم العناية و الإهتمام المناسب.
 - قد تزداد درجة الروتين الإداري والبيروقراطية في الكيان المصرفي الجديد ذي الحجم الكبير وذلك كنتيجة لكبر حجمه قد يخفض من درجة كفاءته.

¹ هبة محمد الطنطاوي الباز، مرجع سبق ذكره، ص: 96.

الفصل الثاني إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

- يؤدي تعثر البنك كبير الحجم الناتج عن عملية الاندماج إلى الإضرار بالإقتصاد الوطني ويهدد بحدوث أزمة مالية مثل ما حدث في دول جنوب شرق آسيا.
- و يؤكد كثير من المصرفيين أنه لكي تتم عملية الاندماج المصرفي و تحقق النتائج المرجوة منها لا بد من الإلتزام ببعض الضوابط منها:
- ضرورة توافر كل المعلومات اللازمة و تعميق مبدأ الشفافية في عملية التحول نحو الكيان المصرفي الجديد.
- القيام بالدراسات اللازمة عن الجدوى الإقتصادية و الإجتماعية و النتائج المتوقعة لعملية الاندماج المصرفي.
- أن يسبق عملية الاندماج المصرفي عملية إعادة الهيكلة المالية و الإدارية للبنوك التي سيتم دمجها و علاج مشاكل الديون المتعثرة، و العمالة الزائدة.
- ضرورة توافر مجموعة من الحوافز المشجعة على الاندماج المصرفي كإعفاءات الضريبية و غيرها.
- دراسة بعض تجارب الدول و إستخلاص الدروس المناسبة.
- لنجاح عملية الاندماج المصرفي على المصرف الجديد أن يتصف بالشمولية وتبني الفلسفة البنوك الشاملة ليستفيد من المزايا التي تقدمها.

الجدول رقم 07: حالات الإندماج المصرفي في الدول العربية.

| البنك المندمج | البنك المندمج | عدد حالات الإندماج | الدولة | سنوات الإندماج |
|----------------------------|-----------------------------|--------------------|----------|----------------|
| عدة بنوك | عدة بنوك | 23 حالة | لبنان | 99/93 |
| عدة بنوك | عدة بنوك | 17 حالة | مصر | 99/91 |
| بنك فيلا و لبنان للإستثمار | الشركة الأردنية للإستثمارات | حالة | الأردن | 98 |
| بنك مسقط | المالية | واحدة | سلطنة | 94 |
| بنك عمان التجاري | البنك الأهلي العماني | حالة | عمان | 98 |
| الإتحاد الدولي للبنوك | بنك عمان و البحرين و الكويت | واحدة | سلطنة | 98 |
| مجموعة البنوك الشعبية | بنك تونس للإستثمارات | حالة | عمان | 98 |
| البنك السعودي الأمريكي | البنك الشعبي المركزي | واحدة | تونس | 99 |
| البنك السعودي التجاري | البنك السعودي المتحد | حالة | المغرب | 97 |
| المتحد | بنك القاهرة السعودي | واحدة | السعودية | 99 |
| بنك الخليج الدولي | البنك السعودي العالمي | حالة | السعودية | |
| | | واحدة | البحرين | |
| | | حالة | | |
| | | واحدة | | |
| | | حالة | | |
| | | واحدة | | |
| | | حالة | | |
| | | واحدة | | |

المصدر: مجلة إتحاد المصارف العربية، جانفي 2000.

و يلاحظ من الجدول السابق أن لبنان أكثر الدول العربية التي عرفت حالات الإندماج المصرفي حيث بلغت 23 حالة، ثم تأتي في المرتبة الثانية جمهورية مصر بـ 17 حالة بينما

حدثت عمليتي اندماج في كل من السعودية و سلطنة عمان، في حين شهدت كل من تونس و المغرب و البحرين عملية اندماج واحدة.

• **موقع الجزائر من الإندماج المصرفي:**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الجزائر لم يرد ذكرها في الجدول و هذا يعني انه لم يحدث أي اندماج مصرفي بها، و لعل السبب يعود في ذلك لطبيعة النظام و التشريع المصرفي في الجزائر الذي لم يسمح بقيام عمليات الإندماج سواء بين البنوك العمومية فيما بينها، أو بين البنوك العمومية و البنوك الخاصة الوطنية سواء كانت وطنية أو أجنبية، حيث أن التشريع الجزائري كان يسمح فقط للأجانب تملك 49 % فقط من أسهم البنوك الجزائرية، و هو ما إعتبر عائقا أمام المستثمرين الأجانب، الأمر الذي كان وراء تعثر الشراكة و فتح رأس مال القرض الشعبي الجزائري CPA، حيث فشل مشروع توأمة و الخصصة الجزئية لهذا البنك بعدما اشرف بنك الإخوة "لازار" الفرنسي بإجراء تقييم لـ CPA إلا أن بنك "سوسيتي جينيرال" تراجع عن الأمر و طالب بتملك أكثر من 49 % من هذا البنك.

و لعل القرار المتخذ من طرف وزارة المالية في جوان 2005¹ و القاضي بالسماح للبنوك الأجنبية تملك أكثر من 51 % من رأس المال البنوك الجزائرية المقترحة للخصصة والشراكة و هي: القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك التنمية المحلية BDL و بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR من شأنه أن يساهم في إنطلاق عمليات الإندماج المصرفي في الجزائر سواء تعلق الأمر في شكل خصصة جزئية أو شراكة مع بنوك أجنبية، أو فيما بين البنوك الجزائرية.

ويرى الباحث انه لكي تشجع عمليات الإندماج المصرفي وتحقيق النتائج المرغوبة على الدولة ضبط عملية الإندماج و تدعيم أسس الرقابة و الإشراف، كما يتطلب الأمر منح حوافز لتشجيع عمليات الإندماج سواء كانت حوافز ضريبية و غيرها كما رأينا في التجارب الدولية و خاصة تجارب الأردن و المكسيك و غيرها من الدول.

¹ عبد الرحمن بن خالفة، رئيس جمعية البنوك، جريدة الشروق اليومي، عدد 1416 ليوم الاثنين 17 جوان 2005.

المطلب الثالث : تحديث وعصرنة نظام المعلومات والدفعي البنوك الجزائرية و إدارة المخاطر المصرفية

• تحديث وعصرنة نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية

يعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، و من جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحدثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات التطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي، والتي سبقت الإشارة إليها في الفصل السابق.

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، و يعد هذا الجانب احد أهم الجوانب السلبية التي تطبع النظام المصرفي و هو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية و على رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقيما سلبيا

ويعتبره أحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي، وهذا بالرغم الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة، والتي تجلت من خلال قانون النقد والقرض أو من خلال تعديلاته بموجب الأمر 11-03، الصادر في 26 أوت 2003.

فرع 01: أهداف تحديث وعصرنة نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية:
يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام والدفع إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات مع احتياجات المتعاملين، المؤسسات، الإدارات، والأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الإلكترونية الحديثة.
- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج.
- ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية.

الفصل الثانی إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

- تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري، وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الأجل المتعلقة بمعالجة المعلومات.
- تطوير وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع، وتعميم استخدام بطاقات الإئتمان لدى الجمهور الواسع.
- تخفيض تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.
- تحسين إجراءات دراسة ملفات القروض وتحصيل الديون وتطوير منتجات بنكية جديدة.
- تحسين إدارة مخاطر السيولة والقروض والحماية ضد المخاطر التشغيلية خصوصا في إطار المبادلات وتسوية العمليات ذات الأرصدة الكبيرة وتسوية نظام المقاصة متعددة الأطراف.
- تقوية أمن المبادلات وتسوية عمليات السوق المالي بفعالية.
- تحسين فعالية إدارة السياسة النقدية ومراقبة سيولة الإقتصاد.

فرع 02: مشروع تطوير نظام المعلومات والدفع وتعميم النقد الآلي في البنوك الجزائرية:
لقد باشرت البنوك الجزائرية إدخال النقود الآلية أو ما يصطلح عليه الصيرفة الإلكترونية منذ نهاية الثمانينات، بحيث كان القرض الشعبي الجزائري CPA سنة 1989 السابق إلى طرح بطاقة السحب La

carte De Retrait من الموزعات الآلية للنقود DAB ، وتلتها فيما بعد بقية البنوك العمومية الأخرى وذلك بهدف إعطاء المرونة في التعامل مع الزبائن والتقليل من الانتظار أمام الشبائيك، ولكن العملية لم تعرف النجاح المنتظر لعدة عوامل لعل أهمها:

- غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بوسائل الدفع ويفضل التعامل نقدا.
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية نظرا لعدم الثقة والجهل بهذه التقنيات.
- ارتفاع تكاليف تركيب وصيانة الآلات والتجهيزات الإلكترونية بالنسبة للبنوك.
- ومن اجل التكفل الجيد بمسألة إدخال وتعميم الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بادرت السلطات المالية إلى إنشاء شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM* سنة 1995 وهي شركة مساهمة بين البنوك العمومية الجزائرية وبلغ رأسمالها عند التأسيس 26 مليون دينار جزائري.

وأولت لها مهمة الإشراف على عملية تحديث وعصرنة نظام الدفع وتعميم النقد الآلي والعمل على تعميم استخدام البطاقات البنكية في الوسط المصرفي الجزائري.

كما تكفلت شركة SATIM بالمهام التالية:

- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبائيك الأوتوماتكية وتسيير الشبائيك المنشأة ومراقبة العمليات وضمان الصيانة .
- التعاقد مع المؤسسات المختصة في مجال التكنولوجيا المصرفية لإنجاز البرامج.

*SATIM: société algérienne d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique

- الإشراف على إصدار الصكوك البنكية ومنح الرمز السري.

- العمل على تطوير نظم المعلومات المالية والمصرفية بالتعاون مع اتصالات الجزائر.

وبالرغم من تأسيس شركة SATIM للإسراع في وتيرة تآلية نظام المعلومات والدفع وتعميم الصيرفة الإلكترونية، إلا أن ذلك لم يتحقق بالقدر الذي كان منتظرا نظرا لتأخر مشروع الربط الشبكي بين البنوك والمؤسسات المالية وما عرف بمشروع "ريس RIS"، فبعد القيام بإنجاز الدراسات الخاصة به بمساعدة البنك العالمي، وبعد اختيار شركة برتغالية لتنفيذ المشروع بتكلفة تقدر بحوالي 03 ملايين دولار¹ على أن يبدأ العمل في تنفيذه ابتداء من سنة 1999، إلا أن المشروع لم يتم انجازه وتم التخلي عنه، ليتم إعادة إحيائه من جديد سنة 2001، وهذا بضغط من الأوساط المالية الخارجية، لأن تأخر تنفيذ هذا المشروع أصبح يسيء إلى صورة النظام المصرفي الجزائري.

وفي إطار الورشة المفتوحة في مجال تطوير الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني تجدر الإشارة إلى الجهود القائمة، سواء كانت محلية أو مع الشريك الأجنبي، من أجل إقامة هذا المشروع، ولكن ببطء عمليات الإنجاز تجعلنا نتساءل عن الأسباب، وسوف نشير هنا إلى حالتين أولهما تتمثل في العقد المبرم في شهر أبريل من سنة 2003 ما بين شركة ساتيم (Satim : société algérienne d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique) والشركة الفرنسية Ingenico Data Systems من أجل تعميم النقد الإلكتروني في البنوك الجزائرية، وكان من المقرر أن تبرغ ثمرته في نوفمبر من نفس السنة بإصدار أول بطاقة دفع مصرفية، ثم إصدار أول بطاقة دولية في الثلاثي الأول من سنة 2004، أما الحالة الثانية فتتعلق باتفاق شراكة تم في نفس الفترة ما بين المجموعة الفرنسية "Diagram-Edi"، الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي MAGACT Multimédia و Soft Engineering ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (Cerist)، لتتنشأ على إثره شركة

¹ ص حفيظ، جريدة الخبر ليوم الخميس 15 أوت 2002، العدد 3551.

مختلطة سميت بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" (AEBS : Algeria E-Banking Service). والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر، و هو حل يهتم طبعا كل المصارف الجزائرية¹.

وهكذا، وإن كان الوعي بأهمية المشروع موجودا والنية قائمة، فإن ما ينقص على ما يبدو هو الحزم والسرعة في التنفيذ، ونأمل أن يرى هذا المشروع أولى ثمراته في القريب العاجل، أي خلال بداية السنة القادمة 2006.

فرع 03: واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

يشير واقع استخدام النقد الآلي المتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية وعلى رأسها البطاقات البنكية أن استخدامها جد محدود في المجتمع الجزائري ففي الوقت الذي أصبح التعامل بالبطاقات البنكية جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد في المجتمعات المتقدمة وحتى في بعض الدول النامية والجدول الموالي يوضح عدد البطاقات البنكية التي تم طرحها للتداول لدى زبائن البنوك والمؤسسات المالية.

¹www.aebs.dz

الجدول رقم 08: عدد البطاقات البنكية حسب البنوك خلال الفترة (1999-2004)

| المؤسسات | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|--------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| PTT | 91543 | 104311 | 130094 | 15415 | 178311 | 182432 |
| BEA | 1063 | 1781 | 2559 | 3622 | 5477 | 8600 |
| BNA | 0 | 0 | 14 | 5528 | 5947 | 5326 |
| CPA | 28 | 2670 | 4192 | 4816 | 5005 | 4856 |
| BADR | 47 | 1193 | 2163 | 4339 | 4073 | 3795 |
| CNEP | 0 | 0 | 61 | 530 | 1736 | 1905 |
| BDL | 0 | 0 | 0 | 651 | 1689 | 2069 |
| SOCIETE GENERAL | 0 | 0 | 0 | 66 | 555 | 850 |
| EL BARAKA | 0 | 111 | 140 | 164 | 204 | 208 |
| RYAN BANQUE | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 59 |
| HOUSING BANQUE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 |
| المجموع | 92681 | 110066 | 139223 | 173131 | 203030 | 210141 |

المصدر: شركة SATIM

يوضح الجدول أعلاه عدد البطاقات البنكية -بطاقات السحب - التي أصدرتها البنوك و بريد الجزائر

إلى زبائنها و رغم تواضعها فهي في تزايد ملحوظ، وان أكبر نسبة من البطاقات تم لإصدارها من طرف بريد الجزائر "PTT" سابقا، والتي بلغ عددها في نهاية 2004 أكثر من 182000 بطاقة سحب وتمثل نسبة تفوق 80% من إجمالي البطاقات التي تقدر بـ 210000 بطاقة، وهذا الرقم بعيدا عن كل المقاييس العالمية، إذ تشير تقديرات الهيئات المالية الدولية أن عدد البطاقات البنكية المتداولة في العالم تبلغ 2مليار بطاقة ائتمان، وعلى سبيل المثال دولة جنوب إفريقيا يبلغ بها عدد بطاقات الائتمان 20 مليون بطاقة وبمصر والمغرب تفوق بطاقات الائتمان بهما أكثر من 2.5 مليون بطاقة، أما في تونس فتبلغ عدد البطاقات بها أكثر من مليون بطاقة ائتمان¹.

