الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كليةالعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة:مالية ومحاسبة **التخصص: التدقيق محاسبي ومراقبة التسيير**

أثر إصلاحات قطاع الخدمات المصرفية على الاقتصاد الجزائري:

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مستغانم

مقدمة من الطالبة: **تحت إشراف الدكتور:**

زيان حورية **قدال زين الدين**

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة	الصفة
بن يمينة كمال	استاذ محاضر ب	مستغانم	رئيسا
قدال زين الدين	أستاذ محاضر ا	مستغانم	مقررا
الشارف بن عطية سفيان	أستاذ مساعد ب	مستغانم	مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2016

الإهداء

إلى كل من صلى على الحبيب المصطفى حبيبنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام

إلى التي تعبت لأرتاح وسهرت لأنام، الى التي كانت سندا لي في دربي دائما

إلى التي أسعى لرضاها ويكفيني هناها، الى اغلى ما املك في الوجود

إلى جدي الذي تكفل المشقة في تعليمي ولم يبخل على بشيء

إلى من هم سندي في الوجود خالاتي عائشة وخديجة

إلى اخوالي الذين رافقوني واعانوني

إلى زميلاتي ليلى وتوحة

إلى كل من عرفني من بعيد أو قريب

أهدي ثمرة جهدي هذا العمل المتواضع.

شكر وعرفان

الحدم لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا الى اداء هذا العمل والصلاة والسلام
على نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم

فرح لبزوغ فجر جديد وحزن يشويه الفراق بعد التجمع

فواجب علينا شكرهم ووداعهم

انا اخطو خطواتي في غمار الحياة وأخص بجزيل الشكر والعرفان

الدكتور قدال زين الدين الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل

له جزيل الشكر

والدكتور بن يمينة كمال الذي ساعدني ولم يبخل عليا بتوجيهاته

شكرا له

إلى كل طاقم المكتبة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير

شكرا لهم

إلى كل من قدم لي أي معلومة او نصيحة أو دعوة في ظهر الغيب

لهم مني خالص الشكر والعرفان

الفهرس

إهداء

كلمة شكر

الفهرس.....I

قائمة الجداول والاشكال.....II

المقدمة العامة.....ا_ج

الفصل الأول: القطاع الخدماتي المصرفي

مقدمة الفصل.....01

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفي

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية.....02

المطلب الثاني: مراحل نشأة الخدمة المصرفية.....03

المطلب الثالث: خصائص الخدمات المصرفي.....06

المبحث الثاني: تحديد الخدمة المصرفية

المطلب الأول: نظام تقديم الخدمات المصرفية.....07

المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية.....08

المطلب الثالث: انواع الخدمات المصرفي.....11

المبحث الثالث: آليات تحديث الخدمات المصرفي

المطلب الأول: مصادر تطوير الخدمات المصرفية.....14

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفي.....16

المطلب الثالث: مواكبة احدث التطورات التكنولوجيا في العمل المصرفي.....19

خلاصة الفصل.....21

الفصل الثاني: التنمية الاقتصادية والاقتصاد الجزائري

مقدمة الفصل.....22

المبحث الأول: أساسيات التنمية الاقتصادية

المطلب الأول: مفاهيم حول التنمية الاقتصادية.....23

المطلب الثاني: أهداف التنمية الاقتصادية.....24

المطلب الثالث: معوقات وحلول التنمية الاقتصادية.....25

المبحث الثاني: واقع الاقتصاد الجزائري

المطلب الاول: تشخيص الاقتصاد الجزائري.....28

المطلب الثاني: مفهوم الاصلاح الاقتصادي.....31

المطلب الثالث: انواع سياسات واهداف الاصلاح الاقتصادي.....32

المبحث الثالث: انعكاسات الاصلاحات الاقتصادية وتقييمها

المطلب الأول: برامج الاصلاح الاقتصادي.....33

المطلب الثاني: تقييم مسار الاصلاح الاقتصادي في الجزائر.....34

المطلب الثالث: انعكاسات الاصلاح الاقتصادي.....35

خاتمة الفصل.....37

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية_ مستغانم

مقدمة الفصل.....39

المبحث الأول: لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....40

المطلب الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....42

المطلب الثالث: وظائف واهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفة.....44

المبحث الثاني: تقديم وكالة بدر وكالة مستغانم

المطلب الأول: تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية_ مستغانم.....45

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية_ مستغانم.....46

المطلب الثالث: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....48

المبحث الثالث: مسار الاصلاحات المصرفية

المطلب الأول: قانون 1988 لتكييف النظام المصرفي مع قوانين الاصلاحات الاقتصادية.....54

المطلب الثاني: مضمون الاصلاحات المصرفية في اطار قانون90_10،.....55

المطلب الثالث: اصلاح النظام المصرفي الجزائري 1990 الى غاية2010،.....56

المبحث الرابع: اصلاحات بنك البدر

المطلب الأول: اهم الاصلاحات التي يتبعها بنك بدر.....62

المطلب الثاني: اثر الاصلاحات على البنك.....63

خاتمة الفصل.....66

الخاتمة العامة.....68

قائمة المراجع.....72

الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
III_ 03	أبعاد المزيج الخدمي في بنك البدر	50

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
I_ 01	عوامل البيئة الخارجية	18
III_01	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	43
III_02	الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم	47

مقدمة عامة:

1_إشكالية البحث:

لقد تميز النظام المصرفي الجزائري قبل الاستقلال بوجود عدد من البنوك موزعة عبر كافة التراب الوطني كانت تخدم مصالح الاحتلال الفرنسي، أما بعد الاستقلال فقد ورثت الجزائر نظاما مصرفيا واسعا مملوكا لرأس المال الفرنسي وقائم على أساس نظام اقتصادي ليبيرالي، ونتيجة لذلك فقد واجهت الجزائر وضعا اقتصاديا صعب بسبب النتائج عن حرب التحرير من جهة، ومغادرة الاطارات الفرنسية المسيرة لتلك البنوك من جهة ثانية، الامر الذي أدى بالسلطات الجزائرية الى تحدي تلك الصعاب والاقدام على تأميم هذه البنوك قصد تعبئة مواردها المالية المتواضعة خدمة الاقتصاد الوطني، حيث عمدت السلطات المعنية بتأسيس بنكا مركزيا يضطلع بمهامه التقليدية في اطار توجيه السياسة النقدية للبلاد والتحظير لإنشاء عملة وطنية، وهكذا فقد تم انشاء مجموعة من الهيئات المالية والبنوك.

تشتغل البنوك حيزا هاما في الاصلاحات الاقتصادية لأنها تعتبر الممول الرئيسي لمختلف الاستثمارات والمشاريع كما ان النشاطات البنكية اصبحت عملية يومية تهم قطاعا واسعا من الافراد والمؤسسات والمنظمات، وتتزايد اهميتها يوم بعد يوم، بسبب ما يشهده الاقتصاد من تحولات عميقة، لذا تشهد الجزائر اصلاحات اقتصادية عميقة تهدف الى مرور الاقتصاد الوطني من اقتصاد المخطط الى اقتصاد السوق، مما حتم على الجزائر اصلاح القطاع البنكي، لأن مدى نجاح الاصلاحات الاقتصادية تتوقف عن صحة النظام المالي بخلق مناخ جديد ينظم العلاقة بين البنوك والمؤسسات الطالبة للقروض في اطار التسيير اللامركزية.

كما اثبتت التطورات الاقتصادية في الدول النامية التي تسعى جاهدة لتحقيق التنمية المحلية بموارد مالية محدودة اهمية دور النظام المصرفي في تعبئة المدخرات وتمويل التنمية الاقتصادية والمحافظة على الاستقرار الاقتصادي.

ويمثل الاقتصاد الجزائري نموذجا لاقتصاد نامي، حيث اعتبرت مرحلة التسعينات التي مرت بها الجزائر ادق مراحل التحول في تاريخ الاقتصاد الجزائري الحديث، حيث شهد عدة اصلاحات لتحقيق التنمية الاقتصادية.

من خلال ما تطرقنا اليه سابقا نطرح الاشكالية التالية:

_ ما مدى فعالية اصلاح قطاع الخدمات المصرفية على الاقتصاد الجزائري ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية ينبغي علينا طرح الأسئلة الفرعية :

_ ماذا نقصد بالجهاز المصرفي ؟

_ كيف تؤثر الإصلاحات المصرفية في سير العملية التنموية للاقتصاد ؟

2_ فرضيات الدراسة:

يمكن صياغة الفرضيات التالية قصد طرحها للمناقشة واختبار صحتها:

_ بإمكان القطاع المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات الفعالة على جميع المستويات الرفع من كفاءته وقدرته التنافسية بالرغم من إختلاف أنواع البنوك و تعدد الوظائف تجاه المصلحة العامة والخاصة، سواء داخل المؤسسة أوخارجها.

_ إن إصلاح القطاع الخدمات المصرفية الجزائرية مطلب أولي لتحقيق التنمية الإقتصادية على الصعيدين الوطني والعالمي.

3_ مبررات اختيار الموضوع:

هناك العديد من الدوافع والمبررات الذاتية والموضوعية التي ساقتنا في اختيار هذه الموضوع من بينها ما يلي:

_ مقرر من طرف الادارة اختيار الموضوع المدرج عامة والموضوع من طرف الاستاذ المؤطر خاصة.

_ اهمية بنك البدر للوصول الى الطور التنموي.

_ اهمية القطاع البنكي وجذب النظر على ما يمكن ان تقوم به من دور فعال في دفع الاقتصاد الوطني الى عجلة التنمية الاقتصادية.

4_ أهداف الدراسة واهميتها:

_ اكتساب معارف جديدة تنمي فكرنا وفكر القارئ الذي يستعين ببحثنا.

_ استيعاب اهم المستحدثات في ما يخص الوظائف الاساسية للبنوك والمؤسسات المالية.

_ تقديم آراء وأفكار جديدة فيما يخص تطوير العمل المصرفي.

_ امكانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية من ترقية الاقتصاد الوطني.

_ الجهاز المصرفي يعتبر من الاجهزة الفعالة والتي لها الاثر الكبير على كل القطاعات، فهو جهاز فاعل ومنشط لبقية القطاعات.

5_ حدود الدراسة:

مست الدراسة الجهاز المصرفي والاصلاحات المصرفية الجزائرية من سنة 1988 الى ما بعد قانون 11/03 المتعلق بالنقد والقرض، كما ارتكزت الدراسة التطبيقية على دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

6_ المنهج المتبع:

بغرض الاجابة على الاشكالية المطروحة تم استخدام كل من المنهج الاستقرائي والاستنباطي بالاعتماد على اسلوبين:

_ الاسلوب النظري: يتم من خلاله التطرق الى مفهوم الخدمات المصرفية ودورها في تنمية الاقتصاد الجزائري، وذلك من خلال الرجوع الى مصادر المعلومات الثانوية من كتب بالإضافة الى الاستعانة بالمذكرات الجامعية وخدمات الانترنيت.

_ الاسلوب الميداني: نتطرق من خلاله تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك من خلال استقراء المعلومات والمعطيات الموثوقة، ومن خلال اجراء المقابلات الشخصية مع مسؤولي ادارة البنك من أجل الحصول على وجهات نظرهم وآرائهم حول الموضوع.

7_ تقسيم البحث:

من أجل تحقيق اهداف البحث تم تقسيمه الى ثلاثة فصول:

تناول الفصل الاول القطاع الخدماتي المصرفي، والذي قسم الى ثلاث مباحث الاول بعنوان ماهية الخدمات المصرفية، والثاني تحديد الخدمات المصرفية والثالث بعنوان آليات تحديث الخدمات المصرفية.

_ أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان التنمية الاقتصادية والاقتصاد الجزائري والذي قسم بدوره الى ثلاث مباحث بحيث يعالج المبحث الاول اساسيات التنمية الاقتصادية، والمبحث الثاني عموميات حول اصلاح الاقتصاد الجزائري، اما المبحث الثالث فتناول انعكاسات الاصلاحات الاقتصادية مع التقييم لها.

_ وأخيرا الفصل الثالث الذي يتمثل في الجانب التطبيقي والذي جاء بعنوان دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ويشمل ثلاث مباحث جاء على النحو التالي:

المبحث الاول لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية، المبحث الثاني فحص تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية _مستغانم، والمبحث الثالث تناول اصلاحات بنك البدر واثر هذه الاصلاحات على البنك.

مقدمة الفصل:

نظرا للتحولات التي يعرفها الاقتصاد الجزائري والتي تتجه نحو اعتماد ميكانيزمات الإقتصاد الحر وما يتطلبه هذا التحول من إعادة النظر في دواليب السياسات الاقتصادية عموما، والجهاز المصرفي بصفة خاصة.

يؤدي الجهاز المصرفي دور الضابط والممول للاقتصاد، وهذا ما يقتضي إعادة النظر في وسائل تسييره، وعلى هذا فقد عرف هذا الجهاز اصلاحات متتالية ومتعاقبة كانت في مجملها قانونية، فبعد ما تم تأميمه في السنوات الأولى للاستقلال عرف تعديلات من حيث إطاره القانوني سنتي 1986_1988 ، ثم الاصلاحات الجوهرية التي تمثلت في صدور القانون " رقم10/90 المتعلق بالنقد والقرض "، والذي يهدف إلى وضع الجزائر على عتبة اقتصاد السوق الحر.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية احد عناصر مزيج التسويق المصرفي، واحد الركائز التي يعتمد عليها في وضع الاستراتيجية التسويقية للبنك بل في وضع الاستراتيجية العامة للبنك، وهي على غرار السلع المادية وباقي الخدمات الاخرى تتصف بخصائص تميزها وتجعلها تحدد المعالم الرئيسية للبنك، وقد عرفت مجالا كبيرا من التغير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها البنوك والتي أضافت لها العديد من المميزات .

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

لقد تطورت الخدمة المصرفية من شكلها التقليدي الى الحديث بتطور وظائف المصارف وتعددها وتنوعها حسب طلب العميل بعد أن أصبح سيد السوق[1].

من الصعب اعطاء أو حصر مفهوم دقيق للخدمة المصرفية التي تفرض على المستهلك، وهذا ما يفسر وجود عدد كبير من المفاهيم في هذا المجال.

فحسب الجمعية الامريكية: الخدمة المصرفية تظهر على شكل نشاطات منافع أو اشباع حاجة أثناء بيع السلع ومن هذا التعريف يتضح:

_ الخدمة تعني منافع أو اشباع حاجة ناتجة عن بيع الخدمات المستقلة كخدمات البنوك والتأمينات.

_ الخدمة تعني منافع أو اشباع حاجة تحقق مباشرة من خلال استهلاك سلعة معينة أو خدمة كالإيواء.

_ أما فيليب كوتلر فيعرف الخدمة على انها: نشاط او أداء قابل للتبادل غير ملموس ويؤدي إلى نقل الحيازة وقد تكون الخدمة مرتبطة بالمنتج المادي، كما يمكن أن تكون مستقلة بذاتها.

ويرى ستانتون: على انها وضع القائمة بالأنظمة التي تعبر عن الخدمات ويتم تقديمها للعملاء سواء نهائيين او غير نهائيين وتتصف هذه القائمة ب: خدمات النقل، خدمات علاجية، خدمات استشارية.....

ومن هذا المنطلق فان الخدمة المصرفية تعتبر مصدرا للعملاء في اشباع رغباتهم وحاجاتهم أما من جهة نظر البنك فهي مصدرا للربح حيث تحقق الأهداف الاستراتيجية له، والمفهوم الحديث للخدمة المصرفية له يرتبط بالقيمة.أو جوهر المنفعة المترتبة عنها في التجربة التي يعيشها العميل[2].

تعبر الخدمات المصرفية عن اداء او نشاط غير مادي يقدم من قبل المصارف للعملاء، فهي مصدر للطرفين البنك والعميل، فالبنك يعد الخدمة المصرفية مصدرا للربح وللعميل تعد مصدرا لإشباع حاجاته

[1] محسن أحمد الخضري،" التسويق المصرفي"، الطبعة الاولى، مصر، ايتراك للنشر، 1999، ص 16. 17.

[2] توترة حياة، سامر بحتة، "المنافسة بين البنوك فيما يخص الخدمات البنكية"، دراسة حالة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس،علوم اقتصادية جامعة شلف، الجزائر، 2004_2005، ص 62.

وعليه فالخدمة المصرفية أداء غير مادي يقدم من طرف المصارف، وتكون مصدرا لربح وإشباع رغبات العميل فالخدمة تتطلب لذاتها ولجوهرها.

وتمثل الخدمات المصرفية والمالية مجموع الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك، وهي الايداع والائتمان وخدمات الاستثمار، فالخدمات المصرفية عديدة ومتنوعة وهناك من يقسمها إلى الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية المستحدثة، وخدمات متعلقة بإدارة الاموال والاستثمار في الاوراق المالية[1].

فالخدمات المصرفية التقليدية هي تلك الخدمات المتعلقة بخدمات الايداع والسحب وتسيير الحسابات للزبائن والتحويلات المالية وإصدار الشيكات، والتعامل بالنقد الأجنبي، وضع القروض والائتمان وفتح الاعتمادات المستندية وإصدار خطابات الضمان وغيرها.

اما خدمات الاستثمار فهي الخدمات المتعلقة بإدارة محافظ الاوراق المالية، وتقدم الاستشارة والنصح والهندسة المالية، وتقديم التمويلات العقارية وخدمات أمناء الاستثمار، في حين الخدمات المستحدثة فهي تلك الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك باستخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية وخاصة تكنولوجيا الاتصالات كخدمات البطاقات البنكية وخدمات الصراف الآلي وخدمات الهاتف المصرفي، والبنك المنزليوخدمات البنوك عبر شبكة الأنترنيت ، حيث أصبحت هذه الخدمات محل المنافسة الشديدة بين البنوك على المستوى العالمي[2].

وعليه يحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين أساسيين[3]:

المفهوم الاول تسويقي: كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.

المفهوم الثاني منفعي: ويتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية.

المطلب الثاني: مراحل نشأة الخدمة المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل نوجزها فيما يلي:

1_ الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع: لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، لقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

[1] الدستوني حامد ابوزيد،" ادارة البنوك"، القاهرة، مصر، دار الثقافة العربية، 1998، ص104.

[2] محمد عبد الوهاب الرويس، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدماتالمصرفية"، بدولة قطر، رسالة ماجستر، كلية التجارة، جامعة عين الشمس مصر، 2002، ص63.

[3] رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، عمان، الاردن، دار للنشر والتوزيع، 2088، ص278.

1_1_الاكتفاء الذاتي: حيث ان كل اسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود اي نشاط مالي أو مصرفي.

1_2_تبادل الفائض من الانتاج: يعد توجه الأسر الى التخصص في الانتاج، حدث ظهور فائض في الانتاج مما دفعهم الى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة اخرى، وان الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية، أما بالنسبة الى الخدمات المصرفية فان معالمها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

1_3_ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل ومقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، فان ذلك دفع الى ايجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل الى عملية تبادل مرضية، مما ادى الى ظهور النقود، والذي حقق تحول كبير في الانشطة المالية.

1_4_الايداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة بداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط الا وهو الايداع.

1_5_الايداع والقروض: لقد لجأ اصحاب الثروات الى ايداع ثرواتهم لدى الصياغ، وان هؤلاء اخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، وتكون القروض لفترة قصيرة.

ان هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض اضافة الى خدمة الايداع وكذلك حصل الصياغ على فائدة مقابل منح القروض.

1_6_بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الايداع والقروض والحصول على فائدة الى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف أوراق البنكونت لإجراء عملية المقايضة.

ان الانشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على الايداع، القروض لفائدة اصدار أوراق البنكونت[1].

2_الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه الى استثماره في المشاريع الصناعية، وان هذا الاستثمار أدى الى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر الى المصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم اداري ولديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الايداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة امكانياتها في منح القروض واعطاء الاستثمارات.

3_الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة

[1] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، "التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2005، ص45.

والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب اكبر قدر ممكن من الأفراد، لأن عملية الايداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، وانما أصبح اغلب الافراد يطلبون الخدمات المصرفية وذلك من خلال الايداع، طلب القروض، تحويل الاجور الى المصارف طلب بطاقات الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية.

4_الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: ان اهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء[1].

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية[2]:

1_تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.

2_زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة.

3_زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.

4_اتساع الرقعة الجغرافية التي تنشر عليها هذه المصارف وفروعها.

5_استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.

6_الاشتراك في شبكة الانترنيت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

ويمكن القول ان الخدمات المصرفية كغيرها من اوجه النشاطات الاقتصادية، قد مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات القرض والايداع في داخل حدود الدولة المعنية الى قيام المصارف في مجال الاستثمار، وتملكها الكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية وكذلك قيامها بتصدير خدماتها خارج الدولة، وانتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم، وظهور المصارف متعددة الجنسيات....الخ.

ولا شك ان هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية او في صناعة المصارف بصفة عامة بمثابة ضرورة واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة[3].

---

[1] معراج هواري، "تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية للمصارف التجارية"، دراسة ميدانية، اطروحة الدكتوراه علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص27.

[2] محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف،"مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، مرجع سبق ذكره، ص47.

[3] سامر جلدة، "البنوك التجارية والتسويق المصرفي"، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2009، ص149.

المطلب الثالث: خصائص الخدمات المصرفية

رغم اتفاق جميع الكتب حول خصائص الخدمات فان هناك وجهات نظر متباينة حول الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من جهة، ومن جهة ثانية نظرا لخصوصية وحساسية الخدمات المصرفية اذا ما قورنت بالخدمات الاخرى من حيث انها متعددة ومتنوعة وخاضعة لتغيرات مستمرة خاصة في ظل التطورات العالمية في مجال الصناعة المصرفية والتوسع في استخدام الوسائط التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية[1].

وتستعرض في ما يلي خصائص الخدمات المصرفية وهي:

1_ لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها: فمن المستحيل انتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه وفي اللحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر انتاج الخدمة وفي نفس اللحظات تعد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل وبالتالي فان موظف البنك لا يعمل في مصنع امام خط انتاج مستمر، ان البنك الذي قرر تعين الموظف في هذا المنصب قد وضعه في خط المواجهة وعلى نقطة الحدود للتعامل مع العميل ويعلم البنك انه من خلال التدريب والممارسة سيكون بإمكان الموظف تقديم الخدمة للعميل وبما يجعله يشتهي العودة مرة اخرى الى طلب الخدمة.

2_ لا يمكن للموظف انتاج عينات من الخدمة: يقوم الموظف بإنتاج وتقديم خدمة وهي عبارة عن خبرة ومعايشة فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها الى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها كما انه لا يستطيع أن يوصل هذه الخدمة شفهيا الى العميل مهما حاول أن يصفها له فان المعايشة شيئا آخر، ومن غير المتصور ارسال عينة من نوعية الخدمة للعميل والتي يمكن أن يحصل عليها حين يأتي الى البنك ولأن كل عميل له حساسيات استقبال خاصة به تختلف عن غيره فان من العسير توفير نموذج موحد يعلنه البنك لكي يرضي كل العملاء ويفرض ذلك بطبيعة الحال صرورة الاهتمام الشخصي بكل عميل على حدة.

3_ التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء فان الحكم النهائي على ما يقدمه موظف الشباك في البنك لا يبيع خدمة الحساب الجاري لعميل الحساب الجاري ولكنه يدير لحظات مهمة من تجربة عميل أثناء معايشته للخدمات التي يقدمها البنك.

4_ الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك بنفس الوقت: بمجرد أن يقدم البنك الخدمة للعميل فانه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها، وبالتالي فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يبقى للعميل هو استمتاعه بلحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة.

[1] وسيم محمد الحداد، وآخرون،" الخدمات المصرفية الالكترونية"، الطبعة الاولى، الاردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2012، ص46

5_ الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون الى سحب سلعهم من السوق لوجود أخطاء فنية في انتاجها أو أحيانا بسبب فسادها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي أما الخدمة المصرفية التي تقدم للعميل فلها طبيعة تختلف من حيث أنها قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها وبمجرد أن تصبح الخدمة وتقدم للعميل تستهلك للتو واللحظة.

6_ الخدمة غير قابلة للفحص بعد الانتاج: مقدم الخدمة المصرفية يتفاعل ويتعامل مع البشر وانتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل بشري بينه وبين العميل ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الانتاج ومن ثم لا يمكنه الاستغناء عن الوحدات المعيبة فالاستهلاك قد تم فعلا والمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات الجودة تكمن بداخل الموظف والقليل منها يرتبط بالأمور الخارجية.

المبحث الثاني: تحديد الخدمة المصرفية

الخدمات المصرفية هي الخدمات التي تقدمها البنوك من الخدمات التجارية تتعلق بعمليات التسيير محفظة الأوراق المالية بالإضافة الى مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تختلف من حيث أنواعها وحجمها بحسب درجة وطبيعة الأهداف التي يسعى البنك لتحقيقها ونظر لتعدد انواع الخدمات المصرفية وتشبعها.

المطلب الأول: نظام تقديم الخدمات المصرفية

يتعلق نظام تقديم الخدمة ب أين ومتى وكيف يتم تقديم الخدمة المصرفية للعميل ؟ وهذا النظام لا يتضمن فقط العناصر المرئية لنظام تشغيل الخدمة المصرفية، وانما يستلزم التعرض لعملاء آخرين تقليديا. لان التفاعل ما بين المصرف والعملاء تفاعل وثيق، إلا انه ولأسباب تتعلق بفاعلية وكفاءة التشغيل وبراحة العميل نفسه، فان بعض العملاء الذين يبحثون عن خدمة مصرفية لا تتطلب حضورهم المادي الى المصرف، يجدون بان حجم أو درجة الاتصال المباشر مع المصرف بدأ يتقلص باختصار[1].

ان تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا غالبا ما يوفر راحة العميل بالمقارنة مع الاتصال وجها لوجه ان معدات الخدمات الذاتية مثل الصراف الآلي أو الهاتف الالكتروني، متوفرة اليوم على مدار الساعة في مواقع كثيرة إلا أن هناك مساوئ محتملة، فالعميل أحيانا يجد أن التحول من الخدمات الشخصية الى الخدمة الذاتية مربكا ومقلقا، ولهذا فان تنفيذ مثل هذا التحول يتطلب نوعية واسعة النطاق للتخفيف من إرباك وقلق العملاء،علاوة على تقديم بعض الحوافز الترويجية لتشجيعهم على القبول بفكرة التغير من الخدمة الخاصة الى الخدمة الذاتية.

ومن خلالاستعارة بعض المصطلحات المسرحية فان الفرق بين تقديم خدمة ذات اتصال عال وأخرى ذات اتصال منخفض هو أشبه ما يكون بالفرق بين مسرحية تعرض بشكل مباشر على الجمهور على خشبة المسرح، وبين دراما كتبت خصيصا لبث من خلال الاذاعة، ويعود سبب ذلك الى حقيقة المنتفعين من

[1] احمد محمود الزامل، وآخرون،" تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الاولى، الاردن، اثراء للنشر والتوزيع، 2012، ص184.

الخدمات ذات الاتصال المنخفض عادة لا يرون مصنع الخدمة أو المصرف حيث يتم انجاز أو انتاج الخدمة المصرفية. وفي أفضل الحالات فان هؤلاء العملاء يتحدثون مع المصرف بالهاتف أو عن طريق الانترنيت أو من خلال الصراف الآلي.

وعندما تتم عملية تقديم الخدمة من خلال قنوات الكترونية غير شخصية، الصراف الآلي أو الحاسوب أو الهاتف الالكتروني، فان المصارف تحاول التعويض عن ذلك.

فليس الجميع مرتاحين من الاتجاه نحو تقديم خدمات ذات اتصال منخفض، ولهذا السبب تسعى المصارف الى تقديم عدة خيارات عملائها، مثلا بعض المصارف تقدم حزمة من الخيارات المتعلقة بتقديم خدماتها المصرفية للعملاء.

ومن تلك الخيارات:

1 - زيادة العميل للمصرف شخصيا لإتمام عمليات التعامل المصرفي.
2 - قيام العميل باللجوء الى خدمات الصراف الآلي.
3 - قيام العميل بإتمام عمليات التعامل المصرفي عن طريق الهاتف الاعتيادي أو الالكتروني.
4 - قيام العميل بالتعامل المصرفي باستخدام الحاسوب في المنزل أو اللجوء الى الانترنيت[1].

المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية

ان الخدمة المصرفية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن حي، واذا كانت دورة حياة الأخير مرتبطة بنطاق زماني محدد من الولادة الى الوفاة ، فان دورة حياة الخدمة المصرفية تبدأ بتقديمها الى السوق وتنتهي بانحدارها وزوالها[2].

1_ مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية: تعتبر دورة حياة الخدمة المصرفية عن تطور حجم المبيعات والأرباح عبر الزمن، وتمر الخدمات المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها أي خدمة أو منتج آخر ولا تختلف عنها إلا من حيث الطول والسيناريو الحياتي لكل مرحلة.

يساعد تحليل ومراقبة دورة حياة الخدمة المصرفية مدراء التسويق على مستوى البنوك في وصف الكيفية التي تعمل بها الخدمة في الأسواق، والتعرف على تطور حجم الأرباح الناتجة عنها وكذا الظروف المنافسة، كما يعد هذا المفهوم أداة هامة وتوضيح التفاوت بين سلوك الخدمة من مرحلة الى أخرى، وهو يحتم تطبيق استراتيجيات تسويقية في كل مرحلة.

من المعروف أن أي خدمة مصرفية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن، حيث ان الخدمات تمر بأربعة مراحل :

[1] احمد محمود الزامل، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص185.
[2] محسن أحمد الخضري،"التسويق المصرفي"،مرجع سبق ذكره، ص240.

1_1_مرحلة التقديم (الانطلاق): في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة المصرفية ضعيفا، كونها جديدة وتطرح لأول مرة في السوق، مما يولد انخفاض نسبي في حجم التعامل بها وفي نسبة الأرباح مما يستوجب التركيز على الاعلان[1].

من المهم معرفة توقيت نهاية هذه المرحلة وذلك باستخدام معيارين هما:

_ تحقيق البنك الأرقام المخططة لحجم التعامل في هذه المرحلة وهذا ما تحدده الفرص التسويقية المتاحة وحدة المنافسة في السوق المصرفية.

_ ظهور المنافسة وازدياد حدتها، إن نجاح البنك في توصيل الخدمة الى نهاية هذه الفترة يعني قدرة هذه الخدمة على تجاوز كل الصعاب، مما يحرك البنوك الأخرى نحو المواجهة.

1_2_ مرحلة النمو: تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة المصرفية، من أبرز مميزاتها زيادة الطلب والنمو على الخدمة، وتستمر هذه المرحلة ما دام حجم تعامل بالخدمة لم يصل بعد الى أعلى مستوياته المحددة من طرف البنك وهي تقود البنك الى زيادة درجة التنوع في التشكيلة التي يقدمها، يطلق عليها أحيانا المرعى الخصب حيث يكون البقر حلوبا..

وفي هذه المرحلة يزداد التعامل تدريجيا ولكن بمعدلات متسارعة على الخدمة التي تم ادخالها، وتتسع معرفة العميل بها ويزداد تقبله لها واحتكاكه بها، وترتفع ربحية البنك خلال هذه المرحلة من حياة الخدمة مما يجذب المنافسين والدخول الى ميدان تقديم خدمة مماثلة مما يستدعي اجراء المزيد من التحسينات الملحوظة في هذه الخدمة وتنشرها على فروع البنك في المناطق المختلفة من أجل الاحتفاظ للبنك.

هناك مؤشرات دالة على أن الخدمة مازالت في مرحلة النمو وهي:

_ التزايد في معدلات نمو حجم المبيعات والأرباح.

_ اشتداد حدة المنافسة بين البنوك.

_ تحسين جودة الخدمات وتخفيض أسعارها كلما أمكن.

1_3_ مرحلة النضج: في هذه المرحلة يبلغ حجم التعامل بالخدمة والأرباح المولدة عن ذلك المستوى المتوقع حيث يتميز هذا المستوى من المبيعات والأرباح بالثبات والاستقرار، رغم زيادة حجم التعامل واتجاه نحو الانخفاض، مما يشكل ضغطا على الأسعار ويجعلها تتجه نزولا، ولهذا فان أي استراتيجية تسويقية يتبناها البنك في هذه المرحلة يجب ان تبنى على محورين أساسيين هما:

_ أسعار منخفضة لإغراء الجمهور إشباع رغباته.

_ ترويج كثيف يتم من خلاله تأكيد المكانة التنافسية للبنك وإبراز الميزة النسبية فيما يقدمه من خدمات.

[1] محسن أحمد الخضري، مرجع سبق ذكره، ص241.

1_4_ مرحلة الانحدار (التدهور): وفي هذه المرحلة يقل الطلب على الخدمة لعدة أسباب كعدم تلبيتها لحاجات الزبائن أو ظهور خدمات ذات منافع أكثر وهي تعكس درجة عالية من التعثر الذي يغري الادارة في كثير من الاحيان باتخاذ قرار بتعديل الخدمة أو اسقاطها نهائيا من المزيج الخدمي وادراج الخدمات الجديدة تلبي احتياجات العملاء.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية

تعمل المصارف على جلب اكبر قدر ممكن من المتعاملين الاقتصاديين (افراد، مؤسسات) ويوفر الكثير من الخدمات المصرفية بما يتجاوب واحتياجاتهم، فالمصارف توفر خدمات كثيرة ابتداء من خدمات الصندوق الى خدمات توظيف الأموال في شتى المجالات، كما يساهم في تمويل المشاريع الاستثمارية وتمويل مختلف فعاليات الاقتصاد القومي فالخدمة المصرفية كما سبق ذكرها بأنها كل ما يقدمه المصرف لعملائه بحيث أنها تمثل هذه الخدمات بالنسبة لعملاء الخدمة المصرفية، أما بالنسبة للمصرف فهي تمثل له نشاطا يجني من ورائه ربحا[1].

1_ عمليات الوساطة المالية

تقسم الوساطة المالية الى قسمين هما عمليات الودائع وعمليات القروض.

1_1_ عمليات الودائع:

تقوم المصارف بتشجيع المدخرات العطلة مؤقتا لدى الجمهور يضعها تحت تصرفه ويكون مدينا، وهذا يسند الى دقة الجمهور في الجهاز المصرفي بما يوفره من أنظمة أمنية تجنب العملاء مخاطر ضياع أموالهم وتعرف الوديعة هي دين بذمة المصرف من الجمهور وتكون إما نقود أو قيم منقولة، في حالة تعرضها للسرقة فالوديعة هي دين بذمة المصرف من الجمهور وتكون أما نقود أو قيم منقولة، في حالة تكون النقود يتصرف بها المصرف لقاء اعترافه بالدين وتكون ملكا له وفي حالة قيم منقولة تبقى ملك لأصحابها ويديرها المصرف لحساب الزبون تنقسم الودائع وفقا لهيكلتها وهو الذي يستخدم كأساس للمقارنة على المستوى المصرفي العالمي، الى ثلاث أنواع اساسية وتوجد أيضا عملية ادخارية واستثمارية تساعد على تجميع المدخرات.

1_1_1_الودائع التجارية: هي تلك الوديعة التي يستطيع أصحابها سحبها في أي وقت دون سابق إنذار وعادة لا تمنح المصارف فوائد على الودائع وان منحت تكون قليلة وتنقسم الودائع الى:

_ **ودائع دائمة**: هي تلك الودائعالتي لا يتوقعسحبها خلال الأجل القصير.

_ **ودائع مؤقتة**: وهي تلكالودائع التي يتم سحبها خلال مدة قصيرة بعد الايداع.

_ **ودائع عارضة**: وهي التي تودع لأغراض معينة وتسحب عند انتهاء هذا القرض.

_ **ودائع موسمية**: وهي تلك التي ترتبط بالدورة الزراعية أو الانتاجية اوى السياحية.

[1] ناجي معلي،" اصول التسويق المصرفي"، الطبعة الاولى، الاردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1994، ص72.

1_1_2_الودائع الثابتة: تنقسم الودائع الثابتة لدى البنوك الى ثلاثة أنواع أساسية[1]:

_ **الودائع لأجل:** يقوم العميل والبنك على اتفاق بإيداع مبلغ من المال عند البنك لفترة تتراوح بين خمسة أيام الى عدة سنوات مقابل دفع البنك فائدة تختلف وفقا لأجل استحقاق الوديعة، لا يجوز سحب الوديعة في أي وقت وان طلب المودع سحبها عند الضرورة قبل موعد الاستحقاق يحرم من فوائد أو يقدم له قرض بضمان وديعته.

_ **الوديعة بإخطار سابقا:** يقوم العميل قبل سحب وديعته بإخطار سابقا للبنك، وتحدد مدة الإخطار عند فتح الحساب وتسحب الفوائد من تاريخ الايداع، وتحويل الوديعة الى الحساب الجاري بمجرد انتهاء فترة الإخطار.

_ **شهادات العائد المتغير:** وهي نوع متميز من الودائع الآجلة، يتم من خلال إصدار شهادة تمنح لصاحبها الحق في الحصول على شهادة كل فترة زمنية (شهر، ثلاث أشهر، ستة أشهر). وهو نوع من شهادات الإيداع لكنه يحمل صفات الودائع الآجلة تتغير الفائدة ستة أشهر.

1_1_3_ودائع صندوق التوفير: هي إحدى وسائل تجمع المدخرات التي تحظى باستثمار عالمي واسع النطاق وتتميز بصغر مبالغها وكثرة حساباتها وإطراء نموها ونمو الوعي المصرفي والزيادة في الدخل تعتني البنوك بهالأنها تخلق الوعي الادخاري وتدعم الوعي المصرفي وتكون عملاء ممتازين مع مضي الوقت.

1_2_ عمليات القروض المصرفية:

القروض الكلية مخصصة للعمليات المالية التي تجمع مباشرة بين هيئة آلية سواء كان بنك او مؤسسة مالية والمقترض.