والسؤال المطروح هل أن هذه البطاقات رغم محدوديتها هي عملية بالفعل؟ وذلك بالنظر للتعطلات التي تصيب الموزعات الآلية من جهة وتكلفة صيانتها الباهظة، ومن جهة أخرى نظرا لمحدودية عدد الموزعات الآلية وهو ما يوضحه الجدول التالي:

¹ ص. حفيظ، جريدة الخبر ليوم الاثنين 13 ديسمبر 2004.

الجدول رقم 09: عدد الموزعات الآلية للنقود DAB حتى نهاية 2005

| المؤسسات | عدد الموزعات الآلية المنجزة | عدد الموزعات في طور الإنجاز |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| CPA | 26 | 100 |
| BEA | 40 | - |
| BNA | 50 | 100 |
| BADR | 60 | 60 |
| CNEP | 31 | 100 |
| BDL | 16 | 30 |
| PTT | 112 | 300 |
| SOCIETE GENERAL | 6 | 10 |
| EL BARAKA | 02 | - |
| RYAN BANQUE | 03 | - |
| HOUSING BANQUE | 01 | - |
| BNP Paribas | 03 | - |
| المجموع | 350 | 700 |

المصدر: شركة SATIM

يلاحظ من الجدول أعلاه العدد القليل من الموزعات الآلية للنقود، فحتى نهاية سنة 2005 بلغت عدد الأجهزة المنجزة "المركبة" 350 لدى جميع البنوك بما فيها بريد الجزائر، أما التي هي في طور الإنجاز فتقدر بـ 700 جهاز، فحتى وإن تم تركيب هذه الأجهزة تبقى جد محدودة، والعبرة أيضا بمدى أداء هذه الأجهزة لدورها في تمكين حاملي البطاقات من السحب في أي وقت وتجنب الانتظار أمام الشبايك، ولكن الملاحظة الميدانية تؤكد أن معظم هذه الأجهزة معطلة بل أصبحت مجرد ديكور يزين واجهات مقرات البنوك.

الفصل الثاني إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

أما الجدول التالي فيوضح عدد التجار المنخرطين الذين يقبلون التعامل ببطاقة الدفع والذين تم تزويدهم بـ:*

.TPE

الجدول رقم10: عدد التجار المزودين بنظام TPE

| عدد التجار المنخرطين | المؤسسات |
|----------------------|------------------------------|
| 56 | بريد الجزائر |
| 20 | البنك الوطني الجزائري |
| 246 | القرض الشعبي الجزائري |
| 47 | بنك الفلاحة والتنمية الريفية |
| 27 | بنك الجزائر الخارجي |
| 61 | بنك التنمية المحلية |
| 0 | صندوق التوفير والاحتياط |
| 9 | بنك البركة |
| 4 | الشركة العامة بنك |
| 0 | الريان بنك |
| 2 | صندوق التعاون الفلاحي |
| 254 | المجموع |

المصدر: شركة S

• إدارة المخاطر المصرفية

لاشك أن الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات تعرضا للمخاطر لاسيما في عالمنا المعاصر، حيث تعاضمت هذه المخاطر وتغيرت طبيعتها في ظل تطورات التحرير المالي ومستحدثات العمل المصرفي وتنامي استخدام أدوات مالية جديدة ساعد على خلقها التقدم التكنولوجي

*TPE : نهائي الدفع الالكتروني (terminal paiement électronique).

الهائل في الصناعة المصرفية، ومن هنا فقد إكتسب موضوع إدارة المخاطر أهمية متزايدة لدى البنوك، كما أدرجته لجنة بازل كأحد المحاور الهامة لتحديد الملاءة المصرفية¹.

وتماشيا مع الإتجاهات العالمية في هذا الصدد يجب على البنوك الجزائرية إنتهاج سياسات الإدارة المخاطر وإستحداث إدارة متخصصة يكون هدفها التحكم في درجات المخاطر التي تتعرض لها أعمال البنك على تنوعها.

ومن منطلق أهمية هذه الخطوة، فقد رأينا إلقاء الضوء على الموضوع إدارة المخاطر من خلال عرض للأشكال المختلفة للمخاطر التي تواجه العمل المصرفي، ثم نستعرض الدور الأساسي لإدارة المخاطر وأهميته بالنسبة للبنوك، وختاما نقوم بطرح المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر والتي تنطوي على الإجراءات الواجب إتخاذها من قبل البنوك الجزائرية لتفعيل سياساتها الجديدة في إدارة المخاطر.

فرع 01: مفهوم المخاطر المصرفية والأنواع التي يتعرض لها النشاط المصرفي
تعد المخاطرة ملازمة لكل نشاط من نشاطات المؤسسات المصرفية، لذلك فإنه ينبغي على هذه المؤسسات أن تجد توازن بين فرصة الحصول على عوائد لها وبين مواجهتها، وينبغي أيضا أن يتسع حذرهما من المخاطرة إلى كل أشكالها بما فيها تلك المخاطر البنكية البحتة التي لا تستدعي متابعة العميل عند وقوعها بل يتحملها البنك فقط².

ويواجه البنك عند منح القروض مشكلة تقدير المخاطر المتعلقة بالقرض، ويحاول التحكم فيها أو التخفيف من أثارها التي قد تمتد ليس فقط إلى عدم تحقيق البنك للعائد المتوقع من القرض،

¹ سيد الهواري و آخرون، الأسواق و المؤسسات المالية، البيان للطباعة و النشر، مصر، 2002، ص: 161-167.
² بن عمر خالد، تقدير مخاطرة القرض وفق الطرق الإحصائية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، رسالة ماجستير علوم التسيير، تخصص مالية، المدرسة العليا للتجارة، 2004/2003، ص: 19.

وإنما إلى خسارة الأموال المقرضة ذاتها¹، وهناك العديد من التعريفات الخاصة بمصطلح المخاطر البنكية، ومن أهمها أن هذه المخاطر تعرف بأنها التقلبات في القيمة السوقية للبنك².

وتنقسم المخاطرة إلى نوعين، فمنها ما هو عام وهو نوع يخرج عن إرادة البنك والعميل معا، كمخاطر التضخم، مخاطر الدورة الاقتصادية، مخاطر تغير أسعار الفائدة وأسعار الصرف... الخ، ومنها ما هو خاص يتعلق بطبيعة نشاط البنك وعملياته، وبصفة عامة يرتبط الخطر البنكي بحالة عدم التأكد في إسترجاع رؤوس الأموال المقرضة أو في تحصيل أرباح مستقبلية متوقعة³.

• أنواع المخاطر التي يتعرض لها النشاط المصرفي:

يمكن تقسيم أنواع المخاطر المصرفية على مجموعتين رئيسيتين وذلك على النحو التالي⁴:

- المجموعة الأولى: مخاطر الصيرفة التقليدية.

وتشمل المخاطر الائتمانية، مخاطر أسعار الصرف، مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر التسعير، مخاطر السيولة، مخاطر التشغيل، المخاطر القانونية، مخاطر الإلتزام، المخاطر الإستراتيجية.

- المجموعة الثانية: مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

وتشمل المخاطر الإستراتيجية، مخاطر التشغيل، مخاطر السمعة، المخاطر القانونية، المخاطر على الصيرفة التقليدية.

¹ محمد صالح الحناوي & سيدة عبد الفتاح عبد السلام، المؤسسات المالية - البورصة و البنوك التجارية -، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص: 274.

² نبيل حشاد، "إدارة المخاطر المصرفية"، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد 286، سبتمبر 2004، ص: 51.

³ Anne Marie Percie du sert, Risque et contrôle de risque, Economica, Paris, 1999, p : 25.

⁴ إتحاد المصارف العربية، إدارة الأصول و مخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي و الإسلامي، 2000.

1- مخاطر الصيرفة التقليدية:

أ. المخاطر الائتمانية: Credit Risk

يعد التوسع الائتماني من الأنشطة الرئيسية للبنوك، والتي ترتبط بعدد من المخاطر، مثل توقف العميل عن الوفاء بالتزاماته التعاقدية مع البنك، أو مخاطر التركيز الائتماني، أو فشل البنك في تحديد جودة الأصول وما يترتب على ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية لتجنب تعرض أموال المودعين لخسائر غير محسوبة، هذا و تشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض والسندات والبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان أو الإعتمادات المستندية.

و يدعى هذا الخطر كذلك بخطر العميل، و خطر التوقيع، و هو خطر يتعلق بالنشاط البنكي من خلال منح قرض لمؤسسة أو شخص طبيعي، أين يواجه البنك خطر إفلاس العميل و بالتالي لا يوفي عند ميعاد الإستحقاق

فرع 02: مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها مفهوم إدارة المخاطر:

ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، وبدون المخاطر، تقل الأرباح أو تنعدم، فكلما قبل البنك أن يتعرض لقدر أكبر من المخاطر، نجح في تحقيق جانب أكبر من الأرباح، ومن هنا تأتي أهمية إكتشاف المصرفيين لمخاطر عملهم، ليس لتجنبها بل للعمل على إحتوائها بذكاء لتعظيم العائد على الإستثمارات الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.

وعلى ذلك فان حسن إدارة المخاطر يشمل المرور بأربعة مراحل أساسية¹:

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي.

¹ بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، العدد 35، سنة 2003.

- القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم معلومات ملائمة.
- إختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها.
- مراقبة الإدارة لتلك المخاطر وقياسها بمعايير وإتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب لتعظيم العائد مقابل تحجيم المخاطر، و هو جهد متواصل لا ينتهي و يمثل صميم العمل المصرفي.

أهمية إدارة المخاطر:

- إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة في البنوك عددا من الوظائف الهامة بهذه البنوك، نذكر منها:
- المساعدة في تشكيل رؤية واضحة، يتم بناء عليها تحديد خطة و سياسة العمل.
- تنمية و تطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية و المستقبلية التي تؤثر على الربحية.
- تقدير المخاطر و التحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في إتخاذ قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية و العمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر و الربحية.
- مساعدة البنك على إحتساب معدل كفاية رأس المال وفقا للمقترحات الجديدة للجنة بازل، و الذي سيمثل عقبة رئيسية أمام البنوك التي لن تستطيع قياس و إدارة مخاطرها بأسلوب علمي، حيث أن المتطلبات الجديدة للجنة بازل تعتمد على القدرة على قياس و متابعة و التحكم في معدلات الخسائر المتوقعة Loss Norms، هذا فضلا عن إضافة أنواع جديدة من المخاطر إلى الإتفاق المقترح بشأن كفاية رأس المال، بخلاف المخاطر التي يشملها الإتفاق الحالي.

فرع 03: مبادئ إدارة المخاطر

يعتبر مبدأ إدارة المخاطر بمثابة عملية يتم من خلالها التحديد والقياس والمتابعة والمراقبة، للمخاطر التي يواجهها البنك، وتلعب إدارة المخاطر في البنوك دورا قياديا في تعريف الأهداف والطرق والوسائل والفلسفة في التعامل مع المخاطر. ولاشك أن نجاح أي بنية لإدارة المخاطر لدى أي بنك يعتمد اعتمادا كليا على مدى التزامه بالأنظمة الداخلية و التشريعات السارية و بالأطر المحددة والأهداف الواضحة وعلى مدى استعداده للتعامل مع المخاطر المعنية.

ونظرا لأهمية إدارة المخاطر، فإنه ينبغي على أي بنك تطبيق و الالتزام بمبادئ هذه الإدارة، و وفقا لما جاء بورقة العمل المقدمة في إجتماع لجنة الرقابة المصرفية العربية لمجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية تحت عنوان "مبادئ إدارة المخاطر" تتمثل أهم مبادئ إدارة المخاطر فيما يلي¹:

1- دور مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية:

تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك، الذي يعتبر المسئول أمام المساهمين عن أعمال البنك، وهو ما يستوجب فهم المخاطر التي يواجهها البنك والتأكد من أنها تدار بأسلوب فعال وكفاء.

- على مجلس الإدارة إقرار إستراتيجية إدارة المخاطر، وتشجيع القائمين على الإدارة على قبول واخذ المخاطر بعقلانية، في إطار هذه السياسات، ويعمل على تجنب المخاطر التي يصعب عليهم تقييمها.

- أن تكون لدى كل البنوك لجنة مستقبلية تسمى "لجنة إدارة المخاطر" تشمل في عضويتها بعض المسئولين التنفيذيين بالبنك، ويناط بهذه اللجنة مسؤولية تحديد و وضع سياسات إدارة المخاطر إستنادا إلى إستراتيجية المخاطر والإستراتيجية العامة للبنك التي يضعها مجلس

¹انظر في ذلك:

- نفس المرجع السابق، ص:16.

- Christopher.L culp, Theory of risk management, John Wily, Sows Inc, 2000. -

الإدارة، مع الأخذ في الإعتبار أسلوب الحيطة والحذر وعدم التركيز على نوع واحد من المخاطر.

2- السياسات و الإجراءات:

- كون جميع الوظائف والمسؤوليات، بما فيها مسؤولية رفع التقارير، محددة وواضحة لتغطية جميع أنواع المخاطر التي يواجهها البنك.