-القروض: فهو فعل ثقة يضم تبادل خدمتين متباعدتين تتم بين طرفين المقرض(البنك) والمقترض(الزبائن) فيقوم البنك بتقديم آمال الى المقترض مقابل وعد بالتسديد مع فائدة معينة تعطي عمليتين أساسيتين الفارق الزمني والخطر[2].

[1] طلعت اسعد عبد الحميد، "ادارة البنك المتكاملة"، القاهرة، مصر، دار النهضة العربية، ص68.

[2] بحرار بعدل فريدة،" تقنيات وسياسات التسيير المصرفي"، الطبعة الاولى، لجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000، ص108_ 109

3_ عمليات تقديم الخدمات للزبائن:

تقدم المصارف خدمات عديدة ومتنوعة للزبائن منها[1] :

3_1_تسيير أدوات الدفع: تقدم المصارف خدمات من خلال تسيير أدوات الدفع منها:

الصك، الحوالة والمقاصة، تنتج المصارف عدة أنواع من أدوات الدفع لزبائنها قصد تسديد مستحقاتهم، أهم هذه الأدوات الشيك من خلال تداوله وتظهيره، والذي يعتبر من أهم أدوات الدفع تداولا بعد النقودبالإضافة الى الشيك نجد أمر التحويل الذي تتجه المصارف لزبائنه والذي يكون التحويل اما مباشرة بنفس المصرف أو غير مباشر اذا كان المصرفان مختلفان وفي هذه الحالة يتم التحويل على طريق المقاصة.

3_2_-تسيير الأموال: (المحفظة، الثروة): تشمل عمليات تسيير الأموال كل من عمليات الذهب والمعادن وكذا ايجار الصناديق الحديثة.

3_3_تقديم النصح والمشورة للزبائن: تقوم المصارف بتقديم النصح والمشورة للزبائن في ميادين مالية وقانونية واحصاءات.

3_4_عمليات الصندوق: ان الحساب الموجود لفاتح الحسابات لدى المصرف ويزيد أو ينقص لحركات الايداع والسحب، فهذه الخدمة التي تقدمها المصارف لصالح فاتحي الحساب المصرفي لديهم تسمح لهم بإجراء تغيرات في حسابهم بالزيادة أو النقصان.

المبحث الثالث: آليات تحديث الخدمات المصرفية

تقتضي الطبيعة المتغيرة للسوق المصرفية تجاوب ادارة البنك والتفاعل مع التطور البيئي بالبحث المستمر في تطوير الخدمات المصرفية، حيث تكمن قدرة البنك على البقاء والاستمرار في السوق بمدى قدرته على الاستجابة بمقتضيات التطور والتفاعل مع متغيرات السوق، وذلك من خلال آليات وأساليب تمكن من الوصول الى خدمات مصرفية جديدة وحديثة بما يتماشى والتطور الحاصل[2].

تختلف القروض فيما بينها في ثلاث نقاط: المدة الزمنية، موضوعها والضمانات التي ترافقها. أي سيولتها بالنسبة للمقرض، وهي تأخذ ثلاث أشكال هي: قروض قصيرة متوسطة وطويلة الأجل.

عمليات النشاط في الأسواق

تقوم المصارف بخدمات في أسواق الصرف والأسواق المالية

1-أسواق الصرف: تقوم المصارف بعمليات في أسواق الصرف من خلال تقديم خدمات لعملائها في مجال عمليات التحويل الخارجي، وكذا الشراء وبيع العملات الأجنبية.

[1] شاكر القزويني،" محاضرات في اقتصاد البنك"، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،1992، ص195.

[2] شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص196.

1-1-عمليات التحويل الخارجي: يتولى قسم التحويل الخارجي في المصارف التجارية:

_ تصريف: أي ابدال عملة أجنبية بعملة محلية.

_ صرف أوامر الدفع، وحوالات الدفع وبرقيات الدفع واعتمادات الدفع القادمة من الخارج وكذلك اصدارها الى الخارج.

_ تحويل مرتبات الوطنية المقيمين في الخارج، وتلقي مرتبات الأجانب العاملين في الداخل.

_ صرف شيكات السياحية القادمة من الخارج واصدارها للمسافرين للخارج.

1-2-عمليات العملات الأجنبية (شراء وبيع): ان تحويل العملات الأجنبية يكون من طرف البنك المركزي وهو المسؤول عن مراقبة التحويل الخارجي.

2-الأسواق المالية: ان الخدمات التي تقدمها المصارف لأفراد والمنشآت في ميدان الأوراق المالية (الأسهم والسندات) تتمثل في عمليات مختلف الأوراق المالية.

1-عمليات الأوراق المالية: تتمثل هذه العمليات فيما يلي:

1-1-شراءالأوراق المالية من أسهم ومستندات لحساب العميل وبيعها.

1-2-حفظ هذه الأوراق المالية لحساب العميل ويقوم بتسيير المحفظة المالية.

المطلب الأول: مصادر تطوير الخدمات المصرفية

تتمثل مصادر تطوير الخدمات المصرفية في المصادر الداخلية التي تعتمد أساسا على البنك والادارة التسويقية بالبنك أما بالنسبة للمصادر الخارجية فتتمثل في المحيط الخارجي للبنك[1].

1_ المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية: هي من أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية البنك بالعديد من الروافد والتيارات المستمرة من الافكار الابتكارية المبدعة، والتي يمكن ان يستفيد البنك منها في تصميم وتقديم خدمات أكثر اشباعا لاحتياجات العميل وتتمثل هذه المصادر فيما يلي:

1_1_موظفو البنك: حيث ان موظفو البنك هو الواجهة الاساسية وهو الذي يتعامل بشكل دائم مع الزبائن ونتيجة الاحتكاك الدائم تصبح لديه الخبرة الكافية والقدرة على ترجمة احتياجات الزبائن، وهذه الاحتياجات يمكن ترجمتها من طرف الموظف في شكل أفكار لتطوير الخدمة المصرفية .

[1] عوض بدير الحداد،" تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، البيان للطباعة والنشر، 1999،ص32.

1_2_ادارة البحوث بالبنك: أصبحت البنوك تنشئ ادارة البحوث والتطوير ضمن هيكلها التنظيمي توكل لها مهمة البحث واجراء الدراسات المتعلقة بتطوير الخدمات، واقتراح الحلول العملية الخاصة بطرق وآليات التطوير حيث يمكن لها التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الحالية، أو بإدخال أو اقتراح خدمات مصرفية جديدة سواء للاحتفاظ بالمركز التنافسي للبنك في السوق المصرفي أو لامتلاك مزايا تنافسية جديدة تؤهل البنك للحصول على نصيب أو شريحة اكبر من السوق.

1_3_إدارة التسويق بالبنك: يمكن لإدارة تسويق البنك القيام بدراسة تحليلية لرغبات الزبائن والسوق المصرفي وتقييم وأساليب وطرق تقديم الخدمات المصرفية وتكوين تصورات وأفكار تقترح لتطوير الخدمات المصرفية الموجودة او استحداث خدمات جديدة بناء على احتياجات الزبائن وما تقدمه البنوك المنافسة.

1_4_مديرو البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذيين: يمكن لمدير البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذيين نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك ومعرفتهم بها أول بأول، وبالتالي التقدم بالاقتراحات الخاصة بتطوير الخدمات لقربه من الواقع العملي ومن إمكانه تنفيذه بسهولة.

2_ المصادر الخارجية لتطوير الخدمات المصرفية: تتمثل المصادرالخارجية في كافة الأطراف الخارجية عن ادارة البنك أي تلك الأطراف المتواجدة في المحيط الخارجي للبنك وتغذي البنك بالأفكار والاقتراحات والآراء والانتقادات التي من شأنها أن تساعد في عملية تطوير الخدمات التي يقدمها البنك ومن هذه المصادر الخارجية نذكر[1]:

2_1_عملاء البنك الحاليين: كثير ما يقوم عملاء البنك الحاليين بالتعبير عن آرائهم بتعليقاتهم على الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك، سواء باستحسان أو بالرفض، وقد يكون ذلك شفهيا مع المتعاملين معهم من موظفي البنك أو قد يكون كتابة للمسؤولين بالبنك، ويعد صندوق الاقتراحات من أهم العوامل التي تحث العميل على تقديم رابه في الخدمة أو اقتراحه بتطويرها، والتي يجب الاهتمام بتحليلها واستخلاص أفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو تطوير وتحسين الخدمات الحالية التي يقدمها البنك.

2_2_البنوك التابعة: كثيرا ما تقوم البنوك بتأسيس بعض البنوك التابعة التي يتم تخصيصها لمزاولة نوع معين من أنواع النشاط المصرفي أو لخدمة منطقة بذاتها، ومن ثم تكون قادرة على دراسة ومعرفة هذا النشاط أو معرفة ما تحتاجه تلك المنطقة من خدمات مصرفية ومن ثم يمكن لها التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات التي يقدمها البنك الأم التابعة له.

2_3_معرفة ما تحتاجه الحكومة أو المنظمات الحكومية: بعد اشباع وتطور دور الدولة وقيامها بتعظيم دورها في تخطيط وترويج وتقديم الخدمات والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، أصبحت الدولة في حاجة الى خدمات مصرفية ذات طبيعة ومواصفات خاصة، ومن ثم فان التعرف على ما تحتاجه الدولة من خدمات سواء من خلال الاطلاع على الخطة العامة للدولة، أو من خلال دراسة احتياجات ورغبات الأجهزة الحكومية

[1] رابح عرابة، "الحداثة في مجال الخدمة المصرفية"، حالة بنك التنمية المحلية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة شلف الجزائر، 2007_2008، ص50.

يمكن البنوك من اكتشاف مجموعة من الخدمات المصرفية التي يمكن ادخالها لأول مرة والقيام بتطوير الخدمات الحالية لتتوافق مع احتياجات الدولة في شكلها الجديد، خاصة مع الضغوط الموجودة والتوافق مع تيار العولمة.

2_4_البنوك المنافسة: سبقت الاشارة الى أن من خصائص الخدمات المصرفية أنها غير محمية وعليه فان أي خدمة بوجودها بنك ما يمكن البنوك المنافسة التعامل بها وتطويرها لذا تعد الخدمات المقدمة من طرف البنوك المنافسة مصدرا هاما للبنك لاستلهام أفكار التطوير والتحسين.

2_5_معاهد البحث العلمي والجامعات: تهتم الرسائل الجامعية التي أعدت عن النشاط المصرفي بدراسة الخدمات المصرفية وتحليلها ونقدها واقتراح تطويرها، وفقا لما يستخلصه الباحث من نتائج يمكن تطوير الخدمات المصرفية وبذلك تكون الرسائل الجامعية والأبحاث مصدرا من مصادر تطوير الخدمات المصرفية وكثيرا ما تقوم البنوك بتبني بعض الدراسات والبحوث الجامعية والاتفاق عليها، واستضافة الباحثين في ندوات يحضرها خبراء التسويق لمناقشة أفكارهم والتعرف على اقتراحاتهم عن قرب وعن أفضل الطرق لتنفيذها لرؤية الباحثين للتوافق مع متطلبات ومتغيرات المنافسة وتيارات العولمة والاتجاهات الكونية الجديدة.

2_6_وكالات الاعلان وشركات البحوث الخارجية: تقوم وكالات الاعلان نتيجة لاحتكاكها المباشر بالسوق المصرفي بتقديم اقتراحات للبنوك لتطوير الخدمات المصرفية المعلن عنها، خاصة وان تصميم الحملة الاعلانية وتنفيذها ومتابعة نتائجها وتطويرها قد يكشف عن بعض أوجه القصور القائمة في خصائص ومميزات هذه الخدمات، ومن ثم يمكن معالجتها وتطويرها بشكل سليم، وكثيرا ما تسعى شركات الاعلانات الى اقناع البنوك المعلنة بأهمية وضع وتوفير مقومات جذب جماهرية معينة في الخدمة المصرفية المعلن عنها[1].

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

ان الحديث عن تطوير الخدمات المصرفية والعمل المصرفي بشكل عام يفرض علينا التنبيه الى أن عملية التطوير لكي تقوم على أساس سليم تحتاج أولا دراسة البيئة المحيطة لأداء المصرفي ، فالبيئة المحيطة بالبنك تلعب دورا مؤثرا في نجاح البنوك وفعاليتها، ولا نكون مبالغين اذا أكدنا على ان مقدار ما تحققه البنوك من نجاحات يعتمد الى حد كبير بمدى نجاحها في الاتصال بالبيئة والتفاعل بشكل ايجابي مع مكوناتها.

وتتمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية والتي تؤثر في سير وحركية وفعالية نشاط البنك.

[1] نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي،" تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرفية"، رسالة ماجستر كلية التجارة، جامعة منصورةمصر،2000 ، ص33

وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية الى عوامل داخلية وعوامل خارجية، كما سيأتي تفصيله على النحو التالي[1]:

1_ المصادر الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية: العوامل الداخلية هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عب باقي البنوك في اداء الخدمات وتطويرها وهذه العوامل هي:

1_1_حجم البنك وانتشار فروعه: تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك وتعني توفر امكانيات مالية كبيرة، ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المصرفية واجتناب العديد من العملاء. وعلى هذا الأساس فان كبر حجم البنك وانتشار فروعه يعطي للبنك القدرة على تطوير الخدمات والاتفاق الاستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساسا تطوير الخدمات المصرفية.

1_2_النواحي التنظيمية للبنك: يلعب التنظيم الاداري للبنك ونظم الاتصالات داخله، ونظم الاشراف والرقابة عاملا حاسما في تطوير الخدمات المصرفية، والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.

1_3_المستوى الفني والتكنولوجي: لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية والتوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء أصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك التكنولوجيا الصناعة المصرفية وتستخدمها لتطوير خدماتها وعملياتها.

1_4_الكوادر المصرفية (العنصر البشري): يحتاج العمل المصرفي الى سرعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار الكوادر المصرفية والمدربة والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات بالتميز.

وقد أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة والعمل المصرفي الى ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية بالبنوك حتى تصبح قادرة على استخدام التكنولوجيا وارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية.

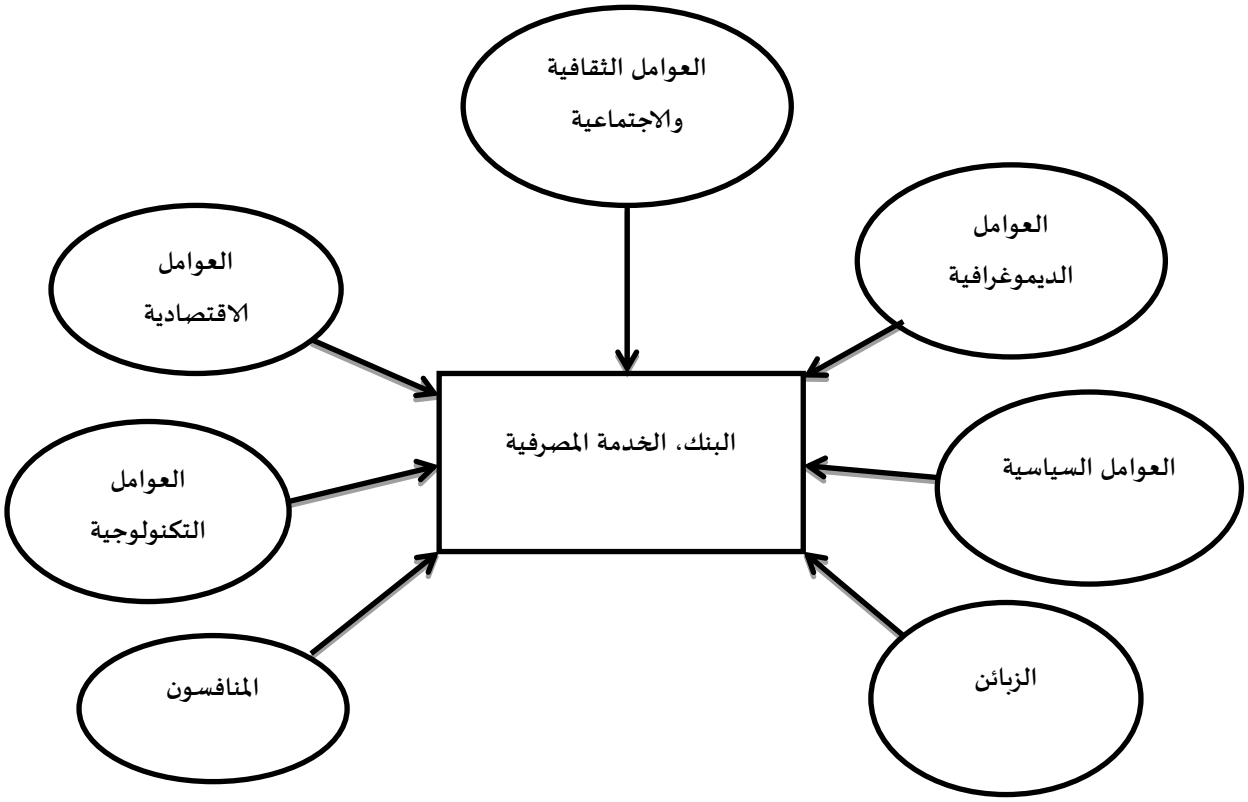
على هذا الاساس فان عملية تطوير الخدمات لا تحقق النجاح المطلوب ان لم يكن البنك يتمتع بتأطير بشري مؤهل وقادر على فهم الخدمات الجديدة ويستطيع تقديمها بشكل مسير ومتميز وحسب نموذج CAPللمنافسة في المنظمات المالية يعتبر الموظفون المدربون من أهم الاصول المملوكة للبنك.

2_ العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية: تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية في مجموعة القوى والعوامل التي لا تخضع لسيطرة البنك ولا يمكنه التحكم فيها.

[1] رابح عرابة،" الحداثة في مجال الخدمة المصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص54.

فهذه العوامل الخارجية تؤثر على البنك وعلى ادائه وخدماته من خلال ما تصنعه من فرص وما تفرضه من تهديدات وتحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل واتجاهاتها حتى يستطيع التعامل مع ما تفرزه منة تفاعل وترتبط هذه العوامل بالبيئة الخارجية التي ينشط فيها البنك والتي يمكن تقسيمها الى بيئة خارجية داخلية وبيئة خارجية دولية.

الشكل رقم(I_ 01): عوامل البيئة الخارجية



المصدر:بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص32

المطلب الثالث: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجيا في العمل المصرفي

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والايقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرينوسعيا منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية، عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية الى السوق الوطنية لاسيما منذ 1997 حيث شرعت في ادخال آلات السحب الآلي، إذ بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز، أما بالنسبة لبطاقات الدفع الفورية "الدفع الالكتروني" فحسب المدير العام لشركة النقد الآلي والعلاقات التقنية بين البنوك فإنه تم الانطلاق في انجاز شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري وقد تنطلق في بداية سنة 2002 بعدما تمر بفترة تجريبية بالجزائر العاصمة لمدة 08 أشهر وستنفذ العملية على مرحلتين، الأولى تكون فيها ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم وبالرغم من هذه المجهودات المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظائرها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجر عثرة ضمن تحقيق القفزة المأمولة لعل أهمها[1]:

1_ غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا.

2_ ضعف الاقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

3_ عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية.

4_ تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية.

5_ ارتفاع تكلفة انشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية.

[1] معطي الله خير الدين، بوقمومة محمد، "ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية_واقع تحديات "، جامعة قالمة، الجزائر ص201.

وفي ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخدها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:

_ زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.

_ التوسع في استخدام الانترنيت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية لعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.

_ العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل الكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى[1].

_ تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة وإجراء التسويات اللازمة عليها بالإضافة الى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك أو المؤسسات المالية الأخرى.

[1] معطي الله خير الدين، مرجع سبق ذكره، ص202.

خلاصة الفصل:

تمثل الخدمات المصرفية أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة إذا نظر إليها كنشاط اقتصادي نجد أنه ينطوي على العديد من الخصائص ولا شك أن توافر هذه الخصائص يعني ضرورة مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التطور في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي في أي دولة بغض النظر عن طبيعة نظامها الاقتصادي وفلسفتها السياسية.

كما يتضح اليوم لقيام السلطات العمومية بإتخاذ مجموعة من الاجراءات والإسراع في تجسيدها ميدانيا بغية الرفع من أداء هذه البنوك استجابة للتطورات الحاصلة في جميع الميادين وطنيا ودوليا، لذلك نوصي بما يلي:

_ يجب اعادة الاعتبار لدور البنوك بإعادة النظر في العلاقة التي تربط هذه المؤسسات بالدولة.

_ الاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتكوين إطارات بنكية حسب المقاييس الدولية.

_ تحسين الهياكل وطرق الاستقبال، ووضع حد للعلاقات الجافة مع الزبائن والإجراءات البيروقراطية في الإدارة والتنظيم.

ومع كل هذا فالنظام البنكي في الجزائر يمتلك المقومات الأولية الضرورية التي تمكنه من انطلاقة فعلية نحو تطوير خدماته والرفع من مستوى ادائه للاندماج بفعالية في النظام المالي الدولي الجديد.

مقدمة الفصل:

لقضية التنمية الاقتصادية بعدا مجتمعيا على مستوى العالم المتقدم والمتخلف، حيث تعد هدفا تسعى إليه جميع الدول من خلال العمل على الحفاظ بمعدل مناسب من التنمية حتى يتحقق للمجتمع على المدى البعيد التوظيف الكامل دون حدوث تضخم او انكماش، أما الدول النامية فان الهدف من التنمية هو زيادة معدلات النمو في الدخل القومي الحقيقي. أي الحد من البطالة والارتقاء بالمواطن لتحقيق آماله في حياة كريمة وفقا للمعايير الصحية والاجتماعية وكل ما يجعل منه انسانا صالحا مساهما في تقديم وطنه.

المبحث الأول: أساسيات التنمية الاقتصادية

التنمية الاقتصادية تفترض تطويرا فعالا وواعيا أي اجراء تغيرات في التنظيمات التابعة للدولة أضف الى ذلك مفهوم التنمية ينطبق على البلدان المتخلفة والتي تمتلك إمكانيات التقدم ولكنها لم تقم بعد باستغلال مواردها.

المطلب الأول: مفاهيم حول التنمية الاقتصادية

ويتضح مما سبق أن المفهوم السائد للنمو هو التوسع الاقتصادي التلقائي غير المعتمد والذي لا يستدعي تغير في الهيكل الاقتصادي للمجتمع، ويقاس بحجم التغير الكمي في المؤشرات الاقتصادية (الانتاج القرض، الدخل الوطني) وينطبق ذلك المفهوم على البلدان المتقدمة[1].

1_ تعريف التنمية الاقتصادية:

هي عبارة عن أحد المقاييس الاقتصادية المعتمدة على التكنولوجيا للانتقال من حالة اقتصادية الى اخرى جديدة، بهدف تحسينها مثل: الانتقال من حالة الاقتصاد الزراعي الى الصناعي او الانتقال من الاقتصاد التجاري الى التجاري المعتمد على التكنولوجيا.

كما تعرف التنمية الاقتصادية بأنها العملية الهادفة الى تعزيز نمو اقتصاد الدول، وذلك بتطبيق العديد من الخطط التطويرية التي تجعلها أكثر تقدما وتطورا، مما يؤثر على المجتمع تأثيرا ايجابيا عن طريق تنفيذ مجموعة من الاستراتيجيات الاقتصادية الناجحة، وتعرف ايضا بأنها سعي المجتمعات الى زيادة قدرتها الاقتصادية للاستفادة من الثروات المتاحة في بيئتها، وتحديدا في المناطق التي تعاني غياب التنوع الاقتصادي المؤثر سلبا على البيئة المحلية عامة.

2_ أبعاد التنمية:

_ أن يكون التغيير في حجم النشاط الاقتصادي بالزيادة.

_ أن تستند عملية التنمية بالدرجة الأولى على القوى الدائمة للمجتمع.

_ تحسين المهارات وتطوير القدرات المهارية والتنظيمية.

_ أن تحقق توازنا بين قطاعات المجتمع الاقتصادية.

_ أن تلبي حاجات الغالبية العظمى لأفراد المجتمع.

_ أن تحقق قدرا كبيرا من العدالة بين الأفراد والمجتمع.

[1] ايمان ناصف عطية، "التنمية الاقتصادية"، الطبعة الرابعة، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2006، ص26.

ويمكن اعتبار هذه الأبعاد الستة هي الأبعاد الأساسية التي تحدد شكل واتجاه سياسة التنمية الاقتصادية التي تتبعها كافة بلدان العالم، وعلى ذلك يمكن تعريف التنمية الاقتصادية بأنها مجموعة السياسات التي يتخذها مجتمع معين تؤدي الى زيادة معدلات النمو الاقتصادي استنادا الى قوة ذاتية مع ضمان تواصل هذا النمو وتوازنه لتلبية حاجات أفراد المجتمع وتحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة الاجتماعية[1].

المطلب الثاني: أهداف التنمية الاقتصادية

للتنمية الاقتصادية أهداف عديدة تدور كلها حول رفع معيشة السكان توفير أسباب الحياة الكريمة لهم وبالتالي تعتبر التنمية في البلاد النامية كوسيلة لتحقيق الأهداف المنشودة وسنعرض فيما يلي بعض الأهداف الاساسية التي يجب أن تبلور حولها الخطة العامة للتنمية الاقتصادية في الدول النامية[2].

1_نمط توزيع الدخل: إذ أن التنمية كما يعكسها معدل النمو الناتج القومي ومتوسط الدخل الفردي لا تعكس بالضرورة حالة أكثر تطورا بالنسبة لرفاهية ومستوى معيشته نظرا لأن المتوسط يبتعد عن التعبير عن الحالة العامة لرفاهية الأفراد ومستوى معيشتهم، في حين يقترب هذا المتوسط إلى التعبير عن ذلك في حالة انخفاض درجة تفاوت في توزيع الدخل لذلك ينبغي أن يتم العمل من أجل تحقيق التنمية مع العمل من أجل تحقيق عدالة التوزيع، حتى يمكن لعملية التنمية أن تحقق أهدافها في رفع مستوى رفاهية الأفراد وحياتهم المعيشية.

2_تركيب الانتاج: من الضروري أن يؤخذ في عين الاعتبار تركيب الانتاج عندما يتم النظر الى التنمية كحالة مرادفة للرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، فاذا تضمنت التنمية الزيادة في انتاج المجتمع في مجالات لا ترتبط بدرجة مهمة في تحقيق حالة التقدم الاقتصادي والاجتماعي، في حين أنها تقترب الى التعبير عنها عندما تتم الزيادة في الانتاج في المجالات التي تتصل بها بدرجة وثيقة بتحقيق إشباع احتياجات الأفراد المختلفة.

3_ظروف العمل: يفترض ان التنمية تكون معبرة عن حالة متقدمة من الرفاهية أن لا تتم على حساب الانسان خاصة المنتجين المباشرين الذين يتحملون أكبر من غيرهم أعباء القيام بهذه العملية، إذ أن التنمية لا تعبر عن حالة الرفاهية إذا تمت عبى حساب تقليل ساعات الراحة وزيادة ساعات العمل وبذل مجهودات أكبر من العاملين لا تعادلها المنافع التي يحصلون عليها، في حين أنها يمكن أن تعبر عن حالة متقدمة من الرفاه إذا تمت في إطار العمل من أجل تقليل ساعات العمل وتوفير مجالات الراحة.

4_الأذواق: حتى تكون معبرة عن حالة متطورة من الرفاه الاقتصادي والاجتماعي والشعور بالرضا أن تمون السلع والخدمات التي تنتج من خلال مجرى العمل من أجل تحقيق التنمية ملبية للأذواق ومعبرة عنها واذا حدث عكس ذلك فإن حالة التنمية تصبح عاجزة عن تحقيق حالة الرفاه المطلوبة.

[1] ضياء المجيد،" الحداثة والهيمنة الاقتصادية ومعوقات التنمية"، الطبعة 15، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2004، ص27.

[2] فليح حسن خلف، "التنمية والتخطيط الاقتصادي"، الاردن، دار حامد للنشر والتوزيع، 2006، ص184_192.

5_التكلفة الاجتماعية: من الضروري الأخذ بعين الاعتبار عند العمل من أجل تحقيق التنمية أن لا تؤدي إلا إحداث اضطراب اجتماعي وفساد القيم والمعايير الاخلاقية والاجتماعية المرغوبة، أو أن تتم على حساب الإطار الحضاري في المجتمع على حساب اهتزاز في معايير الصدق والإخلاص والجدية في الاتقان في العمل مع ضمان احتفاظ المجتمع بإرثه الحضاري والثقافي خاصة الايجابي منه مع تعزيزه ضمن إطار العمل من أجل تحقيق التنمية.

المطلب الثالث: معوقات وحلول التنمية الاقتصادية

1_ معوقات التنمية الاقتصادية: تعترض عملية التنمية في الدول المتخلفة العديد من المعوقات التي تتداخل فيما بينها بحيث تجعل العمل من أجل تحقيق هذه العملية دون لمستوى المطلوب[1] :

1_1_الحلقات المفرغة: تواجه الدول المتخلفة العديد من الحلقات المفرغة منها الحلقة المفرغة في التعليم ذلك ان انخفاض المستوى التعليمي يؤدي الى انخفاض الوعي للأفراد ومستوى تأهيلهم مما يؤدي الى انخفاض الانتاجية وانخفاض الدخل وبالتالي انخفاض القدرة على توفير الإمكانيات والحافز المطلوب للتعليم، هناك حلقة مفرغة في المجال الصحي مما يؤدي الى الاصابة بالأمراض في هذه البلدان وبالتالي انخفاض الدخل والادخار والاستثمار، هذا يؤدي الى انخفاض القدرة على توفير المتطلبات والرفع من المستوى الصحي مما ينجم عنه ابقاء المستويات الصحية منخفضة، الحلقة المتصلة بتكوين رأس المال باعتباره أحد العوامل الرئيسية التي تعاني منها الدول المتخلفة مما يترتب عليه إعاقة عملية التنمية، ويكون مهما الاشارة الى أن فكرة الحلقات المفرغة ذاتها يمكن أن تساعد على التخلص من هذه المعوقات التي تشكل فيما بينها حلقات مفرغة تدور في إطار الدول المتخلفة وبالتالي ينبغي على واضع السياسة الاقتصادية أن تتجه الى كسر المعوقات في الحلقات المفرغة فمثلا قد تتجه السياسة الاقتصادية الى رفع الانتاجية من خلال تحسين التنظيم ومن خلال اتباع وسائل انتاج أحدث أو من خلال زيادة مهارات العاملين بواسطة التدريب وما الى ذلك الأمر الذي يؤدي الى رفع الدخل الحقيقي وبالتالي رفع القدرة عن الاستثمار أو زيادة الادخار وكذلك رفع الحافز على الاستثمار أو زيادة الطلب، مما يشجع على تكوين رأس المال واستغلال الموارد الاقتصادية.

1_2_السوق: تعتبر نقائص السوق أبرز المعوقات التي تعترض عملية تحقيق التنمية في الدول المتخلفة وخاصة في الاطار الذي تتم فيه هذه العملية ضمن سياسة اقتصاد السوق الذي يعتمد على آلية السوق أساسا في القيام بالنشاطات الاقتصادية وفي تطورها وذلك لأن السوق في هذه الدول تعترضها عقبات كثيرة تبعدها عن النموذج النظري للسوق وهو سوق المنافسة التامة الى حد كبير، ذلك أن جمود عناصر الانتاج وتحجر الأسعار وعدم مرونتها والجهل بأحوال السوق وتحجر التركيب الاجتماعي وقلة التخصص كلها عوامل تؤدي الى إعاقة الاستخدام الكامل والكفء للموارد الاقتصادية المتاحة، ومن العوائق التي تحد من توسيع السوق عدم وجود طرق ووسائل نقل كافية وارتفاع التكاليف وهو ما يؤدي الى عزلة الاسواق بعضها عن

[1] ايمان ناصف عطية، "التنمية الاقتصادية"، مرجع سبق ذكره، ص234.

بعضها الآخر وبقائها تتسم بالضيق والصغر، إذ أنها لا تندمج فيما بينها لتطوير أسواق كبيرة بسبب هذه الصعوبات اضافة الى القيود الادارية التي كثيرا ما توضع أمام حركة السلع وعناصر الانتاج التي تحد من توسيع السوق إن ضيق نطاق السوق المحلية في الدول المتخلفة يعتبر من أبرز المعوقات التي تعترض عملية التنمية فيها.

1_3_نقص الادخار: دخول الدول المتخلفة في انخفاض الادخار بالرغم من تكافؤ توزيع الدخل، ارتفاع حصة أصحاب دخول الملكية فيها، حيث أن الاغنياء أشد غنا والفقراء أشد فقرا نسبيا في هذه الدول مقارنة بالدول المتقدمة والسبب انخفاض الادخار في هذه البلدان ويرجع ذلك الى أن الجزء الأكبر من دخلها القومي يذهب في فئات المجتمع ويتسم انخفاض ميلها للادخار وباتجاهاتها الاستهلاكية هي فئات الملاك والتجار والمضاربين وغيرهم ممن يحصلون على دخول عالية تشكل نسبة مهمة من الدخل القومي في الدول المتخلفة.

1_4_معوقات أخرى: تتمثل في اعتماد البلدان المتخلفة في الكثير من جوانب العمل من أجل تحقيق التنمية على البلدان المتقدمة سواء تمثل ذلك برأس المال أو التكنولوجيا، اضافة الى المنافسة القوية التي تمثلها منتجات الدول المتقدمة أمام منتجات الدول المتخلفة سواء في السوق الدولية أو علة مستوى السوق المحلية وفي كثير من الحالات مما يؤدي الى تطور الانتاج فيها العوائق التي تفرضها الدول المتقدمة في مجال التجارة الخارجية استيرادا وتصديرا من خلال سيطرتها الاحتكارية أو شبه الاحتكارية على هذا المجال حيث تضع القيود على صادرات البلدان المتخلفة وتفرض أسعار منخفضة عليها.

2_الحلول المقترحة لمعالجة مشاكل التنمية:

قامت الجزائر كغيرها من الدول النامية والدول العربية بالقيام بمجموعة من الاجراءات لمعالجة مشاكل التنمية السابقة الذكر، كانت كما يلي[1]:

_ إصلاح المنظومة البنكية والمالية في الجزائر من أجل مراعاة التطورات الحاصلة وكذا رفع من مردودية الاقتصاد الوطني وتسهيل المعاملات المالية للمواطن وبشكل حضاري.

_ وضع مؤسسات مرافقة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل دمجها في الاقتصاد الوطني وتحسين تنافسيتها ورفع من قيمة صادراتها والتنويع فيها.

_ تسخير سلاح الاشهار للتعريف بالمنتوج الوطني محليا ودوليا.

_ توجيه تكوين العنصر البشري في اطار احتياجات السوق الوطنية.

_ إصلاح جهاز العدالة وتفعيل دوره لما يخدم الصالح العام .

_ حماية البلاد من كل مظاهر الفساد والرشوة والاختلاس والتهريب.

[1] فليح حسن خلف، " التنمية والتخطيط الاقتصادي"، مرجع سبق ذكره، ص100.

_ مراعاة خصوصية كل منطقة في الجزائر وهذا من خلال دعم اللامركزية في التسيير في اطار تفعيل رقابة وأداء المجالس المحلية وإعطاء مجال أكبر لمشاركة المواطن في تسيير شؤونه وشؤون مجتمعه.

_ تفعيل المجتمع المدني في حشد وتطاير القدرات البشرية والمادية من أجل تحقيق التنمية.

_ مسايرة متطلبات العصر بفتح قنوات التعامل مع كل البلدان التي تخدم مصلحتها.

_ ضرورة تدعيم وتسهيل عمليات التصدير للمؤسسات الجزائرية من خلق أسواق جديدة على غرار الأسواق الافريقية والعربية والأمريكية والآسيوية.

_ رسم استراتيجية صناعية وفلاحية تراعي احتياجات الجزائر على الصعيد القريب والمتوسط والبعيد لضمان مستقبل الأجيال السابقة.

_ تعزيز استثمار الأموال الجزائرية في الخارج في القطاعات الاستراتيجية على غرار قطاع الطاقة بالاعتماد على الطاقة البديلة.

_ تدعيم قطاعات النقل والمواصلات وعصرنته لأنه المحرك الفعلي للاقتصاد الوطني.

_ تقليل من حدة البطالة بضرورة فتح مجالات الشغل للشباب الذين يمثلون أكثر من نصف السكان في البلاد، (برامج تشغيل الشباب).

_ انشاء الصندوق الوطني لتأمين عن البطالة وهدفه حماية العمال المسرحين خلال فترة قدرها 3سنوات .

_ محاربة الأمية ومختلف مظاهر الفساد، تحسين المنظومة الصحية والتربوية وجعلها تتماشى ومتطلبات العصر.

_ وضع برامج في ميدان المياه لمحاربة أزمة المياه الصالحة للشرب وتوسيع المشاريع.

_ وضع مخططات في الميدان العمراني وانشاء المدن الجديدة وفق قرار سياسي واداري في اطار سياسة التهيئة الاقليمية[1] .

_ التركيز على قطاع التكوين المهني برسم سياسة تفعيله لخدمة الاقتصاد الوطني.

[1] فليح حسن خلف، مرجع سبق ذكره، ص101.

المبحث الثاني: واقع الاقتصاد الجزائري

المطلب الأول: تشخيص الاقتصاد الجزائري

الاقتصاد الجزائري ريعي ومصدره الأساسي المحروقات مما نتج عنه في بنية الاقتصاد الجزائري باستثناء الحصة الايجابية على مستوى عائدات النفط[1].