- إنشاء إدارة متخصصة تتولى تطبيق سياسات إدارة المخاطر، وتقع على عاتقها المسؤولية اليومية لمراقبة و قياس المخاطر للتأكد من أن أنشطة البنك تتم وفق السياسات و الحدود المعتمدة، وتكون تلك الإدارة مسؤولة أمام لجنة إدارة المخاطر.

- يتم تعيين مسؤول مخاطر لكل نوع من المخاطر الرئيسية التي يواجهها كل بنك، وخاصة مخاطر الإئتمان والسوق والسيولة، ويشترط أن تكون لدى كل منهم الدراية الكافية والخبرة في مجال عمله وفي مجال خدمات ومنتجات البنك ذات العلاقة بالمخاطر المتعلقة بإختصاصه.

- بالنسبة للمنتوج الجديد، لابد من اتخاذ الإجراءات التالية قبل الشروع في أي صفقة:

* موافقة الجهة المعنية بالبنك حسب النظام الأساسي أو اللوائح الداخلية للبنك، واستيفاء أي متطلبات رقابية بهذا الشأن.

* الحصول على المعلومات الكافية عن الصفقة أو المنتج الجديد من حيث النوع والمخاطر وكيفية المعالجة الحسابية وذلك عن طريق إجراء دراسة جدوى.

* تأمين طريقة وإجراءات التمويل.

* وضع إجراءات وضوابط متينة لمراقبة تلك الصفقة أو المنتج.

3- نظم القياس و المتابعة:

- ضرورة وجود منهجية و نظام محدد لقياس و مراقبة المخاطر لدى كل بنك، و ذلك لتحديد مستوى كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها و بشكل دقيق لمعرفة و تحديد تأثيرها على ربحية البنك و ملاءته الرأسمالية، و لنجاح هذا النظام من حيث المراقبة، فإنه لا بد من إيجاد مجموعة شاملة و متجانسة من الحدود و السقوف التي تشمل على سبيل المثال حدود إحترازية تفرض وفق التداول أو المتاجرة لتقليل مقدار الخسائر، كما يجب وضع حدود للسيولة العامة للبنك و كذلك حدود لسيولة المنتجات الإستثمارية، بحيث تعزز تلك المنهجية من نظام القياس و المراقبة.

- لا بد من تقييم أصول كل بنك و خاصة الإستثمارات منها على أساس القيمة العادلة، إن وجدت، أو سعر السوق أو السعر الذي يتم تحديده بإستقلالية عن المتعاملين في حالة عدم توافر سعر السوق، و ذلك كمبدأ أساسي لقياس المخاطر و الربحية.

- ضرورة إستخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر، توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب معلومات مالية تفصيلية و شاملة و دقيقة عن المخاطر التي يواجهها البنك.

- يجب الإحتفاظ كتابيا بكافة التفاصيل المتعلقة بطريقة عمل أنظمة المعلومات و طريقة معالجة المعلومات، و مراجعتها بشكل دوري للتحقق من توافرها مع المعلومات المستخرجة من الأنظمة المعلوماتية.

4- الرقابة الداخلية:

- ضرورة وجود وحدة مراجعة داخلية مستقلة بالبنوك تتبع مجلس الإدارة بالبنك مباشرة، و تقوم بالمراجعة على جميع أعمال و أنشطة البنك بما فيها إدارة المخاطر.

- لا بد من وضع ضوابط تشغيلية فعالة و حازمة في جميع قطاعات البنك مثل الفصل بين الوظائف و المهمات و وجود آلية لتتبع سلسلة الإجراءات أو المعاملات.

- وضع ضوابط أمان لجميع الأنظمة المعلوماتية الرئيسية لكل بنك من أجل الحفاظ على صحة وسلامة وسرية المعلومات، ولمزيد من الأمان يتعين مراجعة جميع الأنظمة الرئيسية من قبل أطراف أخرى خارجية من ذوي الإختصاص.

- وضع خطط للطوارئ، معززة بإجراءات وقائية ضد الأزمات، يتم الموافقة عليها من قبل المسؤولين ذوي العلاقة، وذلك للتأكد من أن البنك قادر على تحمل أي أزمة تعطل في الأنظمة أو أجهزة الإتصالات، على أن تخضع هذه الخطط للاختبار بشكل دوري.

5- مبادئ عامة:

- إن أهداف وسياسات ونتائج إدارة المخاطر لا بد أن تكون المحرك والمؤثر الرئيسي في اتخاذ القرارات الإستراتيجية لدى البنك.

- وجود بيئة عمل مناسبة تتميز بالحوار المفتوح بشأن المخاطر.

- أن يتم تخصيص رأس مال البنك حسب مقدار ونوعية المخاطر التي تواجهها الدائرة التجارية، وأن يكون حجم عمل أي دائرة تجارية لدى البنك مرتبط بمقدار كمية رأس المال المحددة لها.

- أن يكون للدوائر المساندة لدى البنك دور فعال و متمم لمهمة إدارة المخاطر.

خلاصة المبحث الثاني:

سمحت لنا دراسة هذا المبحث من الوقوف على أهم عناصر إستراتيجية عمل البنوك الجزائرية لمواجهة تحديات العولمة والتحرير المصرفي ، فقد أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها المجال المصرفي وضع إستراتيجية عمل تمكنها من تعظيم الاستفادة من ايجابيات التحديات الراهنة، و بالمقابل العمل على التقليل من حدة السلبيات والمخاطر التي يفرزها التطور المصرفي في شتى مجالاته وتخصصاته، وفي هذا النطاق تتوفر للبنوك الجزائرية والجهاز المصرفي ككل العديد من الخيارات والإمكانات التي تسمح بتحقيق هدفها الأساسي والمتمثل في ضمان الاستمرارية و حجز مكانة لها ضمن المنافسة العالمية.

و لعل من أهم هذه الخيارات تبني فلسفة البنوك الشاملة من خلال تشجيع البنوك العاملة في القطاع على ممارسة مختلف الأنشطة المصرفية والاستثمارية والمالية التي تمنح فرص تحقيق أرباح ونتائج أفضل، و لن يتأتى هذا إلا من خلال توفير قاعدة تشريعية وقانونية مساعدة على ذلك، والرفع من القواعد الرأسمالية للبنوك لتوسيع نشاطها، و تبني مفهوم ومبادئ التحرير المصرفي، كما تتوفر البنوك الجزائرية على خيار الاندماج المصرفي لتعزيز وتقوية مراكزها المالية كما يتيح لها الاستفادة من مزايا وفورات الحجم الكبير وتكوين وحدات أقوى وأكثر فاعلية، ولضمان نجاح هذه العملية لابد من تحديد المجالات التي يمكن أن يتكامل فيها نشاط البنوك.

كما يكتسي مجال تحديث وعصرنة نظام الدفع و المعلومات داخل الجهاز المصرفي أهمية قصوى للارتقاء بمستوى الأداء المصرفي للبنوك إلى الأحسن، وإدراكا من السلطات النقدية والمصرفية الجزائرية لأهمية هذا الجانب حيث بدأ الشروع في تشغيل نظام دفع جديد مع بداية سنة 2006 يوفر السرعة في معالجة العمليات المصرفية و المالية من جانب، كما يوفر الأمان في معالجة هذه العمليات من جانب آخر، و من المعروف أن نظام الدفع و المعلومات يقيس

الفصل الثانی إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

مدى تطور وفعالية الجهاز المصرفي حيث يرهن نجاح أي إستراتيجية تطوير يتم اعتمادها داخل البنوك.

و من المتعارف عليه أن إدارة المخاطر هي في صلب الوظيفة المصرفية منذ ظهورها، إلا أن هذه الإدارة قد تعاضم دورها حديثا نتيجة تطور النشاط المصرفي، هذا التطور الذي ولد العديد من المخاطر التي لم تكن معروفة من قبل، الأمر الذي يحتم على البنوك الجزائرية بصفتها تواجه نفس درجة و نوع هذه المخاطر، واعتماد إدارة فعالة تمكنها من التقليل من حدة هذه المخاطر.

إن اعتماد إستراتيجية لمواجهة تحديات التحرير المصرفي و العولمة إنما يعود بالأساس إضافة لهدف تحقيق الربح و توسيع النشاط و ضمان الاستمرارية إلى القدرة على توفير حزمة متكاملة و متنوعة من الخدمات المالية و المصرفية و الاستثمارية بتقنية متطورة و تكاليف منخفضة و بجودة عالية، للوصول إلى رضا العملاء ، وذلك كله بهدف تطوير قدراتها التنافسية و المحافظة على مكانتها في السوق الوطني وإمكانية التوسع في الأسواق الخارجية.

خلاصة الفصل الثاني:

شهدت الساحة المصرفية العالمية في الآونة الأخيرة العديد من التطورات و التي انعكست بدورها على إعادة صياغة ملامح النظام المصرفي العالمي، وقد بدأت تلك الملامح تتضح مع موجة التحرير المصرفي، بشكل نتج عنه العديد من التحديات التي أصبحت تواجه البنوك، وتمثلت أهم هذه التحديات في تحرير الخدمات المالية في إطار إتفاقية الجاتس وما نتج عنه من زيادة حدة المنافسة، وتعرض البنوك المحلية إلى منافسة قوية من طرف البنوك العالمية والكيانات المصرفية القوية التي تتمتع بخبرة وتكنولوجيا متقدمة.

ومما يزيد من حدة هذه التحديات أمام البنوك على اختلافها متطلبات إتفاقية لجنة بازل من أجل إستيفاء كفاية الرأس المال، هذه الإتفاقية – وخصوصا الثانية منها (بازل اثنان) – أصبحت اتجاه عالمي تسلكه غالبية البنوك من خلال الالتزام بمقرراتها بغية الاستفادة من عديد الإمكانيات التي توفرها اللجنة للارتقاء بالأداء المصرفي ، هذا الاتجاه جعل البنوك صغيرة الحجم – على غرار بنوك الدول النامية و العربية وحتى في الدول المتقدمة – في موقع يفرض عليها الالتزام بنصوص إتفاقية بازل رغم ارتفاع تكلفة العملة من جهة، ومن جهة أخرى رغم صعوبة التوفيق بين نشاط جميع البنوك على الصعيد العالمي المتباينة في أدائها، وقد وجدت العديد من البنوك في الاندماج المصرفي سبيلا لاستيفاء قواعد لجنة بازل إضافة لما يحققه الاندماج من مزايا كبيرة لهذه البنوك. كما كان للتقدم التكنولوجي المتسارع في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال، والتوسع من طرف البنوك في تقديم الخدمات المصرفية التكنولوجية، وظهور العديد من الخدمات المصرفية غير التقليدية مثل وسائل الدفع الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، وتغير هيكل الخدمات المصرفية، الآثار الكبيرة على نشاط البنوك الملزمة على ركوب هذه الموجة من التحديث والتطوير لتضمن لنفسها مكانة في السوق المصرفي المحلي والدولي، خصوصا بالنسبة لاقتصاديات الدول التي لا تزال البنوك تلعب فيها دورا هاما ورئيسيا.

إضافة لما سبق، تواجه البنوك ظاهرة غسل الأموال بساليبها وآثارها الوخيمة على أدائها المصرفي، وتعد هذه الظاهرة من أخطر التحديات التي تهدد الاستقرار المالي للنظام المصرفي

الفصل الثانی إستراتيجيات البنوك الجزائرية لمواجهة التحديات في ظل التحرير المصرفي

المحلي والدولي معاً، وهو ما يستوجب تضافر الجهود الدولية لمحاربة هذه الظاهرة. ولا يمكن في هذا الإطار إغفال العديد من المخاطر المصرفية التي أصبحت تميز العمل المصرفي، إضافة للمخاطر التقليدية المعروفة يتم الحديث في وقتنا الحالي عن مخاطر الصيرفة الإلكترونية وسبل مواجهتها

كل هذه التطورات المشار إليها أعلاه تمثل تحديات حقيقية تفرض على البنوك بصورة عامة والبنوك الجزائرية بصفة خاصة العمل على رفع كفاءتها وزيادة قدرتها التنافسية، حتى تستطيع تعظيم ايجابيات هذه التحديات والتقليل في نفس الوقت من حدة سلبياتها وذلك بتبني إستراتيجيات عمل تمكنها من مواجهة تحديات التحرير المصرفي.

الفصل الثالث

المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعد الجهاز المصرفي المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي و دفع عجلة النمو الشامل نحو التقدم.

إن الجزائر و قصد مواكبة التحولات الاقتصادية التي يشهدها العالم في ظل اقتصاد السوق، عمدت إلى إعادة النظر في منظومتها المصرفية التي عرفت عدة إصلاحات أهمها إصلاحات سنة 1990 المتمثلة في قانون النقد و القرض 90-10 و كذا المرسوم الرئاسي 11-03 المعدل لقانون النقد و القرض و هذا جعلها تتكيف و المحيط المصرفي و الاقتصادي الدوليين و من جهة أخرى منح البنوك دورا جديدا في تعبئة الموارد المالية و بالتالي جعلها في المراتب السامية التي تسمح لها باحتلال مكانة مرموقة بين البنوك المحترفة.

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة و التنمية الريفية واحدة من بين البنوك الجزائرية البارزة علي المستوي الخارجي و الداخلي رغم كونه فتيا مقارنة ببعض البنوك الأخرى ، و ما كان ليبرز لولا السياسة المنتهجة من قبل مسيريه من إطارات و موظفين و علي رأسهم الرئيس المدير العام الذي يعد من أحسن مسير لهذه السنة.

و قصد التعرف علي هذا البنك خصصنا مبحثين في هذا الفصل بهدف الإجابة علي بعض الأسئلة منها كيف ظهر و تطور ؟ و من جهة و من جهة أخرى ما هي السياسة التي ينتهجها و ما هي أهدافه والخدمات التي يقدمها.

فرع 01: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية الجزائرية ،حيث يتخذ شكل شركة

ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي ،أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم 82_106 المؤرخ

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

03 مارس 1982¹ وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العال الريفي ولهذا أوكلت له مهمة مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري و الحرف التقليدية في الريف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال فده 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد و صدور قانون النقد والقروض في 14 أفريل 1990 الذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألقي من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح قروض وتشجيع عملية الإديخار بنوعيتها ، أما حاليا فيقدر رأس ماله 1000000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة .

فرع 02: عدد المديريات والوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

حتى يتسنى لهذا المصرف القيام بمهامه على أحسن وجه، لقد ورث من البنك الوطني الجزائري 18 مديرية جهوية و 140 وكالة، وفي بناير من سنة 1985 كان له 29 مديرية جهوية و 173 و في السوق يتميز بالمنافسة القوية، أصبح يشق طريقه بحوالي 300 وكالة مؤطرة بحوالي 7000 عامل مابين إطار وموظف¹، وبهدف اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة و الأجنبية التي تزاوّل نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية قام بتنويع منتجاته و خدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة .

فرع 03 : وظائف البنوك و أهدافها

1- وظائف البنك :

أ- وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال :

- العمل على مواجهة مخاطر الصرف علي القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- تطوير مستوي هيئة الموظفين و إعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.
- إعطاء الدعم الإعلامي.

¹مرسوم رقم 82_106 المؤرخ 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 16، 11/03/1982
¹تقرير نشاط البنك البدر 2002 ص 02.

الفصل الثالثدراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

ب - عرض المنتجات و الخدمات الجديدة من خلال :

- تصفية المشاكل المالية.
- أخذ الضمانات الملائمة و تطبيقها ميدانيا.
- تمويل التجارة الخارجية.
- الاستقبال الجيد للزبائن ، احترامهم و الرد علي طلباتهم بجدية.
- تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب.

ج - تطبيق الخطط و البرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة و هذا لي :

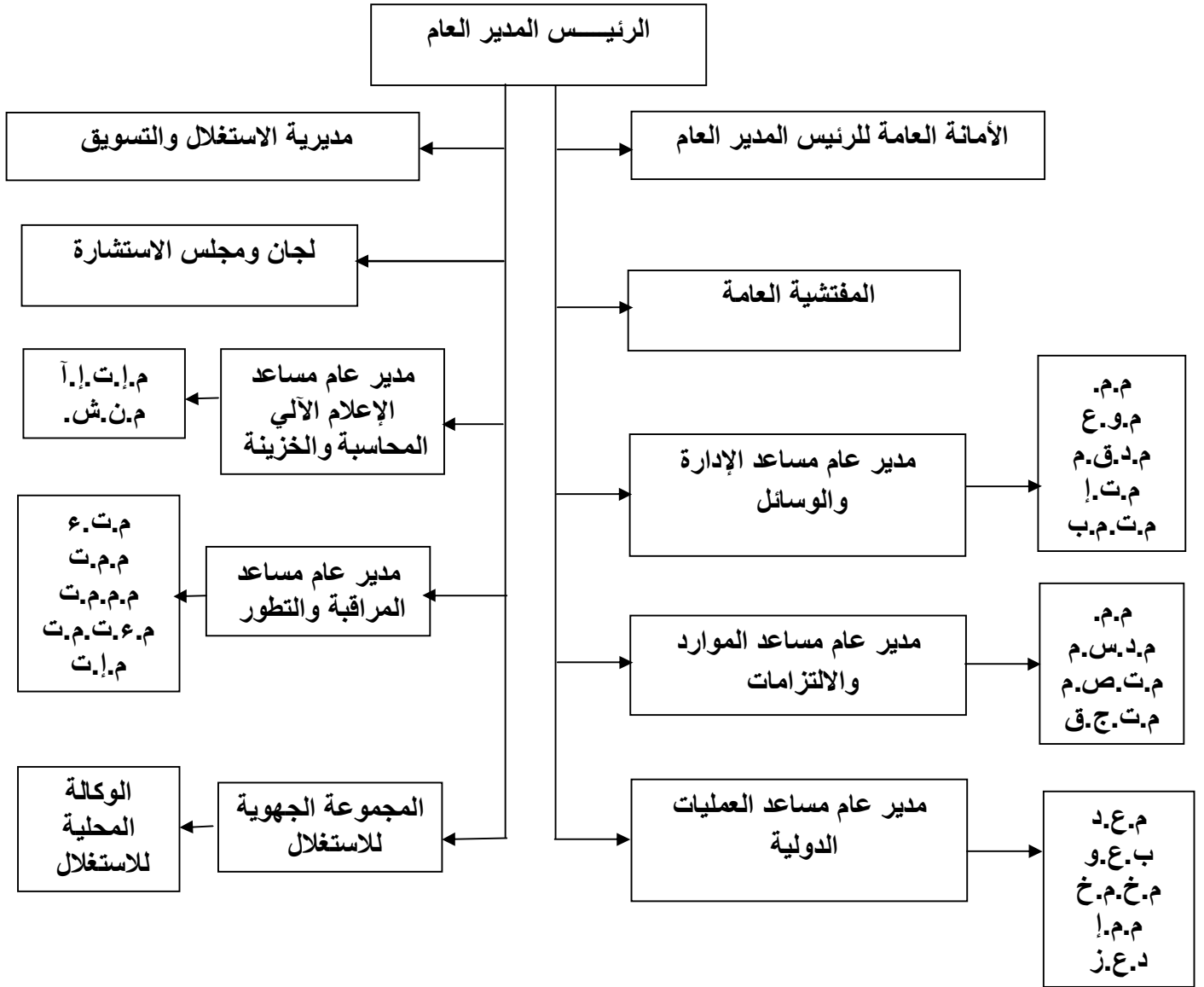
- تطوير الموارد و العمل على رفعها و تحسين تكاليفها.
- الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
- مساهمة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية و تقنياتها.

2. أهداف البنك :

- إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتطوير و تعميم استعمال الإعلام الآلي
- و تجديد الثروة و عصرنتها.
- إشراك الزراعة و تنمية حصتها في مجال الإنتاج الوطني.
- توسيع الأراضي الفلاحية و تحسين الخدمات.
- الاقتراب من الزبائن عن طريق فتح وكالات جديدة في المدن الغنية بالموارد
- و كذا تكوين الموظفين و تقويم سلوكهم. غير أنه لا يمكن لهذه الأهداف أن تتحقق ما لم يعمل البنك على :
- رفع الموارد بأفضل التكاليف.
- التسيير الدقيق للخزينة.
- تكوين و تحفيز هيئة الموظفين.

المطلب الثاني: الهيكل العام والخاص لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

فرع 01: شرح وتوضيح الهيكل العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

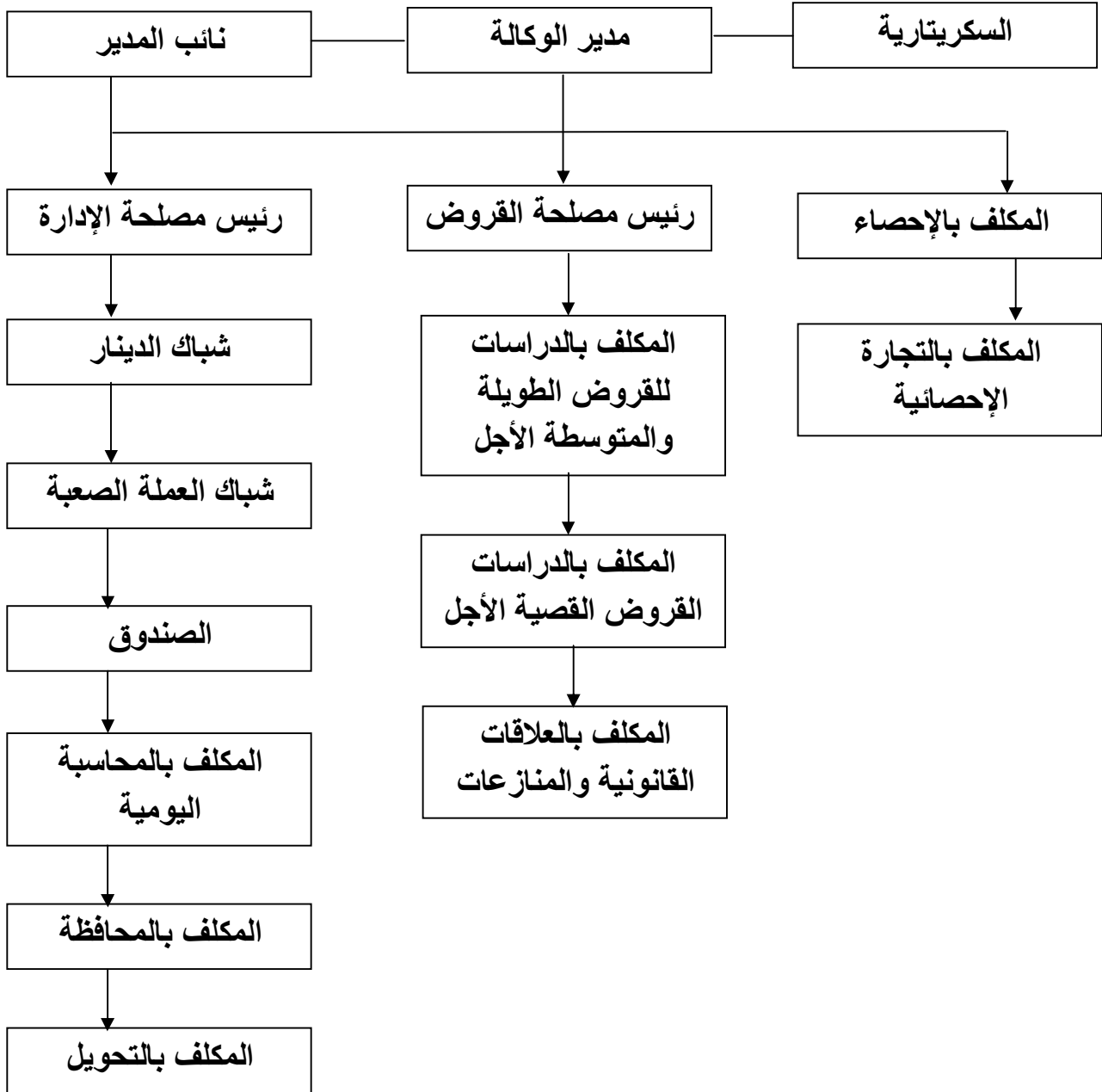


الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

م:مديرية المستخدمين. م و ع:مديرية الوسائل العمومية. م د ق م: مديرية الدراسات القضائية و المنازعات. م ت إ:مديرية التهيئة والإنجاز. م ت م ب: مديرية تقويم الموارد البشرية. م د س م: مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. م ت ن ف: مديرية تمويل النشاطات الفلاحية. م ع د : مديرية العمليات الوثائقية. م م إ: مديرية المراقبة والإحصاء. د ع ر : دائرة العلاقة مع الزبائن. د س إ: دائرة سويقت والإدارة. م إ ت إ آ: مديرية الإستغلال وتطوير الإعلام الآلي. م ن ش إ: مديرية النقدية والاتصال. م ص : مديرية الصيانة. م م ع:مديرية المحاسبة العامة. م خ : مديرية الخزينة. م ت د: مديرية التدقيق الداخلي. م م ت : مديرية المتابعة و التحصيل.

م م ت :مديرية الميزانية و المراقبة التسيير. م د ت م ت : مديرية الدراسات التقنية المالية والتطوير.

فرع 02: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية الخاص بوكالة مستغانم



فرع 03: شرح وتوضيح الهيكل الخاص لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ومهام كل عنصر من عناصره

الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم يتكون لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنى الآتية:

➤ **مدير الوكالة تتمثل مهامه في:**

متابعة التزامات البنك.

توضيح جدول أعمال الوكالة.

إعداد ميزانية النشاط ومتابعة تنفيذها.

إتخاذ القرارات المختلفة لمنح الإعتماد.

➤ **السكرتارية:**

إستقبال الزبائن.

توزيع الرسائل والبريد على مختلف المصالح.

مراسلة المديرية والزيارات.

➤ **نائب المدير:**

ينوب المدير في جل أعماله.

➤ **رئيس مصلحة القرض:**

يقوم بمعالجة ودراسة الملفات وتقديم القروض وهو المسؤول عن الخلفية للبنك مع الاحتفاظ بالضمانات اللازمة ثم متابعة شروط تحقيقها.

➤ **المكلف بالدراسات لقروض طويلة ومتوسطة الأجل:**

يدرس كيفية منح القروض طويلة ومتوسطة الأجل.

➤ **المكلف بالعلاقات القانونية والمنازعات :**

يقوم بفتح الحسابات للزبائن ويقوم بحل النزاعات التي تنشأ بين الزبائن والضرائب والجمارك.

➤ **عامل رئيسي:**

يقوم بمساعدة المكلف بالدراسات للقروض الطويلة ومتوسطة والقصيرة الأجل.

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

➤ **المكلف بالإحصاء:**

يقوم بإحصاء النشاط اليومي والأسبوعي والشهر.

➤ **المكلف بالتجارة الخارجية:**

تكلف هذه المصلحة بتسيير العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية أي الاستيراد والتصدير، وهي ملزمة على التنفيذ والدقيق لقوانين التجارة الخارجية وكذا رقابة الصرف،

➤ **رئيس مصلحة الإدارة:**

تتمثل وظيفة هذه المصلحة في إدارة الوسائل البشرية والمادية للوكالة وحماية الأملاك و المعدات والأشخاص الذين خصصوا أموالهم لدى الوكالة، إضافة إلى المراقبة للحسابات وتعديلها والإعداد والإرسال، وكذا منح العطل، وهو مسؤول عن واجهة البنك.

➤ **شباك الدينار:**

يقوم بمختلف المعاملات النقدية مع الزبائن بالعملة الوطنية وتخليص الزبائن.

➤ **شباك العملة الصعبة:**

يقوم بمختلف المعاملات النقدية مع الزبائن بالعملة الصعبة وكذا إيداعات الزبائن بالعملة الصعبة إضافة إلى التبادل بالعملات المختلفة.

الصندوق:

تعد مصلحة الصندوق الفرع الأساسي لذا تتم به كل عمليات الدفع، وهي تهتم بإستقبال إيداعات الزبائن سواء أو بالدفع أو بالسحب أو بالتسليم وعلى هذا فهي مكلفة بأمانة الخزينة .

➤ **المكلف بالمحاسبة اليومية:**

يقوم بجمع كل الملفات اليومية ومراقبتها وتعديلها.

➤ **المكلف بالمحفظه :**

يكمن دوره في معالجة السندات والصكوك المقدمة من طرف الزبائن وذلك بهدف قبضها وتقديمها للحسم وكذلك يقوم بالمقايضة.

➤ **المكلف بالتحويل:**

يقوم بتحويل الأجور وكذلك العملة الصعبة والتبادل في المعاملات.

المطلب الثالث: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مسيرة نشاطه بثلاث مراحل و يمكن تقسيمها كالتالي:

فرع 01: مرحلة ما بين 1982_ 1990

كان هدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال ثماني سنوات الأولى من إنشائه هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي و ينتج العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الريفية ، حيث كسب خلال هذه الفترة سمة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي ، قطاع الصناعة الغذائية ، الصناعة الميكانيكية الفلاحية ، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط الذي إقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة .

خلال هذه المرحلة لم يكن دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية فعالا و ذلك لأن أغلب المشاريع التي كان يمولها كانت ذات الطابع العمومي حيث كانت القروض الممنوحة صعبة وأحيانا كثيرة مستحيلة .

فرع 02: مرحلة ما بين 1991_ 1999

بموجب صدور قانون 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك في نشاط معين، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادي المتوسطة و الصغيرة PME/PMI دون الإستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة .

أما في المجال التقني فكانت هذه المرحلة أهم مرحلة تميزت بإدخال تكنولوجيا إعلام آلي متطورة تهدف إلى تسهيل تناول العمليات البنكية و تعميمها عبر مختلف الوكالات البنك ، هذه المرحلة شهدت مايلي¹:

1991: تطبيق نظام SWIFT² لتسهيل معالجة و تنفيذ عمليات التجارة الخارجية الدولية.

1992 :وضع برمجيات (logiciel sybu) مع فروعه للقيام بالعمليات البنكية.

¹شبكة معلومات خاصة بينك يربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة

² نظام سويفت عبارة عن شبكة اتصالات أنشئت عان 1973 ومقرها بلجيكا و تديرها الجمعية الدولية للاتصالات المالية الهاتفية بين البنوك

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تسيير الفروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن، إلى جانب تعميم إستخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، خاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها في يومنا هذا لا تتجاوز 24 ساعة، كما تم إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى كل الوكالات .

1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية على مستوى شبكات البنك.

1994: بدء العملية بمنتج جديد يتمثل في بطاقة التسديد و السحب ؟

1996: إدخال عملية الفحص السلكي لفحص وإنجاز العمليات المصرفية عن بعد وفي الوقت الحقيقي.

1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (cip (carte inter bancaire)

فرع 03: مرحلة ما بين 2000_ 2006

تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد فيما يتعلق بمجالات الإستثمارية المربحة و جعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها تساير قواعد إقتصاد السوق، و في هذا الصدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة

PME/PMI وكذا المؤسسات المصغرة و في شتى مجالات النشاط الاقتصادي إضافة لمستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة .

بصدد مسايرة التحولات الاقتصادية والإجتماعية العميقة و من أجل الإستجابة لتطلعات زبائنه، وضع بنك البدر برنامج خماسي فعلي يتركز خاصة على عصرنة البنك وتحسين و كذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة و في الميدان المالي، ومن أهم النتائج التي حققها 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة و الضعف وإنجاز مخطط تسوية للبنك لمطابقة القيم الدولية .

2001: التطهير الحسابي والمالي، والعمل على تحقيق الإجراءات الإدارية و التنفيذية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس مع خدمات شخصية ، ببعض الوكالات

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الرائدة كوكالة عميروش والشراكة وكذا إدخال مخطط هجديد مع الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية .

2002:تعميم مفهوم بنك الجلوس والخدمات المشخصة على مستوى جميع وكالات البنك .

2003:إدخال نظام (sirat) وهو نظام تغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فترات تغطية الصكوك و الأوراق التجارية¹ .

تأسيس نادي الصحافة بمبادرة مديريةية التشجيع لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية وكذا تعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك² .

2004:تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة بالبطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك satim خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة .

2006: في ماي تم إدخال كل من المقايضة الإلكترونية وفي سبتمبر تم إدخال نظام جديد يعرف télé des virements

وذلك من أجل تحقيق الأمان،الثقة الشفافية في التعاملات، ومحاربة الغش والإختلاسات من جهة أخرى.

المبحث الثاني :دراسة تطبيقية لقرض المستورد في بنك الفلاحة و التنمية الريفية " BADR "

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقوم بتقديم القروض أو تغيير العملة للمستثمرين أو بصفة عامة لزبائنه الذين يطلبون قرض أو تغيير العملة لشراء معدات أو وسائل إنتاج ، بحيث تكون طلباتهم خاصة بنشاطهم و أيضا في حدود الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية أي خاصة بنشاط الفلاحة و التنمية ما يخصهم.

¹Asahi,conseil economique,badr info n°36 _ °37 Decembre 2003,alger:p15.
نادي الصحافة لبنك الفلاحة والتنمية

badr info n°33 ,mars_avril 2003,alger,p:172

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المطلب الأول: تقييم نظام الرقابة الداخلية على القروض.

تستخدم في دراسة نظام الرقابة الداخلية مجموعة من الأدوات العلمية و التحليلية من بينها الاستبيان، و التي تمكننا من استخلاص النتائج حيث يبين الجدول أدناه جانبا هاما من المعطيات المستعملة في ممارسة الرقابة الداخلية.

1- استبيان تقييم نظام الرقابة الداخلية

استبيان حول دراسة منح القرض.

| لا | نعم | الأسئلة |
|----|-----|---|
| * | * | أ) السياسة العامة: * هل السياسة المتبعة في منح القروض محددة بشكل واضح؟ * هل هذه السياسة هي وفق معيار: - تصنيف السوق؟ - قطاع النشاط؟ - الحد الأقصى للمخاطرة؟ - النوعية - الكمية - المردود |
| * | * | - هل يوجد نظام داخلي يسمح بتقديم الزبون؟ |
| * | * | ب) تفويض السلطات * هل تفويض منح القرض محدد بشكل واضح؟ * هل يبين قرار منح القرض ما يلي: - الشخص أو العضو الذي يسمح بمنح القرض - طبيعة أو نوعية القرض - تاريخ الاستحقاق - شروط القرض من نسب فائدة عمولات... الخ |
| * | * | ج) ملف القرض - تخضع ملفات الزبائن إلى دراسة كاملة قبل منح القرض - هذه الدراسات معمقة بما فيه الكفاية للسماح بتقدير المخاطر |

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

| | | |
|---|---|--|
| * | * | <p>- يوجد ملف خاص بكلّ قرض يمنح</p> <p>- يتم الاحتفاظ السليم أو الأكيد للضمانات و العقود الأصلية</p> |
| * | * | <p>(د) تحديد المسؤوليات</p> <p>- هل منح القرض يتم من قبل شخص غير الشخص الذي قرر منحه؟</p> <p>- هل يقوم كلّ عون و كلّ مسؤول بالمهام و الصلاحيات الموجهة له</p> <p>- هل يوجد نظام يسمح بالتأكد من أن القروض المرخصة هي التي تمنح؟</p> <p>- هل يتم منح القرض من طرف شخص مؤهل و مسؤول؟</p> |
| * | * | <p>(هـ) متابعة المخاطر</p> <p>- هل توجد حالة مخاطر تسمح بتخفيض القروض للزبائن (بما فيها الالتزامات بالتوقيع و الحسابات بأرصدة مدينة) و هل تسمح بتحديد:</p> <p>* التجاوزات مقارنة بالتصريحات؟</p> <p>* نهاية مدة استحقاق القرض؟</p> <p>- هل يوجد تصريح عند تجاوز مبلغ القرض؟</p> <p>- هل تخضع حركة الحسابات إلى مراقبة دورية لإمكانية اكتشاف أي شيء غير طبيعي؟</p> <p>- هل يوجد فحص دوري للملفات؟</p> |
| * | * | <p>(و) نظام معلومات التسيير</p> <p>- هل يوجد نظام معلومات التسيير يسمح بتحسين مردود القرض و الزبون؟</p> <p>- هل المعلومات الناتجة عن هذا النظام تحلل من طرف مسؤولي التسيير و يتم نقدها بجانب رقابة التسيير و الإدارة؟</p> |
| * | * | <p>(ز) النظام المعلوماتي</p> <p>- هل يستعمل الحاسوب في عملية تسيير القرض؟</p> <p>هل يقوم الحاسب بالوظائف التالية:</p> <p>* حساب الفوائد و الاهتلاكلت؟</p> <p>* حساب و تسجيل الفوائد الخاصة بكل تاريخ؟</p> <p>- هل يمنع هذا النظام أيّ تسجيل فيما يخصّ:</p> <p>* الغير مرخصة</p> <p>* الشروط غير المطابقة</p> <p>* التجاوزات الغير مصرحة</p> |

المصدر: الوكالة البنكية

2-تقييم نظام الرقابة الداخلية

1-2.استخلاص نقاط القوة:

من السياسة المتبعة في منح القروض تصنيف السوق فقطاع النشاط من أهم المؤثرات على وجود وكيان المؤسسة.

-يوجد نظام تفويض لمنح القرض إذ تتدرج حسب قيمة القرض موازاة مع نظام تدرج المسؤوليات إذ كما سبق و ذكرنا فعند كون القرض يفوق مبلغ 4000000 دج تصبح من مسؤولية المديرية الجهوية و هكذا.

-قرار منح القرض يسمح بمعرفة من المسؤول عن منحه و تحمله المسؤولية كما أنه يحتوي على جميع المعلومات حول القرض من نوعيته إلى تاريخ الاستحقاق، شروط القرض.

1- تخضع جميع الملفات إلى دراسة كاملة قبل منح القرض و هذا ما يسمح بتقييم المخاطرة عن طريق تقييم المشروع و مدى إمكانية صموده في ظل ظروف السوق و المنافسة.

2- تكوين ملفات خاصة بكل قرض تسمح بالمتابعة الدورية له و الاحتفاظ السليم و الأكيد للضمانات و العقود الأصلية و احترام الإجراءات اللازمة لتفادي التلف.

3- الملفات تحتوي على كل المعلومات الأكيدة عن القرض من عقود أصلية و مصادقات من شأنها أن تدعم طرف البنك في حالة النزاع

4- هناك تحديد للمسؤوليات إذ نجد أن استقلالية تامة بين الشخص الذي يقرر منح القرض، من أجل منع أي محاولة غش و اختلاس.

5- كذلك نجد حالة مخاطرة رغم أنها ناقصة إلا أنها تسمح بتحديد التجاوزات مقارنة بالتصريحات و بذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة في أقرب وقت.

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

- 6- وجود تصريح عند تجاوز مبلغ القرض دليل على المراقبة المستمرة و المتابعة.
- 7- وجود مراقبة دورية على حركة الحسابات يسمح بإمكانية اكتشاف أي شيء غير كبيعي و معالجته في الوقت المناسب.
- 8- وجود فحص دوري سنوي للملفات يسمح باتخاذ الإجراءات اللازمة عند اللزوم و تصحيح الأخطاء إن وجدت.
- 9- وجود نظام الإعلام الآلي و الذي يقوم آليا بحساب جميع النسب المالية و عوائد المشروع مما يختصر الوقت لدراسة الملف كما أنه يستعمل في حساب الفوائد، الاهتلاكات و تسجيل المعلومات الخاصة بالقرض.

2-2. استخلاص نقاط الضعف:

- رغم وجود سياسة لمنح القرض إلا أنها غير محددة بشكل كاف يسمح لها بتجنب المخاطر كلية.
- غياب نظام داخلي يسمح بتقييم الزبون عن طريق الحكم الشخصي و لو أن هذا غير كاف فالمظاهر لا يمكنها وحدها أن تعكس الزبون.
- عدم وجود نظام معلومات التسيير رغم أنه يسمح بتحسين مردودية و إن وجد فهو ضعيف.
- رغم وجود الإعلام الآلي إلا أن أهمية استعماله في تسيير القرض غائبة و هذا راجع لغياب برامج معلوماتية لذلك.

2-3. مرحلة الفحص و التحليل

بعد التعرف على المصلحة و مهامها و إجراءات منح القرض و تحصيله و تقييم نظام الرقابة الداخلية بتعيين نقاط القوى و نقاط الضعف لتأتي مرحلة الفحص و التحليل بعد اختيارنا لعينة من القروض و ما لاحظناه تفقدنا للملفات هو كثرة ملفات القروض المركبات النفعية (قرض جديد يمنحه البنك) و الحافلات و حوالي 3 ملفات للاستثمار و 2 لقرض الاستغلال و قليل جدا

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بالنسبة لالتزامات التوقيع نظرا لصغر المنطقة و السقف المحدد للوكالة كما يوجد عدد لا بأس به من الملفات المفروضة و عند تفقدنا لها وجدنا أن من أهم أسباب الرفض هو عند القيام بدراسة السوق و العرض و الطلب في المنطقة.

دراسة ملف الزبون البنكي:

- نوع القرض: استثماري
- الشكل القانوني: شخص معنوي
- موضوع المشروع: إنشاء معصرة لتحويل منتجات الزيتون
- نوعية النشاط: صناعة فلاحية
- الخبرة: فلاح له خبرة لعدة سنوات
- مدة الإنجاز: سنة واحدة
- مدة القرض: 5 سنوات
- دعائم المشروع:
 - توفر المادة الأولية (الزيتون في المنطقة)
 - إتاحة اليد العاملة
 - الطلب الكثيف على هذه المادة سواء داخل أو خارج المنطقة
 - الدخول بآلات و عتاد جديد جعل للمشروع أكثر إمكانية للنجاح فجميع المعاصر الموجودة في المنطقة تستخدم عتاد قديم بإمكانيات قليلة و عدد المعاصر الموجودة (1500 معصرة) منها 10% عتاد جديد

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

- إمكانية توفر التجهيزات
 - قيمة الاستثمارات 20,882,000 دج
 - مخطط التمويل الاستثمار
 - تمويل داخلي قيمته: 12382000 دج بنسبة 59,259%
 - تمويل خارجي قيمته 8500000 دج بنسبة 40,705%
 - الشروط البنكية
 - مبلغ القرض: 8500000 دج
 - معدل الفائدة: 8.5 %
 - نسبة تغطية القرض البنكي: 76,58%
 - المدة الإضافية: سنة
 - الضمانات المقدمة:
 - رهن حيازي *Nantissement*: قدم العميل وعد برهن عتاد حيث التزم فيه برهن العتاد و التجهيزات الخاصة بالمعصرة لتحويل منتجات بقيمة 8500000 دج. (أنظر الملحق)
 - الرهن العقاري *Hypothèque*: لقطعة أرض لعقار حيث تم تسجيل الرهن في السجل العقاري (أنظر الملحق) بقيمة 8500000 دج.
 - التأمين على العتاد و سلسلة من السند لأمر بكل دفعة.
- الملاحظات:
- إمكانية المشروع جيدة (المسير، العرض، الطلب،...الخ)

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

- قيمة القرض البنكي 40,705% أي لم تتجاوز النسبة المحددة التي هي 70%.