وهذا التخلف في البنية راجع الى السوق الموازية(20%_25% من الناتج الداخلي الخام) والتأخر المسجل في مجال القطاع البنكي والمصرفي الذي لا يزال يشكل نقطة سوداء في الاقتصاد الجزائري، مما يعني ضعف جاذبية بنيته للاستثمارات الأجنبية رغم نقاط القوة التي تعرفها الجزائر، فإلى جانب امكانية اختفاء العديد من القطاعات الانتاجية الجزائرية فوجب تصحيح الاختلالات المسجلة وتشجيع الشفافية وعصرنة الهياكل والمنشآت، فتحرير الاقتصاد في هذا الوضع سيؤدي الى تجميع الثروات والقطاعات الحيوية في عدد قليل من الاحتكارات.

والتركيز على اصلاح المنظومة البنكية التي تمثل نقطة ضعف في الاقتصاد الجزائري، ويشيد الخبراء الاقتصاديون الجزائريون على ضرورة وقف نزيف الاطارات وهروب الأدمغة نحو الخارج، فتقدر خسائر الجزائر بأكثر من 8 ملايير دولار جراء هذا النزيف.

ففي ظل هذه المستجدات تسعى الجزائر الى وضع استراتيجية اقتصادية واجتماعية وهذا بالتعاون مع البنك العلمي على المدى المتوسط.

فالجزائر مطالبة بالتكتل اقليميا سواء في اطار اتحاد المغرب العربي أو السوق العربية المشتركة، قصد تكوين قوة توازن اقتصادية وسياسية مستقبلا، فالنموذج الاوروبي خير مثال على التكتل الاقتصادي فرغم تحقيق الاقتصاد الجزائري نسبة نمو تقدر ب 68% سنة 2003 اعتبر المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي أن هذه النسبة تعد استثنائية وهذه الأخيرة كانت وراء تدعيم التوازنات الكبرى.

استقرار الاسعار وانعاش سوق العمل مما يعني أن هذه الاقتصاد يشكل خطرا ومساما بالاقتصاد الوطني واوصى بضرورة وضع مخطط على المدى المتوسط لدعم النمو الاقتصادي واعادة تنشيط الورشات الكبرى للأشغال العمومية وتنفذ الاصلاحات حتى لا تضيع الديناميكية التي تولدت عن برنامج الدعم الفلاحي وبرنامج الانعاش الاقتصادي.

[1] مغتات فاطيمة،" أثر سياسات الاصلاح لاقتصادي على الاقتصاد الجزائري"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، الجزائر، 2012_2013، ص10

فاليوم اصبح انتهاج النموذج التصديري (تحول الاقتصاد الجزائري الى اقتصاد تصديري خاصة قطاع المحروقات) أمر لا يستهان به، وهذا ما سيؤدي الى تحقيق التنمية المستدامة من خلال الوصول والحفاظ على نسبة نمو اقتصادي عالي على المدى الطويل من خلال الاعتماد على المعرفة العلمية والتقنية.

1_ مراحل تطور الاقتصاد الجزائري:

عرف الاقتصاد الجزائري منذ الاستقلال تغيرات عدة ساهمت بشكل كبير في تغيير المفاهيم والايديولوجية وكذا الاستراتيجية وبالتالي تغير القرارات والأنظمة، وتعتبر المؤسسة الاقتصادية بمختلف قطاعاتها القلب النابض للاقتصاد الجزائري، وبالرغم من أنها كانت ولازالت مختبرا للعديد من التجارب والأنظمة المستوردة.

إن الواقع الحالي للتسيير في الاقتصاد الجزائري يلزم علينا الرجوع الى الحقيقة التاريخية الماضية لتفسير الوضعية المتوصل اليها حاليا، لذا سنحاول من خلال مداخلاتنا أن نتطرق الى المحاور التالية[1]:

1_ 1مرحلة التسيير الذاتي:

خرجت الجزائر من الحرب 1962 واقتصادها شبه مدمر، بعد الاستقلال غادر العاملين بالإدارة والمراكز الحساسة مناصبهم (90% معمرين وأجانب) تاركين المؤسسات والادارات مهملة، حيث غادر خلال 6 أشهر 800 ألف شخص، وكان القصد من وراء هذا الهروب خلق مشاكل أمام الدولة الجزائرية المستقلة حديثا اضافة الى المشاكل الموضوعية التي كانت تواجههم كالبطالة(تفوق 70%)[2].

الفقر، الأمية(98%) ، ضعف القطاعات الصناعية، الزراعة والتجارة شبه مدمرة، ان نمط تسيير الاقتصاد الوطني واستراتيجية التنمية الاقتصادية التي يجب اتباعها كإحدى اهتمامات قادة الثورة بالرغم من التوجه والصورة التي لم تكن واضحة حول نموذج التنمية لكن في مؤتمر طرابلس بدأت ملامح هذا النموذج تسيير نحو التوجه لإعطاء الأولوية لقطاع الفلاحة واعتباره محرك القطاعات الاخرى، وكذا تقليص الملكية الخاصة وتشجيع الشكل التعاوني، هذه الخطوة تأكيدا لنمط التسيير الاشتراكي للاقتصاد الوطني.

خلال هذا الوقت حاول العمال على اختلاف فئاتهم وقدراتهم ملء الفراغ الذي تركه المسيرين الأجانب بهدف حماية الاقتصاد الوطني ومواصلة العملية الإنتاجية في المؤسسات قصد مواجهة احتياجات المجتمع، وهذا التجاوب من طرف العمال سهل عملية تجسيد التسيير الذاتي للاقتصاد.

إن فكرة التسيير الذاتي لم تكن وليدة تفكير عميق، وإنما كانت استجابة عفوية لظروف اقتصادية سياسية واجتماعية معينة فرضت العمل بهذا النمط حيث وصل عدد المؤسسات الصناعية في سنة 1964 الى 413 مؤسسة كانت تسير ذاتيا، وأغلبية هذه المؤسسات تتميز بحجمها، إن منهاج التسيير الذاتي لم يدم طويلا حتى بدأ العمل على التقليل من انتشاره وما قرارات التأمين إلا تأكيد على ذلك، وقد عرفت الجزائر بعد تاريخ

[1] محمد بلقاسم بهلول، "سياسة تخطيط التنمية واعادة تنظيمها في الجزائر"،الجزء2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص96.

[2] عادل احمد حشيش، مجدي محمود شهاب، "العلاقات الاقتصادية الدولية"، مصر، دار الجامعية الجديدة، 2005، ص165.

19جوان1965 تغييرا حقيقيا حيث بدأتها بمرحلة التأميمات لقطاع البنوك والمناجم في سنة 1966، قطاع المؤسسات ما بين 1966_ 1970 قطاع المحروقات 24فبراير 1971.

تزامنا مع مرحلة التاميمات بدأ متخذو القرار في التفكير في خلق شركات وطنية، ففي سنة 1965 مثلا تأسست كل من الشركة الوطنية للنفط والغاز، الشركة الجزائرية للحديد والصلب، الشركة الوطنية للصناعات النسيجية، الشركة الوطنية للتأمين، إن هذه الشركات وغيرها اعتبرت آنذاك كأدوات أساسية لتحقيق استراتيجية التنمية وخلال فترة أصبحت هذه الشركات لا تستطيع حصر أهدافها والتي كانت محددة ومسطرة من قبل الجهاز المركزي والوصاية لأن هناك أهداف أخرى تتعارض وطبيعة نشاطها بسبب عوامل عدة من بينها:

_ قلة الإطارات ونقص الخبرة.

_ تلبية المطالب الاجتماعية.

_ خلق شروط الاستقرار السياسي.

وفي هذه المرحلة كانت أهداف الاقتصاد الوطني غير محددة حسب قانون العرض والطلب وإنما حسب منطق الخطة الاقتصادية الموضوعية، وهذا ما جعل التحكم في عملية التصنيع واتخاذ القرارات يتم خارج الشركات الوطنية من قبل الجهاز المركزي وهذا ما دفع بالسلطة الى تغيير نمط آخر للتسيير [1].

1_2_ المرحلة الانتقالية للاقتصاد الجزائري:

جاءت مرحلة التسيير الاشتراكي للاقتصاد والتي تعتمد على أساس النظام الاشتراكي الذي يرتكز على الملكية العامة لوسائل الانتاج وتدخل الدولة والتخطيط المركزي وتحقيق المصلحة العامة، وأن يكون العمال طرفا مهما في تسيير ومراقبة هذه الشركات، وبالتالي أصبح العامل يتمتع بصفة المسير، ان العجز المالي الاجمالي الذي عرفته المؤسسات الاشتراكية خلال هذه الفترة واضح إذ أنه ارتفع من 408دج سنة 1973 الى مليار و880دج في 1978 ومنه يظهر اتساع العجز، حسب هذا نكتشف بأن المؤسسة لا تعيش بفائض مالي محقق ولكن بكشوفات بنكيو عادة ما يصدم التطور الاقتصادي بندرة الموارد المالية التي تحدد من انتاج المواد البسيطة كمواد البناء[2].

هذا ما يوضح لنا أن تطور الانتاج يكون مرتبط بالجهد المبذول من طرف جماعة مهما تكن مرفقة بتزايد انتاجية العامل إذ أن معدل استعمال القدرات الموضوعية في سنة 1980 هي ما بين 60% _70% في الصناعة وبين 40% _50% في الاسكان بسبب تطور ارتفاع الانتاج ما بين الشك بتساوي التسيير الاشتراكي والتزايد في الانتاج أي أن تسيير المؤسسات لم يكن يهم نمط التسيير السليم من أجل زيادة الأرباح.

[1] مغتات فاطيمة، "اثر سياسات الاصلاح الاقتصادي على الاقتصاد الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص12_13.

[2] عبد المجيد قدي، "المدخل الى سياسات الاقتصادية الكلية"، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ص270.

فنتائج تطبيق هذا الاسلوب تظهر على أنها ليست مشجعة لأن القرارات كانت ولازالت في يد الجهات الوصية وانتهى هذا النظام بالفشل وانتشار البيروقراطية.

1_3_ مرحلة التسيير الرأسمالي(الحر) للاقتصاد الجزائري:

إن الازمة التي عاشها الاقتصاد الجزائري سنة 1986 والتي كانت ظاهرة خطيرة على الاقتصاد الوطني حيث انخفض سعر برميل البترول وتدهورت قيمته بالإضافة الى التسيير السيء للمؤسسة ولأجل هذه النتائج سعت الجزائر الى البحث عن أحسن السبل لبناء اقتصاد وطني عصري واخراج المؤسسة الوطنية من البيروقراطية واعطائها الحرية اللازمة لإصدار قراراتها الخاصة لتسيير مواردها المالية والمادية ومن ثمة تم مناقشة قضية النظام الرأسمالي أي استقلالية المؤسسة، وفي بداية 1988 بدأت مرحلة تطبيق بعد دراسة مشاريع وقوانين حددت الحكومة شروطها ومخططاتها.

المطلب الثاني: مفهوم الاصلاح الاقتصادي

والمقصود به في المفهوم التقليدي هو الاجراءات التي تهدف الى تغيير الوضع الاقتصادي من حال غير مرغوب فيه الى حال أفضل يتميز بالادعاء الجيد والفعالية في التسيير وطرق انتاج الخيرات المادية والخدمات بغرض تحسين مستوى معيشة السكان، إلا أن عملية الاصلاح الاقتصادي ليست مجرد اجراءات فقط وإنما هي عبارة عن منظومة من التغييرات الذهنية والسلوكية هذا ويتطلب لنجاح اية اصلاحات ايجاد طبقة من المسيرين تتحلى بالمبادرة والمخاطرة والتأهيل الكاف[1].

ويعرف الدكتور محمد ناظم حفني الاصلاح الاقتصادي بأنه عملية تحتوي على تغييرات جذرية في منهج الدولة السياسي والاقتصادي والاجتماعي بحيث تشمل هذه السياسة على ديمقراطية سياسة وحرية اقتصادية تؤدي الى تغيير في سلوك الأفراد ووحدات الانتاج والخدمات اما الاصلاحات الاقتصادية بالمفهوم الحالي تشتمل على التركيز في جميع المستويات على أساليب التسيير الاقتصادي بدل التسيير الاداري، كما يعتمد على إدخال ديمقراطية واسعة في هذا التسيير وعلى تنشيط حثيث للعامل البشري، وهذا الاصلاح يرتكز على استقلالية المؤسسات والجمعيات ويقضي بعد مرحلة انتقالية بمنح المسؤولية كاملة للمؤسسات التي تتولى تمويل نفسها بنفسها[2] .

[1] ابراهيم محمد القرضاوي،" الاصلاح من منظور سياسي اقتصادي"، الطبعة الثانية، مصر، 2001، ص08.

[2] محمد ناظم حنفي، "مفاهيم اقتصادية حول الاصلاح الاقتصادي"، مصر، دار النشر، 1999، ص31.

المطلب الثالث: أنواع سياسات وأهداف الاصلاح الاقتصادي

1_ أنواع سياسات الاصلاح الاقتصادي:

وتهدف سياسات الاصلاح الى تحسين أداء النشاط الاقتصادي إلا أنها في ذات الوقت قد تفرز آثار غير مرغوبة فيها، ولقد كانت بعض أساسيات في بعض الدول النامية ذات أثر قاسي على الجوانب الاجتماعية، مما جعل البعض يحتفظ من سياسات صندوق النقد الدولي، وهذا ما أدى الى بروز اجتهادات اخرى مستلهمة من أفكار المدرسة البنيوية وثم تطبيقها في بعض البلدان، وهذا ما يقودنا الى تصنيف سياسات الاصلاح ضمن مجموعتين أساسيتين[1]:

_السياسات الأصولية: هي تلك السياسات التي يتبناها صندوق النقد الدولي وتجد منطلقاتها الفكرية في الفكر النيوكلاسيكي الذي يعتمد أن التضخم ظاهرة نقدية.

_السياسات غير أصولية: وهي تلك السياسات التي تم اعتمادها على الخصوص في دول أمريكا اللاتينية البرازيل الارجنتين، بعيدا عن تدخل المنظمات الدولية، معتمدة على أسس نظرية مختلفة عن مقارنات الصندوق، وتعتمد مقاربات أكثر تداخلية لوجود قوى للدولة، وأساس الاختلاف بين الأصوليين وغير الأصوليين أنهم ينظرون الى التضخم نظرة مغايرة، إذ ينظرون اليه على أنه ذو قصور دائن فهو مستقل نسبيا عن مستوى النشاط الاقتصادي.

2_ أهداف الاصلاحات الاقتصادية:

لم يكن اختيارا وإنما ضرورة حتمية فرضتها الظروف الخانقة التي واجهها الاقتصاد الجزائري أواخر الثمانينات وبداية التسعينات، وبلجوء الجزائر الى المؤسسات المالية الدولية خاصة صندوق النقد الدولي دخل الاقتصاد الجزائري مرحلة جديدة تميزت بإصلاحات اقتصادية واسعة نذكر منها[2]:

2_1_ تحقيق الاستقرار الاقتصادي: إن توفر بيئة اقتصادية مستقرة يعتبر شرطا ضروريا لإعادة بعث ديناميكية جديدة في الاقتصاد تتماشى والاختيارات الجديدة، التي تبين على أساسها السياسة الاقتصادية العامة وأهمها نظام اقتصاد السوق.

2_2_ إعادة هيكلة النظام الاقتصادي: لم يكن الانتقال من الاقتصاد الموجه الى اقتصاد السوق بالأمر الهين بل تطلب هذا التحول إجراء تغييرات هيكلية عميقة تتماشى واساسيات اقتصاد السوق ونظرا لارتباط هذه

[1] عبد المجيد قدي،" المدخل الى سياسات الاقتصادية الكلية"، المرجع سبق ذكره، ص150.
[2] مرجع سبق ذكره، ص151.

الاصلاحات بالصندوق الدولي فلقد برمجت السياسات الهيكلية وفق وجهة نظر تتضمن ما يلي:

_ الخصخصة وإعادة هيكلة القطاع العام.

_ الاستثمار الأجنبي المباشر.

_ إصلاح نظام الأسعار وتحريرها.

_ إصلاح القطاع المالي.

2_3_بعث النمو الاقتصادي: عرف معدل النمو الاقتصادي للجزائر مستويات متدنية سالبة نتيجة لارتباطه بصادرات النفط المنخفضة، مما استوجب اتخاذ تدابير اقتصادية جديدة تجعل من معدل النمو يحقق مستوى مرتفع وهدفه يجب توفير جميع الشروط لتحقيقه.

إن جميع الاصلاحات الاقتصادية المرتبطة بالصندوق تهدف الى التخصيص الأمثل للموارد المتاحة فهي ضرورية ولكنها ليست كافية لتحقيق مستويات نمو مرتفعة إن لم تتضافر جهود الدولة العامة مع بعضها البعض ومعالجتها للمشاكل الاقتصادية الموجودة على ارض الميدان[1].

المبحث الثالث: انعكاسات الاصلاحات الاقتصادية وتقييمها

المطلب الأول: برامج الاصلاح الاقتصادي

1_برامج الاصلاح الاقتصادي من وجهة نظر صندوق النقد الدولي

تتكون الاصلاحات الاقتصادية من شقين، الشق الاول يتم على المدى القصير ويسمى سياسات التثبيت أما الثاني فهو يوصف بالاقتصاديات التي تتميز باختلال داخلي وخارجي مزمن ويسمى سياسات التعديل الهيكلي ويتبناه البنك الدولي للإنشاء والتعمير بالتنسيق مع صندوق النقد الدولي[2].

1_1_التثبيت الاقتصادي: مازال الجدل قائما بين معظم الاقتصاديين المهتمين بموضوع الاصلاحات الاقتصادية فيما يخص أي من السياسات الاصلاحية التي يكون تنفيذها أولا من خلال تبني سياسة التثبيت الاقتصادي ويقوم التثبيت بالسعي نحو تحقيق أسعار الصرف الحقيقية مع أكبر قدر من التأكد والرضى لدى الاستثمار الأجنبي، كما يعد في مقدمة اهتمامات الصندوق ويقصد ببرنامج الاستقرار الاقتصادي إتباع خطوات وسياسات محددة بقصد إحداث توازن بين العرض الكلي والطلب الكلي وإدارة جانب الطلب من خلال إتباع سياسة مالية ونقدية صارمة تستهدف القضاء التدريجي على عجز الميزانية العامة للدولة وعجز ميزان المدفوعات أو على الأقل الإبقاء على العجز في حدود ضيقة يكن للدولة أن تحكم فيها .

[1] مغتات فاطيمة،" اثر سياسات الاصلاح الاقتصادي على الاقتصاد الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص39_40.

[2] مدني بن شهرة، "الاصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل التجربة الجزائرية"، الطبعة1، الاردن، دار حامد للنشر والتوزيع، 2009، ص39.