- الضمانات المقدمة ضعف قيمة القرض

- لم تتجاوز قيمة القرض

الملاحظات العامة حول الملفات المدروسة:

1- جميع قيمة الضمانات أكبر بكثير من قيمة القروض

2- عدم تجاوز نسبة القروض 70% من قيمة الاستثمارات

3- ضمان نجاح المشاريع محل القرض

4- قلة القروض الممنوحة و تركزها على قروض المركبة النفعية.

المطلب الثاني : إجراءات تقديم قرض لشراء عتاد وآلات من بلد آخر مفهوم قرض المستورد:

● مفهوم قرض المستورد

حسب بنك التنمية الريفية فإن قرض المستورد يعرف على أنه " قرض يمنحه المستورد مباشرة للمورد من أجل سداد قيمة بضاعة موردة له خلال أجل متوسط أو طويل .

إيجابيات و سلبيات هذا القرض :

1- الإيجابيات :

يتميز بوجود عقد تجاري وحيد بين المشتري و البائع.

لا يتدخل البنك في العقد المبرم بين البائع و المستورد.

و على هذين الأساسيين يركز البائع و المشتري (المصدر و المستورد) من أجل

المفاوضة و الإتفاق في النهاية على المعاملات التقنية و المالية للصفقة .

2- السلبيات :

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

إزدواجية قيمة الصفقة (سعر قيمة الصفقة ، مبلغ القرض) تقف حاجزا أمام تطبيق مبدأ الشفافية في المعاملات و التي تعتبر مبدأ أساسي في عقد الصفقات التجارية .

• إجراءات تقديم قرض لشراء لوازم وآلات من فرنسا

أولاً: تقديم طلب القرض من طرف المستثمر أو الزبون إلى مصلحة التجارة الخارجية، ثم ملف كامل الوثائق الخاص بطلب القرض.

إن طلب القرض يمر بمرحلتين:

المرحلة الأولى: تقديم الطلب ودراسته

المرحلة الثانية: الرد على الطلب (القبول أو الرفض)

المرحلة الأولى:

-تقديم الفاتورة الشكلية من طرف المستثمر وهي ملمة بجميع المعطيات الخاصة بالسلعة، حيث تحتوي على سعر الآلة المراد شرائها، نوعيتها، الكمية، رقم الفاتورة وتاريخها.

-تقديم وثيقة رسمية خاصة بطريقة النقل

le coteu cens un teme relie du trenspour

يقدم الزبون هذه الوثائق بعد ذهابه ورؤيته للسلعة وتفحصها حيث يقوم البنك بدراسة الملف.

المرحلة الثانية:

هنا يأتي دور البنك بعد الدراسة للملف وصحة الوثائق المقدمة

من طرف المستثمر، ويوقع تعهد أو طلب التوطين يقوم البنك بم يلي: -يقوم البنك بعملية

التوطين للزبون

-يقوم البنك بإرسال الملف إلى الجزائر العاصمة وبالضبط إلى مديرية العمليات الخارجية

ثم تقوم هي بدورها بإرسال الملف إلى البنك البائع le fournisseur في فرنسا وتنتظر الرد في

مدة 24 ساعة حيث يرسل هذا الأخير الموافقة و معها وثائق les documento خاصة بالبائع.

الوثائق الخاصة بالبائع:

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

_ الفاتورة النهائية

_ وثيقة متعلقة بعملية النقل

_ شهادة تبيان أصل السلعة

_ شهادة تبيان مواصفات السلعة

وبعد وصول الرد أي الموافقة زائد الوثائق الخاصة بالبائع إلى مديرية العمليات الخارجية تقوم بإرسالها إلى البنك المسؤول أو المستثمر أو المشتري وبعد تسليمه الوثائق موقعة يقوم بإخراج السلعة من الميناء.

المطلب الثالث: نموذج تطبيقي عن تنفيذ عملية لقرض في BADR

فيما يلي سنعرض مثالا تطبيقيا لعملية قام بها أحد المصدرين لولاية الجزائر مع شركة إيطالية من " المنطقة الإنتاجية " و التي حصلت على قرض من موردها قدرت بـ 120 يوم و الذي سيحصل مباشرة بعد إنتهاء المدة بتحويل بسيط من بنك المستورد إلى بنك المصدر، تختص شركة " رانيا" في تجارة الفلين ، اتصلت بها الشركة الإيطالية " CANAU S.P.A " من المنطقة الحرة من أجل عقد صفقة تجارية تخص " الفلين الخام " و عليه تم إرسال فاتورة شكلية توضح العملية المبدئية و التي استعملت فيما بعد لفتح ملف للتوظيف في بنك الفلاحة و التنمية الريفية .

- التوطين : نعني به توظيف ورقة تجارية لدى البنك ، أي تقديم المعلومات التي سبق ذكرها من أجل تحصيل قيمة البضاعة المرسله ، و يعتبر هذا الإجراء بمثابة الحصول على تصريح يسمح بإتمام المعاملات الخارجية .

إسم و عنوان المصدر.

إسم و عنوان المستورد الخارجي.

بلد المصدر.

تاريخ التصدير.

إسم و عنوان البنك الموطن.

تاريخ فتح الملف.

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الرقم المرجعي للملف.

المرحلة الأولى : عقد الصفقة التجارية

بعد إنتهاء هذا الإجراء إنتهت الإتصالات بعقد صفقة تجارية تضمنت بنودها ما يلي :

طبيعة السلعة 2000 بال من الفلين الصافي و العادي نوع I / 6 .

950 بال فلين ناعم نوع I / 6 و 472 بال بقايا فلين.

تاريخ التسليم : 2003/11/21.

شروط التسليم : FAB ، ميناء ميلانو (إيطاليا).

النقل بحرا من ميناء الجزائر إلى ميناء ميلانو .

قيمة الصفقة 857800 أورو .

شروط التسديد : الدفع يكون بتحويل بسيط من البنك التجاري الإيطالي (BCI) ميلانو إلى

البنك التنمية الريفية (وكالة عميروش) .

المرحلة الثانية : مرحلة التنفيذ

بعد الإتفاق على شروط و مواصفات البضاعة و طريقة شحنها و إرسالها يتم نقل البضاعة

من مخازن المعهد إلى ميناء الجزائر أين يتم تحميل البضاعة على ظهر السفينة ، و يتحمل

المصدر كل المصاريف إلى غاية هذه النقطة .

و قبل شحن البضاعة يتم التصريح عنها في مصلحة الجمارك من خلال تصريح مفصل

(D6) الذي يتضمن المعلومات التالية :

إسم و عنوان المصدر.

إسم و عنوان المستورد.

معلومات عن البضاعة (المواصفات ، الكمية و القيمة) .

و تصادق عليه مصلحة الجمارك و المصدر نفسه، و يعتبر بمثابة وثيقة إثبات لإرسال

البضاعة المتعاقد عليها ترسل نسخة منه إلى بنك المصدر لمراقبة الفاتورة النهائية إبتداء من

هذا التاريخ يتم إنتظارا تحصيل قيمة القرض الممنوح لمدة 120 يوم .

الفصل الثالثدراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

ترسل مع البضاعة مجموعة من الوثائق يطلبها المستورد من المصدر أهمها :
الفاتورة النهائية.

شهادة صحية.

وثيقة الطرود. وثيقة الوزن.

شهادة الأصل (المنشأ) .

المرحلة الثالثة : استرجاع قيمة البضاعة في المثال الذي بين أيدينا يتم تحصيل قيمة البضاعة بمجرد إصدار المستورد لبنكه BCI أمر بتحويل قيمتها من حسابه إلى حساب مصدر في بنكه BADR لكن على مستوى البنك تتم إجراءات أخرى نص عليها القانون و هي :
(1) يتم إعلان بنك الفلاحة و التنمية الريفية أنه تم تحويل قيمة البضاعة المصدرة بفاتورة رقم 04 المقدر بـ 857800 أورو .

(2) يتم التنازل عن 50 % منها لبنك BADR مقابل الدينار الجزائري التي توضع في حساب المصدر .

بطلب BADR بتحويل 50 % المتبقية إلى العملة التي يرغب فيها زبونه 45 % منها لا يستطيع سحبها إلا في حالات هي :استيراد سلع من الخارج تخدم نشاط عملي
قضاء حاجات و التزامات مع الخارج .

سداد فواتير خاصة بالمصاريف الناتجة عن مهام العمل .

أما 5 % فتوضع في حساب الشخص المعنوي و هذا حسب قانون 02/90 .

تجبر الحكومة كل بنك تجاري على القيام بهذا الإجراء من أجل استرداد كل أموال الدولة و عدم إعطاء الفرصة لتهربها إلى الخارج حتى تتمكن من جمع أكبر قدر من رؤوس الأموال من العملة الصعبة لتوسيع الاستثمارات و ترقية الصادرات من جهة أخرى و ستوضح كيفية إتمام العملية كالتالي :

عقد تجاري.

➤ تسليم الوثائق

➤ إرسال الوثائق و إشعار المستورد بإرسال البضاعة

الفصل الثالث دراسة تطبيقية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

- وصول البضاعة
- إعطاء الأمر بتحويل قيمة البضاعة من حسابه إلى حساب المصدر
- تسديد قيمة البضاعة .

خلاصة الفصل:

كان النظام المالي البنكي الجزائري يسير وفق سياسة مخططة تابعة للدولة ، تخضع لمراسيم حكومية مما جعل من البنوك التجارية مجرد صناديق حكومية غائبة تماما عن أداء دورها الفعلي خاصة على مستوى التجارة الخارجية .

و مع التحولات الاقتصادية الكبرى التي عرفها العالم (تحرير التجارة الخارجية ، عولمة الاقتصاد ، الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ...) كلها أحداث تسارعت ، و حتمت على الجزائر تغيير نظامها الاقتصادي عامة و البنكي خاصة ، حتى تتمكن من تدارك الاختلالات التي وقع فيها ميزان مبادلاتها الخارجية ، بمعنى العمل على دعم و ترقية صادراتها.

فالبنوك التجارية تعد الضامن الوحيد لتحقيق الاستقلالالاقتصادي من خلال المزايا التي يتمتع بها ، باحتوائها على شبكات ضخمة للمراسلة العالمية ، كما تلعب دور المرشد الأمثل للمتعاملين الاقتصاديين عن طريق تقديم المساعدة لوضع سياسة تصديرية محكمة مبنية على دراسات علمية تفتح أمامها الطريق للدخول للأسواق بصفة مستمرة ، و هذا ما كان يطمح الوصول إليه بعد منح الدولة الاستقلالية المالية لبنوكها التجارية .

إلا أن العكس هو الحاصل ، فالبنوك التجارية لا زالت غائبة عن أداء دورها الفعلي في مجال ترقية الصادرات و اكتفت فقط بتسهيلها للمعاملات التجارية الخارجية و السعي وراء تحقيق أقصى ربح ممكن ، بغض النظر عن سياسة ترقية الصادرات و ضرورة تسخيرها لدعم المؤسسات الناشئة لترقية مستواها الإنتاجي حتى تتمكن من الخروج إلى المنافسة الدولية .

فجهل المستثمر الجزائري لتقنيات (آليات) التعامل ، في التجارة الخارجية جعلته يقع فريسة عقد صفقات تجارية دولية كانت أغلبها لصالح المتعامل الأجنبي ، و هنا نلمس غياب البنك التجاري في توجه و توعية عميله بعكس البنوك التجارية الأجنبية التي تتكفل بجمع المعلومات و وضع الإجراءات المناسبة و الخادمة لمصلحة عميلها .

الخدمة

الخاتمة

عند اختيارنا دراسة موضوع التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، كان هدفنا الأساسي يتمحور حول إبراز التحديات التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية في ظل التطورات التي أصبحت تميز البيئة المصرفية العالمية، وماهي الآليات التي يمكن إتباعها لمواجهة تلك التحديات، وكيف يمكن تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية وبخاصة بعد انفتاح الإقتصاد الجزائري على الإقتصاد العالمي، وما هو الدور الذي يجب أن تلعبه البنوك الجزائرية لتسهيل الاندماج في الإقتصاد العالمي.

و يعد التوجه إلى تبني سياسة التحرير المصرفي من بين هذه المتغيرات التي حفلت بها الساحة المصرفية العالمية وقد صاحبها بروز تطورات إقتصادية عالمية كان من أهمها تنامي ظاهرة التكتلات الإقتصادية وزيادة دور الشركات متعددة الجنسيات والتطورات التكنولوجية وخاصة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوسع استخداماتها في المجالات المالية والمصرفية، كل هذه التطورات أفرزت وعمقت ظاهرة العولمة بمختلف أبعادها الإقتصادية والمالية

كما برزت مجموعة من التحديات في ظل تأثيرات العولمة المالية وعولمة النشاط المصرفي، كان في صدارتها إتفاقية تحرير الخدمات بما في ذلك الخدمات المالية والمصرفية، كما مثلت إتفاقية بازل ومقرراتها تحديات على البنوك والأنظمة المصرفية لمختلف دول العالم، بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية والتوسع في المعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية، وما نتج عنها من زيادة المخاطر المصرفية، بحيث أصبح الانشغال الرئيسي للقائمين على الأنظمة المصرفية مواجهة تلك التحديات والتقليل من تداعياتها وأثارها السلبية وتعظيم مكاسبها والمزايا التي تتيحها، وذلك بنبي استراتيجيات تنويع أنشطة البنوك وتبني فلسفة البنوك الشاملة والتوجه نحو الاندماج المصرفي لتكوين الكيانات المصرفية الكبيرة لمواجهة المنافسة المحتدمة في السوق المصرفية، بالإضافة إلى الإهتمام بإدارة المخاطر ونظم الإنذار المبكر للأزمات،

إضافة إلى تحديث وعصرنة نظم المعلومات والدفع والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا الصناعة المصرفية.

و نظرا لزيادة حدة المنافسة في السوق المصرفية أصبح تطوير الخدمات المصرفية والاهتمام بالجودة من بين أهم المداخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، وعلى هذا الأساس أصبح اهتمام البنوك منصبا نحو تطوير الخدمات وتحسين جودتها وذلك بزيادة الإنفاق للحصول على تكنولوجيا الصناعة المصرفية، والاهتمام بتدريب وتأهيل العنصر البشري ليستوعب هذه التطورات في مجال الخدمات المصرفية، كما أصبح الاهتمام بالتسويق المصرفي للتعرف على رغبات واحتياجات العملاء والوصول إلى إشباعها عنصرا حاسما في ذلك.

إن تحديث وعصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية أصبح ضرورة ملحة في المرحلة الراهنة لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية وتمكين البنوك الجزائرية من اكتساب المقومات التنافسية لمواجهة التحديات التي فرضتها تغيرات البيئة المصرفية على المستويين الداخلي والخارجي.

وعليه فإن أي جهد للإصلاح والتطوير يجب أن يصب في اتجاه تحديث وعصرنة آليات تسيير البنوك الجزائرية، والأخذ بمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة والحكم السليم، والاهتمام أكثر بالابتكار وتطوير الخدمات المصرفية والتوسع في استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية، والوصول إلى تقديم خدمات عالية الجودة وإشباع رغبات العملاء للمحافظة على الحصة السوقية وتدعيم القدرات التنافسية لمواجهة الضغوط التنافسية الناتجة عن تحرير السوق المصرفية الجزائرية.

نتائج البحث:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع ومن خلال الدراسة التفصيلية التي ضمناها في مختلف فصول وأجزاء البحث، توصلنا إلى النتائج التالية:

-إن تبني سياسة التحرير المصرفي فرضته التطورات الإقتصادية العالمية، خاصة موجة التحرير الإقتصادي والمصرفي التي شملت الاقصاديات الاشتراكية التي تبنت التحول نحو اقتصاد السوق.

-لعبت العولمة الإقتصادية بمختلف أبعادها دورا بارزا باتجاه المزيد من التحرر وترابط اقصاديات دول العالم.

-إن تبني الجزائر سياسة التحرير المالي والمصرفي جاء في سياق الإصلاحات الإقتصادية والإصلاحات المصرفية التي تم مباشرتها مع مطلع التسعينات من القرن الماضي، بهدف التحول من نظام الإقتصاد الموجه إلى تبني آليات اقتصاد السوق.

-بالرغم من الجهود المبذولة من الناحية التشريعية في مجال الإصلاحات المصرفية إلا أنها لم يكن لها إنعكاسات على تحسين أداء البنوك الجزائرية وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة.

-لم يسمح تحرير السوق المصرفية الجزائرية ب بروز المنافسة، نتيجة تعثر تجربة البنوك الخاصة.

-إن هيمنة البنوك العمومية على السوق المصرفية الجزائرية لا يعود بالدرجة الأولى إلى كفاء هذه البنوك بقدر ما يعود عوامل تاريخية ولطبيعة ملكية هذه البنوك للدولة واحتكارها للنشاط المصرفي من جهة، ومن جهة ثانية يعود إلى عدم الثقة في البنوك الخاصة.

-يعود سبب خروج البنوك الخاصة الوطنية من السوق المصرفية لضعف الاحترافية والسعي وراء الربح السريع.

-هناك جملة من التحديات الداخلية والتي تمثل أهم أوجه القصور والضعف التي تميز البنوك الجزائرية والتي يجب مواجهتها والقضاء عليها، وتتمثل هذه التحديات في:

*صغر حجم البنوك وضعف قاعدة رأسمالها.

*محدودية الخدمات المصرفية المقدمة، فالخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية جد تقليدية وتتمحور أساسا حول الوظيفة التقليدية وهي وظيفة الوساطة المالية (جمع الادخار ومنح القروض).

*ضعف الكثافة المصرفية، وسوء توزيع شبكة فروع البنوك على التراب الوطني.

*الطبيعة العمومية لملكية البنوك جعلها تتمتع باحتكار النشاط المصرفي، وما ترتب عنه من نقص روح الابتكار والتطوير والمنافسة.

*تجزئة النشاط المصرفي بحيث تهيمن البنوك العمومية على تمويل الاقتصاد وبخاصة القطاع العمومي.

*تعاظم حجم القروض المتعثرة نتيجة السياسات الائتمانية غير السليمة.

*التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع، وضعف استخدام الصيرفة الإلكترونية.

*ضعف التأهيل البشري بحيث نجد أن من بين العاملين في البنوك العمومية % 30 ممن لهم تأهيل جامعي.

بالإضافة إلى هذه التحديات الداخلية للبنوك الجزائرية والتي تعكس جوانب الضعف الهيكلي الذي تتميز به المنظومة المصرفية الجزائرية هناك جملة من التحديات الخارجية التي فرضتها تغيرات البيئة المصرفية على المستوى العالمي ومنها على وجه الخصوص:

-تحديات تحرير التجارة في الخدمات المالية والمصرفية، خاصة وان الجزائر على وشك الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة وما يتطلبه من تحرير كافة الخدمات بما فيها الخدمات المالية والمصرفية.

-تحديات مققرات لجنة بازل للرقابة المصرفية ومطابقة المعايير المصرفية الدولية.

-تحديات تغير طبيعة الخدمات المصرفية وظهور الخدمات المصرفية الجديدة كالمشتقات المالية والمعاملات المصرفية الإلكترونية، وما يترتب عن ذلك من تزايد المخاطر المصرفية.

-تحديات انتشار ظاهرة غسل الأموال، واستخدام البنوك كقنوات لذلك.

-لمواجهة هذه التحديات أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية تبني فلسفة البنوك الشاملة لتنويع الخدمات وتنويع أنشطتها، كما يعد التوجه نحو الإندماج بين البنوك الجزائرية أحد الخيارات التي يجب

تبنيها لمعالجة مشكلة ضعف قاعدة رأس المال وزيادة القدرة التنافسية.

-أصبح من الضروري تحديث وعصرنة نظام الدفع بالبنوك الجزائرية، وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتوظيف استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال.

-إن الإهتمام بإدارة المخاطر ونظم الإنذار المبكر للأزمات من الأسس الرئيسية التي يجب اعتمادها في البنوك الجزائرية لمواجهة الضغوط التنافسية الناتجة عن سياسة التحرير المصرفي.

-يعد تبني آليات ومعايير التسيير الحديثة وخاصة فلسفة إدارة الجودة الشاملة من بين أهم مداخل تطوير جودة الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية.

-يعد دعم مبادئ الحوكمة -الحكم السليم -في البنوك الجزائرية أمرا حيويا من أجل إرساء قواعد الإشراف المصرفي السليم وتفاذي تكرار وقوع الفضائح المصرفية المسجلة في الآونة الأخيرة.

إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: يندرج التحرير المصرفي في الجزائر ضمن سياق التحرير الاقتصادي الذي فرضته التحولات الاقتصادية العالمية.

نؤكد صحة هذه الفرضية وهذا ما تم إثباته من خلال الفصل الأول من البحث، حيث أن التحرير المصرفي في الجزائر فرضه منطق التحولات الاقتصادية العالمية، إلى جانب منطق التحول الاقتصادي الذي عرفه الاقتصاد الوطني مع مطلع التسعينات من القرن الماضي.

الفرضية الثانية: لم تسمح الإصلاحات المصرفية في الجزائر في جانبها التشريعي والتنظيمي من تحسين أداء و تنافسية البنوك العمومية الجزائرية.

إن هذه الفرضية صحيحة إلى حد بعيد وذلك لأن الإصلاحات المصرفية سواء تلك المجسدة في قانون النقد والقرض، أو من خلال التعديلات التي مسته فيما بعد، والتي تركزت أساسا حول تحديد الأطر والعلاقات الوظيفية التي تحكم مكونات وهياكل النظام المصرفي وطرق وآليات الرقابة عليه، ولم تُفَعَل آليات تحسين الأداء والتحكم في التسيير.

الفرضية الثالثة: البنوك العمومية الجزائرية تهيمن على السوق المصرفية.

هذه الفرضية صحيحة وهو ما تم إثباته من خلال المعطيات التي أوردناها في الفصل الثاني حول مؤشرات البنوك الجزائرية والتي بينت أن البنوك العمومية تستحوذ على حصة تفوق 93.5% من السوق المصرفية.

الفرضية الرابعة: البنوك العمومية الجزائرية تتميز بتقديم خدمات محدودة وتقليدية، ولا تمتلك مقومات مواكبة تطور الصناعة المصرفية على المستوى العالمي و تتميز بضعف تنافسياتها.

نؤكد صحة هذه الفرضية وهذا بالنظر إلى محدودية الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية والتأخر المسجل في نظام الدفع وضعف استخدام وسائل الدفع

الإلكترونية، وكذلك ضعف استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية، وبالتالي فإن كل هذه النقائص المسجلة على مستوى البنوك العمومية تحد من قدرتها التنافسية.

الفرضية الخامسة: سمح انفتاح وتحرير السوق المصرفية الجزائرية من ظهور بوادر المنافسة وحقّز البنوك على إدخال تكنولوجيا الصناعة المصرفية والاهتمام بتطوير جودة الخدمات المصرفية.

هذه الفرضية غير صحيحة وذلك بالنظر إلى واقع السوق المصرفية الجزائرية، بحيث لم يسمح تحرير السوق المصرفية من بروز المنافسة بين البنوك، وذلك راجع من جهة لهيمنة البنوك العمومية وتمتعها بمزايا احتكارية في السوق، ومن جهة ثانية يعود إلى تعثر وفشل تجربة القطاع المصرفي الخاص بالجزائر، رغم بقاء بعض البنوك الخاصة الأجنبية في السوق، وبالتالي لم ينعكس هذا الوضع على تطوير الخدمات المصرفية وإدخال تكنولوجيا الصناعة المصرفية على غرار ما حصل في كثير من الدول وعلى سبيل المثال مصر وتونس والمغرب.

التوصيات:

1- تعميق الإصلاحات المصرفية تماشياً مع التطورات التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية.

2- ضرورة مواكبة البنوك الجزائرية المعايير الدولية فيما يتعلق بكفاية رأس المال وإدارة المخاطر.

3- تشجيع عمليات الاندماج المصرفي بين البنوك العمومية الجزائرية لتدعيم قاعدة رأس المال ولتمكينه

من القدرة على المنافسة.

4- تحديث وعصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية وذلك من خلال دعم اكتساب التكنولوجيا وتحديث

طرق التسيير وخاصة إدارة المخاطر.

5- الاهتمام بالعنصر البشري من خلال التأهيل والتدريب المستمر.

6- تحديث وعصرنة نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية، والإسراع في تطبيق

نظام المقاصة

الإلكترونية وتالية نظام الدفع.

9- تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات السحب، وبطاقات الائتمان، ومنح

تحفيزات جبائية وشبه جبائية للتجار الذين يقبلون التعامل ببطاقات الائتمان.

10- إثراء الألفية القانونية الخاصة بالتعاملات الإلكترونية، كالتوقيع الإلكتروني

وطرق الإثبات، وتكييف القانون الجنائي مع ليستوعب الجرائم الإلكترونية، وضرورة مسايرة

النظام القضائي للتطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي.

11- تنويع الخدمات المصرفية والاهتمام بجودة الخدمة المصرفية والوصول إلى إرضاء

رغبات الزبائن.

12- ضرورة الإهتمام بالتسويق المصرفي وتطبيق مبادئه في البنوك الجزائرية.

13- إدخال مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تسيير البنوك الجزائرية، وذلك وفق المعايير

القياسية العالمية للجودة في قطاع الخدمات المصرفية.

14- تشجيع إنشاء البنوك التي لا تتعامل بالربا، نظرا لرغبة الجمهور الواسع في ذلك

ولتتمكن من

الوصول إلى الأوعية الادخارية غير المعبأة.

15- تدعيم السوق المالي وخاصة سوق الأوراق المالية بما يسمح بتعدد وتنوع المنتجات

المالية وجلب الإدخار، وتنويع مصادر التمويل بالنسبة للأعوان الإقتصاديين.

أفاق البحث :

لقد تبين لنا من خلال الخوض في هذا البحث بان هناك جوانب هامة جديرة بالدراسة والبحث ونفترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراسات نأمل أن تنال حقها من الدراسة والتحليل في المستقبل وهي:

- 1- أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية
- 2- إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمات المصرفية ودعم القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية.
- 3- متطلبات دعم الحوكمة في المنظومة المصرفية الجزائرية.
- 4- دور التكنولوجيا في تطوير الصناعة المصرفية.
- 5- أهمية العنصر البشري في المزيج التسويقي المصرفي.
- 6- انعكاسات إنظام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على النظام المصرفي.

والله ولي التوفيق

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية:

1_ الكتب

- حسين عمر، الاقتصاد و العولمة، دار الكتاب الحديث، مصر، 1998 .
- عبد القادر فتحي لاشين، الإتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (GATS) وعلاقتها بقطاع العقل في الدول العربية.
- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و اقتصاديات البنوك .
- محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1982.
- عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، مصر، 2000
- سعد طلعت أسعد عبد الحميد، الإدارة الفعالة لخدمات البنوك الشاملة، مكتبة مؤسسة الأهرام، مصر
- هشام خالد، البنوك الإسلامية الدولية و عقودها، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2001.
- حمدي عبد العظيم، أهمية التحول إلى البنوك الشاملة، مجلة البنوك، القاهرة، العدد 2، 1996
- فرج عبد العزيز فرج، التطورات الاقتصادية و اقتصاديات البنوك، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2000
- أسامة الأنصاري و آخرون، قياس و تحليل إدراك العملاء لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، دراسة ميدانية، مجلة الدراسات و البحوث، كلية التجارة جامعة بنها، مصر، العدد الثاني، 1995.
- ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن، مجلة الدراسات المالية و المصرفية.
- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة و النشر، مصر، 1999.
- إبراهيم شكري، إستراتيجية الجودة الشاملة، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثالث، جويلية، 1998.
- رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، مصر، 1999.
- محمود عبد العزيز محمود، معدل كفاية رأس المال و التطبيق على البنوك المصرية، المعهد المصرفي، القاهرة، 1996.
- رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق و التجارة الالكترونية، ارابيسك قرافيك، مصر، 2003.
- عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.