1_2_التصحيح الهيكلي: إن القضاء على مختلف الاختلالات والتشوهات التي تشوب الاقتصاد الوطني والتغلب على ظاهرة الركود الاقتصادي وتعطيل جهات الكبح وايجاد ديناميكية جديدة من أجل تحويل البنية التحتية للاقتصاد وإعادة هيكلته للاندماج ضمن الاقتصاد العالمي، والقيام بإعادة التنظيم الاقتصادي وايجاد التوازنات بواسطة مجموعة من الاجراءات الهيكلية والتنظيمية في ضوء ميكانيزمات اقتصاد السوق وتدني دور الدولة في الشأن الاقتصادي كل هذه الاجراءات تصنف ضمن برنامج سياسة التعديل الهيكلي ويستند خبراء البنك الدولي في تفسير برامج التعدي الهيكلي الى مفاهيم النظرية النيوكلاسيكية والأخذ بعين الاعتبار المدة الزمنية إما المتوسطة أو الطويلة وتعني البرامج المذكورة بجوانب العرض التي تؤكد ضرورة استخدام الموارد المحدودة والقابلة للاستثمار من خلال انتقاء فرص الاستثمار التي تتمتع بارتفاع معدل عائدها وهو الأمر الذي يؤدي الى النمو الاقتصادي في القطاعات الانتاجية المختلفة.

لقد تبنت الدولة الجزائرية برنامجا اصلاحيا كثيفا من اجل إعادة النظر وتعديل سياستها الاقتصادية فقامت بترتيب مجموعة أولى من السياسات بالاتفاق مع صندوق النقد الدولي والتي تتعلق بالتوازنات الاقتصادية الكلية بغرض الحد من السياسة المالية والتضخمية والسماح لكل من أسعار الفائدة وأسعار الصرف بالتغيير مع قوى السوق حتى يؤدي ذلك الى تحسين ميزان المدفوعات، ومجموعة ثانية من هذه السياسات تم تبنيها بالاتفاق مع البنك الدولي وهي موجهة لتحقيق اقتصاد حر يمتاز بالكفاءة والديناميكية.

المطلب الثاني: تقييم مسار الاصلاح الاقتصادي في الجزائر.

لقد شرعت في الاصلاحات الاقتصادية منذ أكثر من عشرة سنوات من اجل القيام بتحولات جذرين في الدائرة الاقتصادية وفي المحيط المؤسساتي، وانفاق هذه الاصلاحات هي ما أقره مشروع التقدير حول الطرف الاقتصادي الاجتماعي بالرغم من تحسين أسعار المحروقات سنة 2000 والذي صاحبها انخفاض في خدمة المديونية الى 9.8% والذي أدى الى استفادة الجزائر من ظرف مالي مناسب فان المجلس لدى بان نسبة النمو خلال السنوات الخمسة الأخيرة والمقدرة ب 3% تبقى غير كافية للاستجابة الى الحاجات الملحة للسكان لاسيما في ميدان التشغيل[1].

وبالنسبة للإصلاحات فبالرغم من الاختيارات الواجب اعتمادها قد تم تحديدها بوضوح فان وسائل التحقيق المجسدة في المؤسسات المكلفة بتنفيذها (الادارة، البنوك، العدل، الجباية) ، تبين أنها غير مكتفية من حيث طبيعتها ومن حيث ذاتيتها.

وفيما يخص التجارة الخارجية فانه بالرغم من الاجراءات المتخذة من أجل تنويع الصادرات فان سعر البترول يبقى المحدد المسيطر على رصيد ميزان المدفوعات، حيث بلغت نسبة الصادرات 97.09% من حجم الاجمالي لها خلال السداسي الثاني من 2001.

[1] مغتات فاطيمة، "اثر سياسات الاصلاح الاقتصادي على الاقتصاد الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص84.

وتبقى سياسة الاعتماد على ايرادات المحروقات من اكبر السلبيات التي يعاني منها الاقتصاد الوطني الجزائري حيث لا يزال مصير التوازنات الكلية مرتبط بأسعار البترول.

ويبقى الوضع الاجتماعي المزري مؤشرات كافيا للحكم على مدى فعالية الاصلاحات الاقتصادية هذا رغم الانخفاض في معدلات التضخم.

_ الديون الخارجية: انخفضت الديون الخارجية بعد تنفيذ الاصلاحات الى 16.4 مليار دولار سنة 2005 الى 04.5 مليار دولار سنة 2010 .

_ احتياطات الصرف: هناك زيادة معتبرة بالنسبة لاحتياطات الصرف حيث بلغت 1472 مليار دولار مع نهاية سنة 2009 و150 مليار دولار في نهاية 2010.

_ الاستثمار: فيه تم انشاء الصندوق النقد الوطني للاستثمار، الى جانب صناديق الاستثمار على المستوى المحلي.

المطلب الثالث: انعكاسات الاصلاحات الاقتصادية.

لقد حققت الجزائر على الصعيد الاقتصادي تحسنا ونمو سنوي معتبر، حيث ان أسعار النفط في السوق العالمية سمحت بتعزيز مواردها المالية وتحسين ميزانها الخارجي على المستوى الاقتصادي[1].

ان التقييم الدوري لانعكاسات الاصلاحات الاقتصادية على المستوى الاقتصادي يبرز مجموعة من المؤشرات من بينها:

_ معدل النمو خارج المحروقات: بلغ متوسط النمو الاقتصادي خارج قطاع المحروقات حوالي 06% سنويا خلال الفترة ما بين 2005_2008 هذا وقد وصل الى 9.3% سنة 2009 والمخطط الخماسي للتنمية خصص ما قيمته 02 مليار دولار للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بحيث نشأت خلال سنوات المخطط 200 ألف وحدة جديدة وكانت الجزائر قد حققت انجاز مهما بمضاعفة عدد المنشآت الصغيرة والمتوسطة خلال الفترة 2001_2008 بعد ان كانت 245.3 ألف عام 2001، أصبحت 519.5 عام 2009 أصبحت 371 ألف وتشغل 1.65 مليون عامل.

_ البطالة: ان السياسات التنموية التي تم تبنيها منذ البداية أسفرت على تراجع طردي لمستوى البطالة حيث انخفضت نسبتها من حوالي 30% سنة 1999 الى 15.3 سنة 2005 و10.2 سنة 2009 وانتقلت الى 10% سنة 2010 غير أنها تبقى جد مرتفعة في أوساط الشباب حيث قدرت ب 21.5% بالنسبة لفئة البالغين بين 15_25 سنة وهذا حسب الديوان الوطني للإحصائيات تشير بوضوح ان البطالة في الجزائر هي بطالة ادماج.

[1] مغتات فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص85.

1_آثار الاصلاحات الاقتصادية على الاقتصاد الجزائري:

ان تقييم هذه الاصلاحات أفرزته آثار ايجابية رغم الظروف الاستثنائية غير المناسبة التي جرى فيها هذا التطبيق إذا ما أخذنا بعين الاعتبار المؤشرات الكمية المعتمدة عليها غالبا لتقييم اداء القطاع[1].

1_1_الآثار السلبية:

ان هذه الاصلاحات التي قامت بها المؤسسات تبقى مرهونة بقطاع فاعل وحيوي ألا وهو قطاع المحروقات فلا ننسى ان الاقتصاد الوطني مرتكز أساسا على البترول ويبقى أسيرا للمصالح الفئوية والربوع الملكية، كما أن تفاقم المشاكل الاجتماعية صعب مهمة الاصلاحات يشكل سهل بالإضافة الى العوائق البيروقراطية وعدم تكيف منظما التمويل مع المستجدات الراهنة صعب من تشجيع الاستثمار الخاص الوطني والأجنبي على خلفية صعوبة اتخاذ القرارات والتريث في ادارة الاصلاحات، التي تكون غالبيتها مرتشية، وقد نشأت معظم هذه المؤسسات من قطاع الأعمال التجارية البالغة الصفر.

اما التقرير الجزائري للإحصائيات في ابريل 2009 فقد اشار الى ارتفاع معدل التضخم الى 06.1% وهذا يعود الى الارتفاع في أسعار المواد الغذائية المستوردة، وكذلك الخدمات الى 5.9% والمواد النصف مصنعة ب 01.9% باستثناء انخفاض اسعار الزيوت ب 20% سنة 2011 كما ارتفعت اسعار المواد الحيوانية ب 44.4% والخضروات الى 17.4% وبأي حال تبقى الحالة الاجتماعية جراء انتشار البطالة وتتوسع رفقة الفقر.

أما على مستوى الدخل الفردي فمتوسط دخل الفرد بحدود 1500_2000 دولار سنويا وهذا ما يلاحظ التذبذب في الاقتصاد الجزائري الذي خلق حالة تباين بين وفرة المال ومنظومة الانتاج، وهذا ما ترك ظهور فكرة الخصخصة الذي يعد أحد منطلقات خطط التنمية الحالية.

1_2_الآثار الايجابية:

ارتكزت على اعتماد اسلوب الخصخصة كإصلاح اقتصادي جديد تعرض الى نقاشات وجدل كبيرين، فلقد أصبحت شعار عالميا أرساه ورعاه البنك الدولي وجرى تبريرها هو قدرتها على توفير ادارة فعالة تقتصد في استخدام الموارد وتحسن أداء المؤسسات فيزيد من معدلات النمو الاقتصادي وبذلك تحويل الملكية العامة الى ملكية خاصة بواسطة طرق مختلفة.

[1] مغتات فاطيمة، مرجع سبق ذكره، ص86.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل وجدنا أن الجزائر بلد يمكن النهوض باقتصاده على ما يساعده على التقدم والرقي إلا أن التناقض في السياسات المتبعة والوضعية الأمنية لها جعلها تعرف تدهورا في ما سطرت له من أهداف إلا أن هذا لم يمنع من محاولتها بتحقيق معدلات نمو أبهرت المتتبعين للاقتصاد الوطني وتحليله والتوقع به أنه سيكون له شأن على المستويين القريب والبعيد إن واصلت متابعة برامجها المسطرة.

مقدمة الفصل:

إن الظروف الاقتصادية الجديدة التي تشهدها الساحة المصرفية المحلية والعالمية تحتم على البنوك عامة وعلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة، أن تجتهد في تمويل الاقتصاد الوطني، ومن أجل التماشي والتغيرات الحاصلة في الصناعة المصرفية العالمية قام بنك بدر الى إعادة هيكلة سياسته واستراتيجيته من أجل الاستفادة من الفرص التي تتيحها التطورات وإدارة التحديات لزيادة فرص النمو والربحية.

حيث تشغل البنوك حيزا هاما في الاصلاحات الاقتصادية لأنها تعتبر الممول الرئيسي لمختلف الاستثمارات والمشاريع، لذا تشهد الجزائر اصلاحات اقتصادية عميقة تهدف الى مرور الاقتصاد الوطني من اقتصاد المخطط الى اقتصاد السوق.

المبحث الأول: لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنتطرق في المبحث الأول الى تقديم البنك الجزائري للفلاحة والتنمية الريفية من خلال عرض معلومات تخص نشأته ومراحل تطوره وهيكله التنظيمي.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1_ نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الاصلاحات أثمرت ميلاد بنوك لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الدي عرف النور بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بمقتضى المرسوم رقم 82_106 الصادر في 12 جمادى الاول 1402 الموافق ل 1982/03/11[1].

حيث اعتبر آنذاك وسيلة من الوسائل الرامية الى المشاركة في تنمية القطاع الزراعي وترقية الريف.

أنشئ البدر بتاريخ 1982/03/11 بمرسوم مرقم تحت على أنه مؤسسة عمومية ذات طابع مالي وتجاري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي موضوع تحت وصاية وزارة المالية، وطبقا لهذه القوانين يلتزم بتنفيذ جميع العمليات البنكية، ويمنح السلفيات والقروض بجميع أشكالها وللمساهمة وفقا لسياسة الحكومة.

يسير البنك مدير عام متواجد بمقره بمدينة الجزائر العاصمة ويشرف عليه مجلس الادارة يمثل فئة العمال الأجراء، الإدارات، المديريات، المستخدمين.

كما يتشكل البنك من 41مديرية جهوية هي مجمعات جهوية للاستغلال و 322 وكالة وهي وحدات انتاج محلية للاستغلال موزعة على التراب الوطني.

2_ مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بثلاث مراحل يمكن تقسيمها كالتالي [2].

2_1_مرحلة ما بين 1982_1990:

كان هدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال ثماني السنوات الأولى من إنشائه هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الريفية، حيث اكتسب خلال هذه الفترة سمعة وكفاءة عالية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك

[1] مرسوم رقم 82_106 المؤرخ في 1982/03/11 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد16، 1982/12/11

[2] ادريس حليمة، اهمية تبني التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، جامعة تلمسان، 2008، ص118.

في تمويل قطاعات محددة، وخلال هذه المرحلة لم يكن دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية فعالا لان أغلب المشاريع التي كان يمولها كانت ذات طابع عمومي وكان تحصيل القروض الممنوحة صعبا.

2_2_مرحلة ما بين 1991_1999:

بصدور قانون 10/90 الذي ينص على تخصص كل بنك في نشاط معين، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية المتوسطة والصغيرة دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي.

أما في المجال التقني فكانت هذه المرحلة أهم مرحلة تميزت بإدخال تكنولوجيا الاعلام الآلي المتطورة تهدف الى تسهيل تداول العمليات البنكية وتعميمها عبر مختلف وكالات البنك، هذه المرحلة شهدت ما يلي:

1991: تطبيق نظام swift لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الدولية.

1992: وضع برمجيات مع فروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية الى جانب تعميم استخدام الاعلام الآلي في عمليات التجارة الخارجية خاصة في مجال الاعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها في الوقت الحاضر لا تتعدى 24 ساعة.

1993: إنهاء عملية إدخال الاعلام الآلي في جميع العمليات البنكية على مستوى شبكات البنك.

1994: تقديم خدمة جديدة تتمثل في بطاقة التسديد والسحب بدر.

1996: إدخال عملية الفحص السلكي وانجاز العمليات عن بعد وفي الوقت الحقيقي.

1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك.

2_3_مرحلة ما بين 2000_2006:

اتسمت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد فيما يتعلق بمجالات الاستثمار المربح وجعل نشاطها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق، وفي هذا الصدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي إضافة الى رفعه لمستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه.

بصدد مسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن اجل الاستجابة لتطلعات الزبائن، وضع بنك البدر برنامج خماسي يرتكز على عصرنة البنك وتحسين خدماته والقيام بتطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، ومن أهم الاصلاحات التي حققها[1]:

2000: فحص دقيق لنقاط القوة والضعف وانجاز مخطط تسوية للبنك لمطابقة القيم الدولية.

[1] ادريس حليمة، مرجع سبق ذكره، ص119.

2001: القيام بالتطهير المحاسبي والمالي، وتخفيف الاجراءات الادارية والتقنية التي تخص ملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس بالإضافة للخدمات المشخصة ببعض الوكالات الرائدة.

2002: تعميم مفهوم بنك الجلوس والخدمات المشخصة على مستوى جميع وكالات البنك.

2003: إدخال نظام سيرات لتغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلكي دون اللجوء الى النقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فترات تغطية الصكوك والأوراق التجارية.

2004: تعميم استعمال الشبابيك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة.

2006: تم إدخال المقاصة الالكترونية وإدخال نظام جديد وذلك من أجل تحقيق الامان والثقة والشفافية ومحاربة الغش والاختلاسات من جهة أخرى.

المطلب الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1_ التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية:

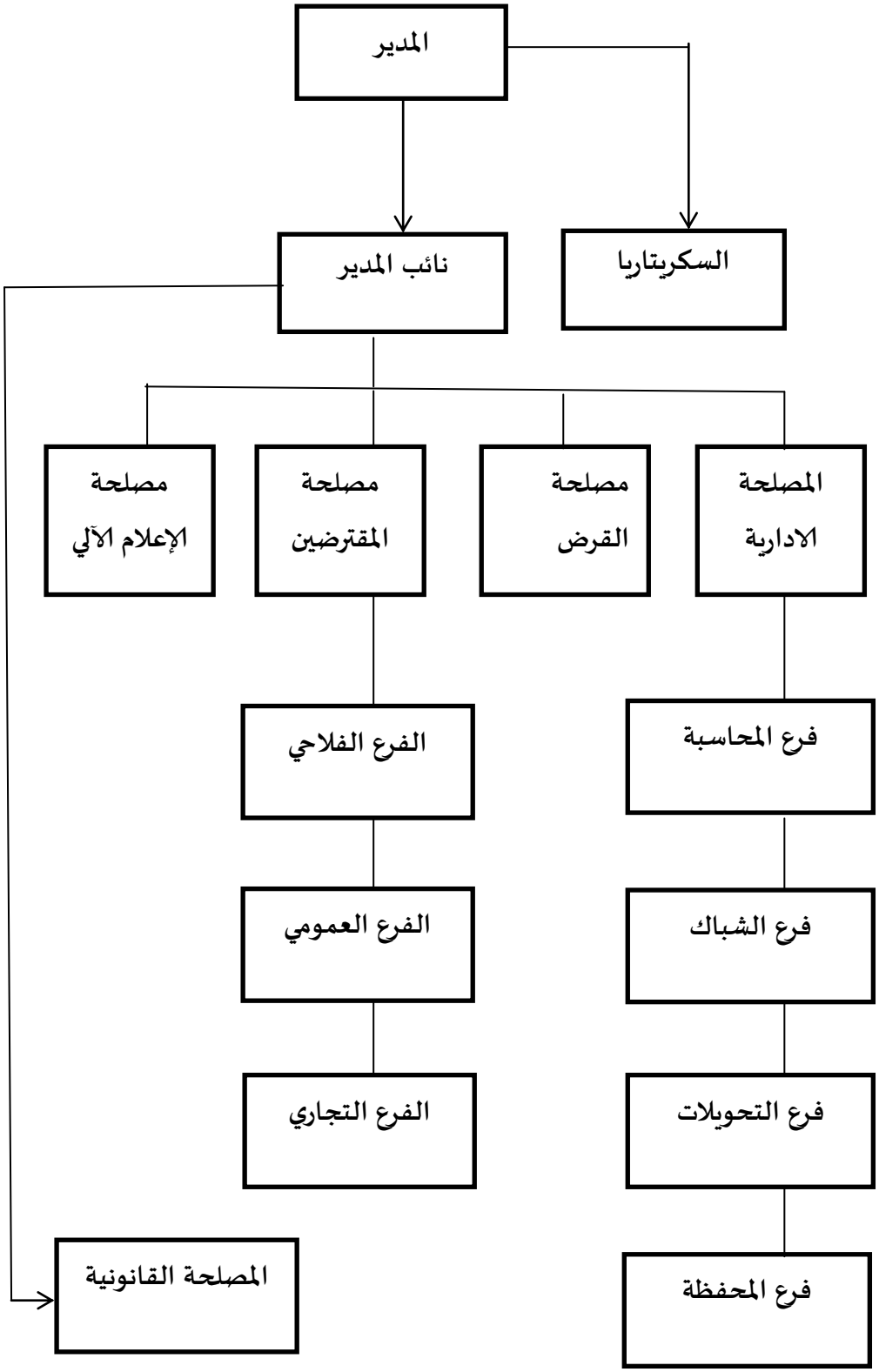
اسم " بدر" هو مختصر الاسم باللغة الفرنسية الذي يجمع الحروف الاولى لاسم المؤسسة BADR Banque

. de L' Agriculture et Développement Rural

ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية الجزائرية، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي، وتهدف هذه الوكالة لتحقيق أغراض معينة تكمن في تقديم الخدمات لزبائنها وتحسين صورتها على الصعيد الداخلي والخارجي معتمدة في ذلك على طرق مختلفة للتعريف بخدمات التي تقدمها سواء عن طريق الاتصال الشخصي او عن طريق وسائل متنوعة الى جانب الاستقبال الجيد للزبون مما يجعله لا يتعامل مع وكالة أخرى[1].