- سليمان ناصر، "النظام المصرفي الجزائري و إتفاقية بازل"، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية- بين الواقع و التحديات.
- محمود صبح، الإبتكارات المالية، دار الكتاب للنشر القاهرة، مصر 1998.

2- رسائل وأطروحات جامعية:

- نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي، تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر 2002 .
- غادة زكريا صادق العناني، قياس جودة الخدمات في البنوك المصرية، رسالة ماجستير، عين شمس، مصر، 1998.
- زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي، رسالة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2005.
- مديوني جميلة، تسويق الخدمات في القطاع الهاتف النقال دراسة حالة مؤسسة جيزي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة البليدة، 2005.
- هبه محمد الطنطاوي الباز، التطورات العالمية و تأثيرها على العمل المصرفي و إستراتيجية عمل البنوك في مواجهتها مع إشارة خاصة لمصر، رسالة ماجستير في الإقتصاد، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم الإقتصاد، 2003.

3- مجلات، مراسيم ، ملتقيات و تقارير:

- البنك الأهلي المصري، النشرة الإقتصادية، المجلد 2002/55، المجلد 2001/54، المجلد 1995/4، المجلد 2002/35،
- بنك القاهرة، " دور البنوك في تنشيط التجارة الالكترونية بمصر"، النشرة الاقتصادية المصرية، العدد الأول، مارس 2001
- مصطفى عبد اللطيف و آخرون، الصيرفة الالكترونية و آفاقها في الدول العربية، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة 2004.
- بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد 1994/26، المجلد 2000/32، المجلد 1998/30، العدد 2003/35، المجلد 1996/28.
- "مقررات لجنة بازل تخرج البنوك العربية من السوق"، مجلة البنوك، مصر، العدد 42، أكتوبر 2004
- مصطفى عبد اللطيف و آخرون، " الصيرفة الالكترونية و آفاقها في الدول العربية، ورقة بحثية في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، مارس 2004.
- عبد المطلب عبد الحميد، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، معهد التخطيط القومي، مصر، العدد 02، المجلد 21، 2003.

- بنك مصر، النشرة الإقتصادية، العدد 1998/02، العدد 2000/01، العدد 1998/04.
- ناجي معلا، أجهزة الصراف الآلي المضخمة، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد الثالث، عمان، سبتمبر 1999
- ، الملتنقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات "la gestion du risque de marché : application de la valeur à risque" بن سفةة كمال ملك، الإقتصادية - الواقع و التحديات.
- مرسوم رقم 82_106 المؤرخ 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، الجريدة الرسمية ، العدد 16، 11/03/1982
- تقرير نشاط البنك البدر 2002 ص 02.
- تقرير بنك الجزائر تقرير المجلس الإقتصادي و الاجتماعي حول وضعية النظام المصرفي الجزائري، السداسي الثاني 1997.
- تقرير محافظ بنك الجزائر المقدم أمام أعضاء البرلمان المتضمن التطورات الإقتصادية و النقدية لعام 2003.
- جريدة الخبر ليوم 24 سبتمبر 2005.
- جريدة الخبر ليوم الأحد 25 سبتمبر 2005.
- جريدة الخبر ليوم الأربعاء 28 ديسمبر 2005.
- جريدة الخبر ليوم الخميس 15 أوت 2002، العدد 3551.
- جريدة الخبر، ليوم الأحد 23 أكتوبر 2005، العدد 4534.
- جريدة الشروق اليومي، ليوم الاثنين 17 جوان 2005، العدد 1416.
- جريدة الشروق اليومي، يوم 09 أكتوبر 2005، العدد 1504.
- جون سوليفان و آخرون، حوكمة الشركات في القرن الواحد والعشرين، ترجمة سمير كرم، إصدار مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن، 2003.

4- قوانين و تشريعات:

- القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19/08/1986 المتعلق بنظام القروض و البنوك.
- القانون رقم 88-16 المؤرخ في 12/01/1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات.
- القانون رقم 90-10 المؤرخ في 14/04/1990 قانون النقد و القرض.
- النظام رقم 90-01 المؤرخ في 07/04/1990 و المتعلق بالحد الأدنى لرأس مال البنوك و المؤسسات المالية العاملة في الجزائر.
- التعليمات رقم 91-09 الصادرة عن بنك الجزائر بتاريخ 14/08/1991.
- النظام رقم 92-01 المؤرخ في 22/03/1992 المتضمن تنظيم و سير مركزية المخاطر.

- التعليمات 74-94 الصادرة في 1994/11/29 المتعلقة بتحديد القواعد الاحترازية في تسيير البنوك والهيئات المالية.
- النظام رقم 06-95 المؤرخ في 1995/11/19 و المتعلق بالنشاطات التابعة للبنوك و المؤسسات المالية.
- الأمر 03-11 الصادر في 26 أوت 2003، المعدل و المتمم لقانون 10-90 المتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية 56.
- النظام رقم 01-04 المؤرخ في 2004/03/04 المتعلق بتحديد الحد الأدنى لرأس مال البنوك و المؤسسات المالية.
- النظام رقم 03-04 المؤرخ في 2004/03/04 المتعلق بنظام ضمان الودائع البنكية.

ثانيا: مراجع باللغة الفرنسية ومواقع أنترنت:

- Bureau desurintendant des institutions financières, "Nouvelles normes d'adéquation des fonds
- www.osfibsif.gc.ca/app/Doparasuraman, z., zeithamll., &berry l.l., "aconceptualmodel of service quality and itsimplications for future research", journal of marketing,
- Amendement à l'accord sur les fonds propres pour son extension aux risques de marché", à partir du site d'internet: www.banquefrance.fr/fr/supervi/telechar/supervi_banc/ppsinb.pdf , Consulté le : 05/01/2005.
- www.amf.org.ae/vArabic/showPage.asp?objectID={77732A7C-F0FA-4EC9-BDEF-0736AF18AEE}&1I=0#1, Consulté le: 02/05/2005.
- *IAS: International Accouting Standards.
- Decembre 2003,alger:p15.¹ _ °37Asahi,conseil economique,badr info n°36

,badr info n°33 ,mars_avril 2003,alger,p:17¹نادي الصحافة لبنك الفلاحة والتنمية

- Dib Said, "L'évolution de la réglementation bancaire algérienne depuis la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit", Média bank, N048, juin/juillet 2000

www.amf.org.ae/vArabic/showPage.asp?objectID={77732A7C-F0FA-4EC9-BDEF-0736AF18AEE}&1I=-0#1

- ***SATIM**: société algérienne d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique
- ***TPE**) النهائي الدفع الالكتروني : terminal paiement électronique.(
 - www.arab-api.org/develop_bridge17.pdf, Consulté le : 15/07/2004.
 - www.bis.org/bcbs/cp3fullfr.pdf,
 - www.banque-france.fr/fr/supervi/telechar/supervi_banc/ppsinb.pdf

الفهرس

| | |
|--|----|
| الإهداء | 2 |
| المقدمة | أ |
| تمهيد: | 13 |
| المبحث الأول : عولمة التحرير المصرفي وانعكاسها على تنافسية البنوك | 16 |
| المطلب الأول: مفهوم التحرير المصرفي | 16 |
| فرع 01: ماهية التحرير المصرفي | 17 |
| فرع 02 : إجراءات التحرير المصرفي وشروطه: | 21 |
| فرع 03 : أهداف التحرير المصرفي | 22 |
| المطلب الثاني: دور المنظمات في التحرير المصرفي | 23 |
| فرع 01: إزالة المعوقات أمام حرية التجارة وإنشاء المنظمة العالمية للتجارة | 23 |
| فرع 02: دور منظمة التجارة العالمية (OMC) | 24 |
| فرع 03: دور المنظمات الدولية الأخرى | 25 |
| المطلب الثالث : عولمة النشاط المصرفي وتحرير الأسواق المالية والنقدية | 26 |
| فرع 01 : تسارع وتيرة العولمة الاقتصادية | 26 |
| فرع 02 : عولمة النشاط المصرفي | 27 |
| فرع 03: تحرير الأسواق المالية وتطوير الخدمات المالية والمصرفية وأثرها على | 28 |
| المبحث الثاني : القدرة التنافسية للبنوك كجزء من رؤية في ظل تطور العالم | 31 |
| المطلب الأول: أدوار تنافسية القدرات التنافسية للبنوك كجزء من رؤية | 31 |
| فرع 01: الارتقاء بالعنصر البشري | 32 |
| فرع 02 : مفهوم تطوير الخدمات المصرفية وأهميتها | 34 |
| فرع 03 : تفعيل دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير وتنويع الخدمات المصرفية | 35 |
| المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية ومصادرها | 36 |
| فرع 01 : العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية | 36 |

- فرع 02 : مصادر تطوير الخدمات المصرفية..... 39
- فرع 03 : تطوير السوق المصرفية 41
- المطلب الثالث : جودة الخدمات المصرفية 42
- فرع 01 : مفاهيم جودة الخدمات المصرفية وقياسها 43
- فرع 02 : العوامل المؤثرة على إدراك العملاء لجودة الخدمة 51
- فرع 03 : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك 53
- المبحث الأول: التحديات التي تواجه البنوك كالجرائية 61
- المطلب الأول: التطور التكنولوجي وأثرها على الصناعة المصرفية 61
- فرع 01: تعريف التكنولوجيا في المجال المصرفي: 62
- فرع 02: وسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات: 64
- فرع 03: مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية: 74
- المطلب الثاني: الخدمات المالية والمصرفية في اتفاقية تحرير التجارة 77
- فرع 01: مفهوم تحرير التجارة في الخدمات: 78
- فرع 02: المبادئ الأساسية لاتفاقية تحرير تجارة الخدمات: 80
- فرع 03: الخدمات المالية والمصرفية التي شملتها الاتفاقية: 82
- المطلب الثالث: مقرر اتفاق لجنة بازل للرقابة المصرفية 83
- فرع 01: تعريف اتفاقية اللجنة بازل للرقابة المصرفية: 94
- فرع 02: المقترحات الجديدة للجنة بازل (بازل II): 94
- فرع 03 : مدياس تيفاء البنوك كالجرائية لمقرر اتلجنة بازل للرقابة المصرفية 107
- المبحث الثاني: إستراتيجية عملاء البنوك كالجرائية لمواجهاة تحديات التحرير المصرفي 119
- المطلب الأول: تبني البنوك كالفلسفة الصيرفة الشاملة 120
- الفرع 01: مفهوم البنوك كالشاملة: 120
- فرع 02: متطلبات التحول إلى البنوك كالشاملة: 126
- فرع 03: الإتجاه العالمينحو البنوك كالشاملة: 127

| | |
|---|-----|
| المطلب الثاني: الإتجاه نحو الإندماج المصرفي..... | 130 |
| فرع 01: التعرف على الإندماج المصرفي وأنواعه:..... | 130 |
| فرع 02: دوافع الإندماج المصرفي:..... | 133 |
| فرع 03: إيجابيات وسلبيات الإندماج المصرفي:..... | 136 |
| المطلب الثالث : تحديثو عصرنة نظام المعلوماتو الدفعفيا البنوكالجزائرية وإدارة المخاطر المصرفية | |
| 141..... | 141 |
| فرع 01: أهداف تحديثو عصرنة نظام المعلوماتو الدفعفيا البنوكالجزائرية:..... | 141 |
| فرع 02: مشرو عتطوير نظام المعلوماتو الدفعو تعميمالنقد الأليفيا البنوكالجزائرية:..... | 143 |
| فرع 03 واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية :..... | 145 |
| فرع 01: مفهوم المخاطر المصرفية وأنواعها التي تتعرض لها النشاط المصرفي..... | 150 |
| فرع 02: مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها..... | 152 |
| فرع 03: مبادئ إدارة المخاطر..... | 154 |
| المبحث الأول: بنك الفلاحة و التنمية الريفية..... | 163 |
| المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية..... | 163 |
| فرع 01: تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية..... | 163 |
| فرع 02: عدد المدير ياتو الوكالات التابعة ل بنك الفلاحة و التنمية الريفية..... | 164 |
| فرع 03: وظائف البنوك وأهدافها..... | 164 |
| المطلب الثاني : الهيكل العام والخاص ل بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة مستغانم..... | 166 |
| فرع 01: شرح وتوضيح الهيكل العام ل بنك الفلاحة و التنمية الريفية..... | 166 |
| فرع 02: هيكل بنك الفلاحة و التنمية الريفية الخاص بوكالة مستغانم..... | 168 |
| فرع 03: شرح وتوضيح الهيكل الخاص ل بنك الفلاحة و التنمية الريفية و مهام كل عنصر من عناصره..... | 169 |
| المطلب الثالث: مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية..... | 171 |
| فرع 01: مرحلة ما بين 1982_ 1990..... | 171 |
| فرع 02: مرحلة ما بين 1991_ 1999..... | 171 |

| | |
|----------|---|
| 172..... | فرع03: مرحلة ما بين 2000 _ 2006..... |
| 173..... | المبحث الثاني : دراسة تطبيقية لقرض مستورد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية |
| 188..... | الخاتمة..... |
| 198..... | مراجعة اللغة العربية:..... |
| 198..... | 1_ الكتب..... |
| 199..... | 2- رسائل وأطروحات جامعية:..... |
| 199..... | 3- مجلات، مراسيم، ملتقيات وتقارير:..... |
| 200..... | 4- قوانين وتشريعات:..... |
| 201..... | ثانيا: مراجعة اللغة الفرنسية ومواقع إنترنت:..... |