[1] الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr_bank.net

الشكل رقم (III_01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr-bank.net

المطلب الثالث: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1_ وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تتمثل وظائف بنك بدر فيما يلي[1].

1_1_وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:

_ العمل على مواجهةمخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.

_ تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.

_ إعطاء الدعم الإعلامي.

1_2_ عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

_ تصفية المشاكل المالية.

_ أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا.

_ تمويل التجارة الخارجية.

_ الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية.

_ تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب.

1_3_ تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا ل:

_ تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.

_ الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.

_ مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

[1] ادريس حليمة،"اهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون"، مرجع سبق ذكره، ص124.

2_ أهداف البنك:

وتتمثل أهدافه الرئيسية فيما يلي:

_ تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع الزبائن وذلك بالرفع من الموارد وجعله يتمتع بمردودية القروض الانتاجية ذات صحة متنوعة في احترام قواعد الحيطة.

_ البقاء ضمن أكبر البنوك في البلد بالتسيير الصارم للخزينة سواء بالدينار أو العملة الصعبة مع الديناميكية في مجال التحليل المالي، تحقيق مردودية أكبر بتحسين الانتاج على مستوى عمليات المعالجة اليومية، يمنح البنك لصالح زبائنه أفضل الخدمات، وخاصة بواسطة التكنولوجيا والوسيلة الاعلامية المتعددة الغايات مع الامتداد كالمحاماة، الطب...الخ.

_ الحصول على أكبر حصة في السوق.

_ تطوير العمل المصرفي قصد الحصول على مردودية أكبر.

_ وبغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوئه الى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الاعلام الآلي، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما سعى البنك للتقرب اكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.

المبحث الثاني: تقديم وكالة بدر وكالة مستغانم.

المطلب الأول: تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم.

تضم الجهوية لولاية مستغانم 10 وكالات، منها 6 وكالات موجودة بولاية غليزان، 4 بولاية مستغانم[1].

تقع وكالة مستغانم وسط المدينة على الطريق المؤدي الى ولاية غليزان للجهة الشمالية للبلدية، على بعد حوالي 600 متر من المديرية الجهوية التابعة لها.

تقدم الوكالة خدماتها لسكان البلديات التابعة لدائرة مستغانم، ويعمل بهذه الوكالة موظفين أغلبيتهم لهم تجربة لا تقل عن 20عام من الخدمة بعضهم حاصل على شهادة الكفاءة المهنية وأغلبيتهم تربصات تكوينية من عدة مدن كالجزائر العاصمة.

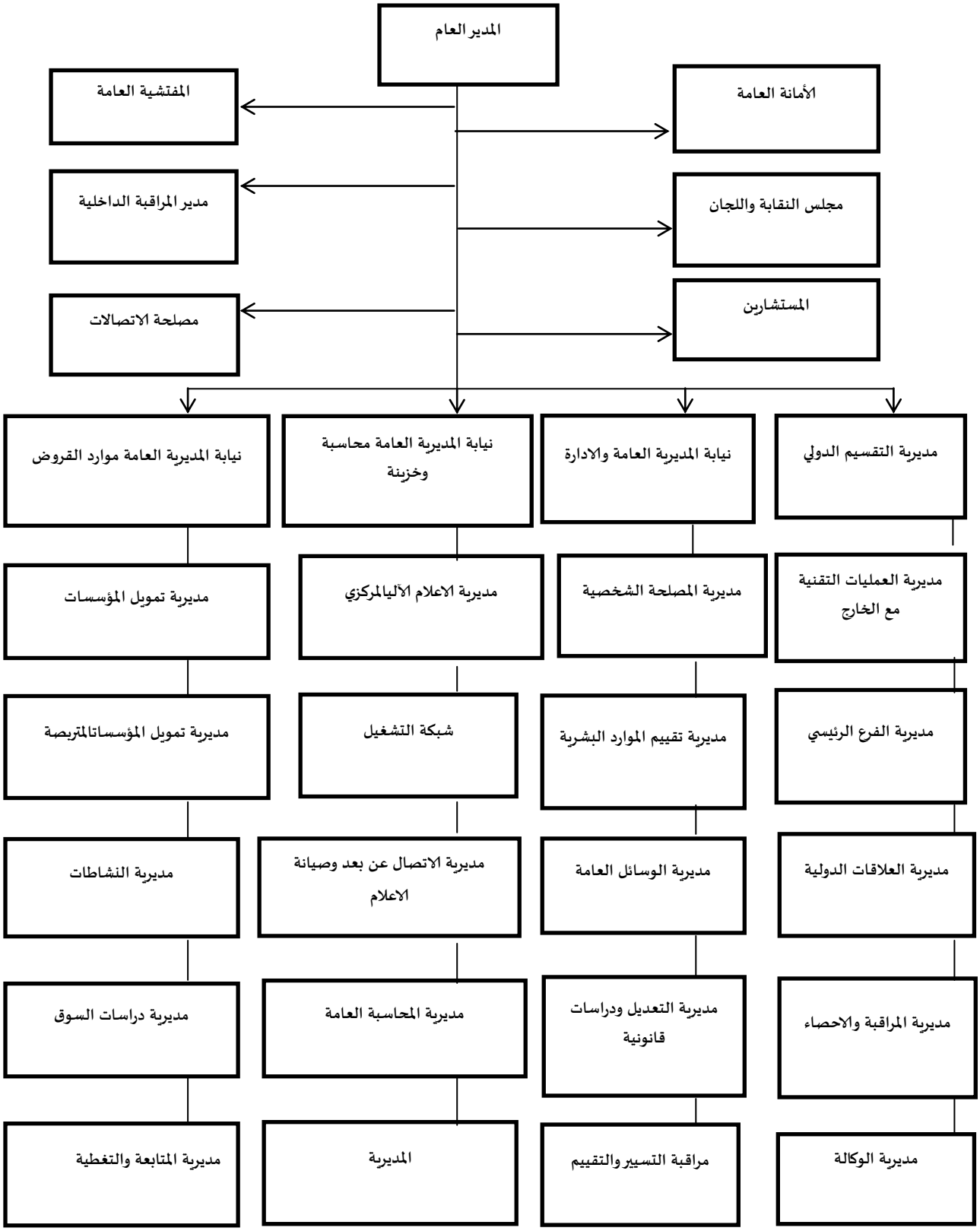
[1] المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تقوم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالتعامل المباشر مع العملاء وتقدم كافة العمليات البنكية مثل السحب والدفع وتقديم القروض وجمع الودائع...

عند تواجدنا بمقر الوكالة، لم نستقر في مصلحة معينة بل في تنقلنا في كل المصالح وهذا حتى يتسنى لنا الإطاحة الشاملة والمعرفة الكاملة بمهام كل مصلحة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بدر

الشكل رقم (III_02): الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم



المصدر: المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم

المطلب الثالث: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1_ منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال وضع سياسات تتعلق بالمنتجات والخدمات الى الرفع من الحصة السوقية والعمل على ارضاء الزبائن عبر الاهتمام بتوقعاتهم واشباع حاجاتهم ورغباتهم اكثر، ونتيجة لذلك اكتسب ميزة تنافسية تجعله قادر على منافسة البنوك التجارية من جهة والمحافظة على حصة سوقية مهمة من السوق البنكي، ومن أهم هذه الخدمات:

1.1_المنتجات والخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وتتمثل اهم هذه الخدمات في[1]:

1.1.1_الحساب الجاري: يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا (تجار صناعيين، مؤسسات تجارية، فلاحون...الخ) هذا المنتج البنكي بدون فائدة.

1.1. 2_حساب الصكوك (الشيكات): تكون الحساباتمفتوحة لجميع الافراد أو الجماعات التي تمارس أي نشاط تجاري وذوي الاجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

1.1. 3_دفتر التوفير بدر: وهو عبارةعن منتج مصرفي يمكن للراغبين من ادخار اموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فائدة حسب رغبات المدخرين وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع وسحب الاموال في جميع الوكالات التابعة للبنك، فان هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الاموال من مكان لآخر.

1.1. 4_دفتر التوفير أشبال: مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للممارسة والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية، ان دفتر توفير الشباب يفتح للشباب الذين لا تتجاوز اعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين، حيث حدد الدفع الاولي ب 500 دينار كما يمكن الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو اوتوماتيكية منظمة، كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 05 سنوات من قروض مصرفية تصل الى مليونين دينار جزائري.

1.1. 5_بطاقة بدر: تعتبر بطاقة بدر منتج بنكي طرح في منتصف التسعينات تسهيلا للحياة الاقتصادية والاجتماعية للمتعاملين معه، حيث يسمح لعملاء البنك بإجراء عملية سحب لأموالهم على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتواجد في وكالات بدر.

[1] مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1.1. 6_الايداعات لأجل: هي خدمة تسهل على الأشخاص ايداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم الى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.

1.1. 7_حساب بالعملة الصعبة: خدمة تسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.

1.1. 8_القروض الاستثمارية: هي خدمة موجهة الى فئات معينة لتشجيعهم في حياتهم المهنية كقروض الاستثمار في القطاع الفلاحي، قروض الاستثمار في مجال الصيد البحري، قروض الاستثمار في القطاع الصحيويمول هذا النوع من القروض المتوسطة والطويلة الأجل.

1.1. 9_القروض الموجهة للاستهلاك: يعتبر هذا النوع من القروض التي يلجأ اليها العميل بمثابة قروض من أجل مساعدة المواطنين اصحاب الدخل المحدود والثابت على اقتناء منتجات الاستهلاك الدائمة بإشراف البنك، وذلك من خلال اتفاقية يعقدها البنك مع الباعة الخواص في مدة تتراوح بين 12 الى 36 شهرا.

1.1. 10_المقاصة: تعتبر المقاصة من الناحية العملية كرابطة بين المناخ الخارجي والمناخ الداخلي حيث تقوم بتسهيل المعاملات بين البنوك، والتي تتمثل في كل العمليات الخاصة بها، كل هذا يتم في غرفة المقاصة الموجودة في البنك المركزي هذا لا يعني ان البنوك المحيطة بهذا الاخير لا توجد فيها المقاصة، حيث توجد بهذه البنوك الا انها تقل اهمية من الناحية الوظيفية مقارنة مع البنك المركزي.

1.1. 11_المحفظة: تدعيما لعملية الشباك وتسهيلا لرفع الحاجز بين البنك والزبون نجد المحفظة والتي تتمثل أهميتها في تسعير العملية التجارية.

كما توجد عدة منتجات أخرى لذى بنك الفلاحة والتنمية الريفية تتمثل في[1]:

_ الدفتر المخصص للسكن إضافة الى الاعتمادات والقروض التي يمنحها البنك لزبائنه، والتي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة، من بينها قروض الاستثمار وقروض الاستغلال.

_ خدمة كراء الخزائن الحديدية.

_ خدمة البنك للمعاينة التي تمكن الزبائن من معاينة ومراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدتهم عبر استعمال الارقام الشخصية والسرية المعطاة لهم من طرف البنك، من خلال استعمال أجهزة الاعلام الآلي المتاحة.

[1] مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

_ خدمات الفحص السلكي التي تسمح بخدمة أحسن الزبائن باستعمال شبكة الفحص السلكي في تنفيذ العمليات.

_ سندات الصندوق وهي عبارة عن تفويض لأجل، وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين.

ان اتساع المزيج الخدمي لبنك بدر يتكون من الودائع، القروض، التحويلات والاعتمادات وكل مجموعة من هذه المجموعات تحتوي على مجموعة من الخدمات المحددة، يتم التعامل بها في مختلف وكالات البنك يتراوح عددها ما بين 2 الى 4 خدمات فرعية تكون عمق المزيج الخدمي في البنك، كما انه يتميز بالتوافق الانتاجي والتسويقي، حيث ان جميع خدمات البنك تعتمد على امكانيات انتاجية تسويقية مشتركة، وهذا التوافق يمكن البنك من زيادة ربحيته[1].

ويمكن تلخيص أبعاد المزيج الخدمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجدول التالي:

الجدول رقم (III_3): أبعاد المزيج الخدمي في بنك البدر

اتساع المزيج ←

الودائع	القروض	التحويلات	الاعتمادات
جارية تحت الطلب قصيرة الأجل توفير آجلة	قصيرة الأجل متوسطة الأجل طويلة الأجل تسهيلات ائتمانية	داخلية خارجية	القطاع الحكومي القطاع الخاص

المصدر: مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم

1_3_تطوير الخدمات البنكية في بنك البدر:

تماشيا مع التغيرات والتطورات التي تشهدها الساحة البنكية الجزائرية قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإعادة تصميم هياكله وأنشطته آخذا في اعتباره علاقة البنك بالعملاء الى جانب الخدمات التي يقدمها السوق، بهدف مواجهة المنافسة والحفاظ على مكانته في السوق البنكية الجزائرية.

[1] مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1_3_1بنك الجلوس: وهو تنظيمجديد لأنشطة البنك بهدف تحقيق الفعالية في الاداء والعمل على راحة العميل، وهو عبارة عن مساحة واسعة مجهزة بكاتب لاستقبال العملاء في وسط مريح وفي أجواء مكيفة واطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه بالجلوس حيث يواجه مباشرة موظف البنك.

1_3_2_بنك الوقوف: وهو بنك يتم فيه استقبال العملاء عن طريق شبابيك منتظمة، وهو يقوم بنفس النشاط الذي يقوم به بنك الجلوس، واطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه وهو واقف، وهذا البنك موجه لفئة من العملاء كالأجراء والمتعاقدين.

1_3_3_الخدمات المشخصة: تمثل الخدمات التي يقدمها البنك للزبون عن طريق موظفيه الذين قام البنك بتكوينهم وفق منظور جديد ومتطور ويهدف الى الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وقد مكنت هذه الخدمة البنك من تحقيق ميزة تنافسية أكبر وجعلته يستقطب عددا هاما من العملاء.

1_3_4_المقاصة الالكترونية: تعتبر المقاصة الالكترونية نظام جديد يعالج المعلومات اوتوماتيكيا، يخص معالجة كل العمليات الدفع على مختلف الوسائل، حيث يعطي الاولوية للشيكات التي تمنح للأفراد والمؤسسات ثم تليها الايداعات.

من ايجابيات هذا النظام انه يحقق الأمان، الثقة والشفافية في التعاملات، والهدف الأساسي منه هو محاربة الغش والاختلاسات[1].

2_ السعر لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تعتبر سياسة التسعير من اهم السياسات البيعية لما لها من تأثير على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها ولكن نجد دورها جد محدود في التسويق المصرفي لعدم وجود حرية كاملة للبنوك في تحديد أسعارها فمعظم الأسعار تحدد من طرف السلطات النقدية، فبنك الجزائر يتدخل في تحديد أسعار المنتجات والخدمات ويقدم مجالا محدودا للبنوك تضع على اساسه معدل الفائدة التي تمنحها للزبائن.

فيما يخص تحديد أسعار منتجات بنك بدر، فله امكانية محدودة كما هو الحال في جميع البنوك وهذه الأسعار تتحدد على أساس معدل الأفضلية الذي يصدره بنك الجزائر بالنسبة لتحديد أسعار الخدمات تحدد أيضا من طرف بنك الجزائر لكنها تكون على شكل:

_ مجالات تترك فيها حرية محدودة للبنوك في تحديد السعر على مستوى هذا المجال.

_ أسعار ثابتة.

[1] مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

كما يقوم بنك بدر بتحديد أسعار بعض المنتجات والخدمات دون المساس بالسقوف الائتمانية التي يحددها بنك الجزائر، حيث تقوم الادارة العامة بتحديد هوامش محددة بهدف تحقيق الربحية من جهة والحفاظ على الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد من جهة أخرى.

3_ التوزيع:

يعتمد بنك بدر في توزيع خدماته المصرفية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات المنتشرة عبر كامل التراب الوطني والتي تتعدى 300 وكالة بهدف الوصول الى أكبر عدد من الزبائن هذا فيما يخص التوزيع المباشر، أما بالنسبة للتوزيع الغير المباشر فوضع بنك بدر تحت تصرف زبائنه نظام توزيع الكتروني وذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية أو عن طريق الشبابيك الآلية للأوراق النقدية[1].

يوفر أيضا البنك للزبائن خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا، اضافة الى صفحات الويب التي لا ترتقي الخدمات بها الى المستوى المطلوب.

ما يمكن استخلاصه أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد في سياسة التوزيع على الوكالات المصرفية للاستغلال بشكل كبير، لذا كان من الضروري أن تتضمن سياسة انشاء وكالات جديدة للبنك القيام بالدراسات الدقيقة والمستمرة لمدى حاجة المناطق المختلفة لمنتجات البنك وخدماته، حيث يجب أن تأخذ هذه السياسة في الاعتبار ان الانتشار الجغرافي لفروع البنك هو ضرورة لتأمين نشاطه وزيادة مبيعاته وبالتالي أرباحه.

ولهذا يختار البنك مقاييس مهمة عند تأسيس وكالة جديدة من بينها:

_ دراسة السوق لمعرفة احتياجات الزبائن.

_ دراسة المردودية بحساب تكاليف الاستغلال المتوقعة.

_ الأخذ بعين الاعتبار القدرة المالية للسوق، القدرة المالية للزبائن، القدرة على جميع الادخارات.

4_ الترويج (الاتصال):

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال السياسة الاتصالية الى إلغاء التباعد بينه وبين الأطراف الخارجية والداخلية خاصة الزبائن منهم، والى رسم صورة ايجابية للبنك من خلال اعلام الأفراد بمنتجاته

[1] مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وخدماته، أفراد بنك الفلاحة والتنمية الريفية يشكلون مديرية تختص بالسياسات الاتصالية والتسويقية تدعى بمديرية الاتصال والتسويق.

4_1_العلاقات العامة:

ويعتمد بنك بدر في ترويجه لخدماته على العلاقات العامة التي تعتبر من عناصر المزيج الترويجي التي يعتمد عليها والتي تهدف الى تنمية العلاقات مع مختلف الهيئات التي يتعامل معها لإعطاء صورة جيدة عن البنكويتضمن نشاط العلاقات العامة الجوانب التالية[1]:

4_1_1_العلاقات مع العاملين بالبنك: من أجل تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على جعل موظفيه عبارة عن أسرة واحدة تعمل لتحقيق هدف واحد وهو انجاح البنك، ومن أجل تحقيق ذلك قام بنك بدر بتكوين أغلب عماله لكي يكونوا مؤهلين لشغل المناصب ضمن استراتيجية جديدة.

4_1_2_العلاقات مع العملاء: حيث يقوم موظفيالبنك ببناء علاقة قوية مع العملاء من أجل تحقيق ذلك تم تجسيد فكرة بنك الجلوس، وإلغاء العمل بفكرة الشبابيك.

4_2_الاتصال الخارجي: فيما يخص الاتصال الخارجي اهتمام البنك به أكثر من الاتصال الداخلي، إذ يعتمد على الاشهار قصد إقامة علاقة دائمة مع الزبائن الحاليين والمحافظة عليها وتنميتها بصورة تضمن استمرار تعاملهم مع البنك واقبالهم على الخدمات الجديدة التي يقدمها مستعملة في ذلك عدة وسائل اتصالية نذكر منها:

4_2_1_مجلة البنك (أخبار البنك): وهي عبارة عن مجلة تصدر كل شهرين تتطرق لمختلف نشاطات البنك في تلك الفترة يتم من خلالها التعريف بمختلف المنتجات والخدمات المصرفية، وهي ذات استعمال مزدوج حيث توجه للموظفين والزبائن في نفس الوقت.

4_2_2_منشورات خاصة: وهي عبارة عن وسيلة تستخدم للتعريف بمنتجات وخدمات البنك عن طريق إلصاق لوحات اشهارية بمحاذاة فروع البنك أو داخله، كما تقوم الوكالة بتقديم رزنامات حاملات مفاتيح محافظ ومذكرات الى زبائنها والتي تحمل جميعها شعار بنك بدر، وعلى الرغم من أهميته إلا أن هناك قصورا في نشاط الاشهار كوسيلة ترويجية في الوكالة بسبب عدم وجود منافسة فعلية بين مختلف البنوك، وعدم

[1] الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr_bank.net

انتشار الوعي المصرفي لدى الكثير من الزبائن، خاصة إذا تعلق الامر في الاعلان عن التكنولوجيا المستعملة من طرف البنك.

4_2_3_موقع البدر على شبكة الانترنيت: يستخدم البنك الموقع www.badr_bank.net كوسيلة من وسائل الاشهار للتعريف بالبنك وعرض أهم خدماته.

المبحث الثالث: مسار الاصلاحات المصرفية

المطلب الأول: قانون 1988 لتكييف النظام المصرفي مع قوانين الاصلاحات الاقتصادية

على الرغم من الاصلاحات المصرفية الواردة في القانون 86_12 إلا ان استمرار الأزمة الاقتصادية دفع بالسلطات الجزائرية الى تطبيق برنامج إصلاحي واسع مس مجموع القطاعات الاقتصادية بما فيها البنوك العمومية ابتداء من سنة 1988 وذلك بصدور القانون رقم 88_01 المؤرخ في 1988/01/12 والمتضمن توجيه المؤسسات العمومية حيث أصبحت البنوك مؤسسات اقتصادية تهدف الى تحقيق الربح والمردودية[1].

وبما ان البنوك هي مؤسسات مالية عمومية معينة بهذا القانون، حيث تفاعلت مع الاجراءات التي جاء بهالذلك شكلت المصادقة على القانونين 88_01 و 88_06 بالنسبة للبنوك العمومية مرحلة هامة في تطورهاوانتقالها الى الاستقلالية يمنحها القدرة وحتى الالتزام بالتدخل في السوق حسب قواعد المتاجرة، وعليه أصبحت البنوك تتمتع بكامل استقلاليتها فيما يخص منحها للقروض ودراستها للمشاريع ومتابعتها لديونها وتسييرها لشؤونها الداخلية.

لقد كان قانون 88_06 يهدف الى اصلاح المنظومة المصرفية وفق المتغيرات الجديدة التي يعيشها الاقتصاد الوطني من خلال[2]:

_ تأكيد دور البنك المركزي في الاشراف على السياسة النقدية وتوجيهها.

_ تحديد متفوق القروض المصرفية الموجهة لتمويل الاقتصاد الوطني.

_ السماح للبنوك العمومية بتقديم القروض المتوسطة والطويلة الاجل في إطار مخطط القرض.

_ عدم الزام المؤسسات بمبدأ اجبارية التوطين البنكي.

[1] المادة الثانية من القانون 88_06 المتضمن علاقة النظام بالمؤسسات العمومية الاقتصادية، الجريدة الرسمية، العدد الثاني،1988/01/18

[2] بورزامة جيلالي، "اثر اصلاح الجهاز المصرفي على تمويل الاستثمارات"، رسالة ماجستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص140.

_ إلغاء النظام الخاص برفض الاستيراد وتعويضه بنظام ميزانية العملة الصعبة.

وعرفت البنوك على غرار المؤسسات الاقتصادية تحولات هامة كرست استقلاليتها المالية وأصبحت تتمتع بالشخصية المعنوية، لها رأسمال خاص موزعا على مختلف صناديق المساهمة التي تأسست بموجب القانون 88_03 المتعلق بإنشاء صناديق المساهمة، وفي هذا الاطار عرفت البنوك العمومية تحولات هامة مست جوانبها الادارية والتنظيمية حيث أصبحت عبارة عن شركات مساهمة تتمتع بالاستقلالية المالية وتخضع لأحكام القانون التجاري والتزامها بتوجهات البنك المركزي[1].

المطلب الثاني: مضمون الاصلاحات المصرفية في اطار قانون 90_10:

ان رغبة السلطات في تفادي سلبيات المرحلة السابقة وتجاوز قصور الاصلاحات وتماشيا مع سياسة التحول الى اقتصاد السوق ومحاولة الاندماج في الاقتصاد العالمي جاء القانون المتعلق بالنقد والقرض والذي أعاد التعريف كلية لهيكل النظام المصرفي الجزائري وجعل القانون المصرفي الجزائري في سياق التشريع المصرفي الساري المفعول في مختلف بلدان العالم لاسيما المتطورة منها، حيث ظهر تغير جذري في فلسفة العمل المصرفي مع المرحلة السابقة سواء على مستوى القواعد والاجراءات أو على مستوى تعامل الميكانيزمات فضلا عن تغيير المفاهيم وتجديد الصلاحيات المخولة للمؤسسات المصرفية للقيام بدورها في ظل المرحلة الجديدة ومزاولة نشاطها في إطار اقتصاد السوق[2].

فبعد التطرق لإصلاح سنة 1986 المتعلق بنظام البنك والقرض (اين تم ادخال تغيير جذري على الوظيفة البنكية)، وبعدها اصلاح سنة 1988 الذي منح الاستقلالية للبنوك في اطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات.

ان اصدار القانون رقم 90_10 المتعلق بالنقد والقرض يمثل منعطفا حاسما فرضه منطق التحول الى اقتصاد السوق من أجل القضاء على تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية والتضخم، حيث وضع قانون النقد والقرض النظام المصرفي على مسار تطوير جديد، ونتج عنه تأسيس نظام مصرفي ذو مستويين واعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد والائتمان في ظل استقلالية واسعة، وللبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها اعوانا اقتصادية مستقلة، كما تم فصل ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها، واسترجاعها اجباريا في كل سنة، وكذا ارجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي التراكمية، وفق جدول يمتد على 15 سنة

[1] محمود حميد، "مدخل للتحليل النقدي"، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1996، ص141.

[2] قانون 90_10 المتعلق بالنقد والقرض الصادر في 1990/04/14، الجريدة الرسمية، العدد 16.

والغاء الاكتتاب الاجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة ومنع كل شخص طبيعي ومعنوي غير البنوك والمؤسسات المالية من اداء هذه العمليات.

ومن اهم النقاط التي تضمنها قانون النقد والقرض هو احداث علاقة جديدة بين مكونات المنظومة المصرفية من جهة، وبينها وبين المؤسسات الاقتصادية العمومية من جهة أخرى، حيث اصبحت البنوك بموجب القانون تضطلع بدور مهم في الوساطة المالية سواء من خلال جمع الودائع وتعبئتها او في مجال منح القروض وتمويلها لمختلف الاستثمارات، وبهذا جاء قانون النقد والقرض بمجموعة من التدابير نذكر منها فيما يلي[1]:

_ منح استقلالية للبنك المركزي الذي اصبح يسمى "بنك الجزائر" واعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية تتولى ادارة وتوجيه السياسة النقدية في البلاد، الى جانب اعادة تنظيمه وذلك بظهور هيئات جديدة تتولى تسيير البنك وادارته ومراقبته.

_ تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط المصرفي بقيامها بالوساطة المالية في تمويل الاقتصاد الوطني، وذلك بإلغاء التخصص في النشاط المصرفي، وتشجيع البنوك على تقديم منتجات وخدمات مصرفية جديدة ودخول الاسواق المالية ومواجهة المنافسة نتيجة انفتاح السوق المصرفية على القطاع المصرفي الخاص الوطني والأجنبي.

_ تفعيل دور السوق المصرفية في التنمية وتمويل الاقتصاد الوطني، وفتحه امام البنوك الخاصة والأجنبية لمزاولة انشطتها المصرفية، الى جانب اقراره بإنشاء سوق للقيم المنقولة.

المطلب الثالث: اصلاح النظام المصرفي الجزائري 1990الى غاية 2010:

1_اصلاح النظام المصرفي سنة 1990:

منذ مطلع التسعينات وبالموازاة مع الاصلاحات الهيكلية في الاقتصاد الجزائري[2]، يمكن القول انه تم انجاز الكثير في مجال تنظيم وتحديث الجهاز المصرفي، لاسيما بالنسبة لاحترام معايير السلامة والحذر، الأمر الذي ادى الى تطور القطاع المصرفي واقترابه من الانظمة المصرفية للبلدان المتقدمة، وقد نشأ تعاون فاعل وبذلت جهود كبيرة بين السلطات الحكومية والبنك المركزي وكبريات المؤسسات المصرفية الوطنية، مما ادى الى تطوير المهنة المصرفية والى خلق الروح التجارية البحتة ومبدأ المنافسة.

[1] بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، "دراسة لتقييم انعكاس الاصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية"، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر: جامعة تلمسان، ايام: 29_2004/10/30، ص08.

[2] محمود حميد، "مدخل للتحليل النقدي"، مرجع سبق ذكره، ص102.

ولابد من التذكير بانه خلافا لما جرى في بلدان اوروبا الشرقية التي كانت تعتمد على الاقتصاد الموجه، حرصت الجزائر على استقرار جهازها المصرفي طوال فترة التطهير والاصلاح الاقتصادي كي لا تقع انهيارات في المؤسسات المصرفية.

بدورها تحملت المصاريف الحكومية حصة كبيرة من المسؤولية طوال الفترة الانتقالية للاقتصاد الجزائري من الاقتصاد الموجه الى اقتصاد السوق، ولعبت دور المنظم على الرغم من انها كانت بيد السياسة المالية ولم تكن تعتمد مقاييس تجارية، وقد سمحت هذه السياسة الهادئة قياسا لما جرى في بلدان اخرى، بحماية البنوك الحكومية الكبرى وتهيئتها لتكون بمثابة المساعد الاساسي لقيام سوق مصرفية حديثة، وهكذا دخلت المصارف الجزائرية في مرحلة الانفتاح والتنوع المهني والخدمات التي تميزت بعناصر اساسية اهمها[1]:

_ أنظمة مصرفية ومعايير سلامة جديدة تنسجم بشكل كامل مع الانظمة المصرفية العالمية الحديثة وذلك على الرغم من بعض الاضطرابات التي شهدها القطاع المصرفي خلال الفترة الانتقالية للاقتصاد الجزائري.

_ قوانين وتشريعات تضمن الاستقلالية المطلقة للسلطة النقدية ومؤسستها عن رغبات السلطة التنفيذية الامر الذي ساعد المصارف على انتهاج معايير اقتصادية حازمة تنسجم مع الاوضاع الحقيقية للسوق.

_ اعتماد سياسة مشددة لتحديث المصارف الحكومية الكبرى لاسيما في مجالاتتأهيل الموارد الذاتية للمصارف، تطهير المحافظ ومعالجة جذرية للديون المشكوك بتحصيلها، ضخ الاستثمارات والتوظيفات الضرورية لرفع مستوى المعلوماتية في المصارف وزيادة كفاءة الموارد البشرية.

_ اطلاق مجموعة مشاريع بين البنوك اهمها انجاز مشروع شبكة تبادل المعلومات، تطوير باقة من المنتجات ووسائل التدخل في السوق، البدء باستخدام وسائل الدفع والسحب الآلية.

_ العمل على زيادة تغطية احتياجات الزبائن من المؤسسات والعائلات والافراد وخصوصا في مجالات القروض العقارية والسكنية للعائلات، القروض الاستهلاكية.

_ توجيه البنوك نحو خدمات جديدة بموازاة انطلاق بورصة الجزائر وقيام السوق المالية مع ما يتطلبه ذلك من ادوات ومنتجات حديثة ومعقدة، تبدو البنوك حاليا الأكثر اهلية لإنشائها والتعامل بها ومعها.

_ إثراء الساحة المصرفية بالترخيص لمؤسسات مصرفية خاصة، محلية وأجنبية ودخول مؤسسات مالية متخصصة الى السوق الجزائرية، وهو الحدث الأبرز الذي شهده القطاع المصرفي في اعادة هيكلته والذي سيؤدي الى توسيع قاعدة الجهاز المصرفي.

[1] محمود حميد ، مرجع سبق ذكره، ص103.

2_الأمر 01_01 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 10/90:

قامت السلطات الجزائرية بإجراء اول تعديل لقانون 10/90 عبر الأمر المعدل والمتمم رقم 01/01 المؤرخ في 2001/02/27، حيث تم الفصل بين مجلس ادارة بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض، وجاء أيضا تعديل قانون 10/90 بالأمر رقم 01/01 كي يمكن رئيس الجمهورية من تعيين محافظ البنك المركزي ونائبه لمدة غير محدودة، واتخذت الحكومة خطوات عديدة لتحسين القطاع المصرفي والمالي من خلال اصلاح أساليب إدارة المصارف وتحسين مستوى الخدمات، وكذا تحسين عملية مراجعة الحسابات المصرفية، وإعادة تفعيل نظم المدفوعات واستخدام أجهزة الكمبيوتر من اجل ترقية الخدمة المصرفية بشكل عام.

وبصفة عامة يتكون مجلس إدارة بنك الجزائر من محافظ رئيسا ونوابه كأعضاء، وثلاث موظفين سامين يعينهم رئيس الجمهورية، وذلك حسب المادة 06 من الأمر 01/01 لسنة 2001، أما مجلس النقد والقرض فيتكون بموجب هذا التعديل من اعضاء مجلس ادارة بنك الجزائر، وثلاث شخصيات يختارون بحكم كفاءتهم في المسائل النقدية والاقتصادية، وهكذا أصبح عدد أعضائه عشرة بعدما كان سبعة أعضاء في السابق[1].

3_الأمر 03_11 الصادر في 26 اوت 2003 الذي يلغي قانون 10/90:

ظهر هذا القانون 26 اوت 2003 بعدما لاحظت السلطات الضعف الذي لا زال يتخبط فيه أداء الجهاز المصرفي مقارنة بالتحولات الاقتصادية السريعة خاصة بعد قضية بنك الخليفة والبنك التجاري الصناعي حيث اتضح ضعف آليات المراقبة التي يستعملها بنك الجزائر.

هذا النص الجديد والمشروع للنشاط المصرفي والمالي يستجيب لثلاثة اهداف متمثلة في [2]:

_ تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحيته بشكل افضل من خلال الفصل داخل بنك الجزائر بين مجلس الادارة ومجلس النقد والقرض، وتوسيع صلاحيات المجلس الذي تخول له صلاحيات في مجال السياسة التنفيذية وسياسة الصرف، والتنظيم والاشراف، كذلك تقوية استقلالية اللجنة المصرفية وتعزيز الرقابة.

[1] علي حبش، آثار الاصلاحات المصرفية على مكافحة تبييض الاموال في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006، ص66.

[2] نزالي سامية، التأهيل المصرفي للخوصصة(دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة لماجيستر، تخصص نقود مالية وبنوك جامعة دحلب، البليدة، 2005، ص182.

_ تعزيز التشاور في الامور المالية بين بنك الجزائر والحكومة من خلال[1]:

نشر تقارير اقتصادية مالية دورية لإعلام مختلف المؤسسات الدولية، انشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية مكلفة بإدارة الارصدة الخارجية والمديونية الخارجية، تحقيق سيولة افضل في تداول المعلومات المالية، إتاحة تسيير نشاط للمديونية العمومية.

_ تهيئة الظروف من اجل حماية افضل للمصارف ولادخار الموظفين من خلال[2]:

تدعيم الشروط والمعايير المتعلقة بتراخيص اعتماد المصارف ومسيريها، واقرار العقوبات الجزائية على المخالفين لشروط وقواعد العمل المصرفي، انشاء صندوق التأمين على الودائع التي يلتزم المصارف التأمين على جميع الودائع، توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر.

ومن اهم المواد المعدلة للقانون 10/90 المتعلق بالنقد والقرض بالأمر رقم 11/03 ما يلي[3]:

_ الأمر المتضمن امكانية رهن الودائع بالذهب مقابل تسبيق يهدف الى التسيير النشيط للمديونية الخارجية وهذا حسب المادة 39 من الأمر.

_ رغم مجهودات الدولة التي توجه لتشجيع الاستثمار فان الأمر قام بإلغاء المادة 71 من القانون 10/90 كل كانت تسهل الاستثمار المتوسط المدى.

_ تمنع بعض المواد من قانون 10/90 كل الاشخاص عدا البنوك والمؤسسات المالية من ممارسة عمليات البنك والقرض، وقد رفع المنع في هذا الامر عن الخزينة والمصالح المالية للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، ولكن الامر لم يرفع المنع إلا على الخزينة العمومية.

_ إلغاء دور بنك الجزائر في الرقابة على اموال المحروقات الناتجة عن الصادرات اليومية للنفط.

[1] علي بوعمامة، "اندماج وخصخصة البنوك"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر، تخصص النقود المالية والبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006، ص167.

[2] هبال عادل، "اشكالية القروض المصرفية المتعثرة(دراسة حالة الجزائر)"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر2011_2012،ص141.

[3] بوعمامة علي، مرجع سبق ذكره، ص167.

4_التعديلات التي ادخلت خلال سنة 2004:

لقد تم اصدار الامر رقم 04/10 ليعدل ويتمم الامر 11/03 المؤرخ في 24 اوت 2003، وتتمثل اهم التعديلات في [1]:

_ مهمة بنك الجزائر في الحرص على استقرار الاسعار باعتباره هدف من اهداف السياسة النقدية وتوفير افضل الشروط في ميادين النقد والقرض والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد، مع السهر على الاستقرار النقدي والمالي.

_ اعطاء اهمية كبرى لوسائل الدفع فيما يخص التأكد من سلامتها وملائمتها.

_ يجب ان تملك الدولة سهما نوعيا في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية ذات رؤوس الاموال الخاصة يخول لها بموجبه الحق ان تمثل في اجهزة الشركة دون الحق في التصويت.

_ يجب ان يرخص المحافظ مسبقا بكل تعديل في القوانين الاساسية للبنوك والمؤسسات المالية.

_ يتعين على البنوك والمؤسسات المالية الانخراط في مركزية المخاطر ويجب تزويدها بأسماء المستفدين من القروض وطبيعة القروض الممنوحة وسقفها والمبالغ المسحوبة ومبالغ القروض غير مسددة والضمانات المعطاة لكل قرض.

_ تلتزم البنوك والمؤسسات المالية بوضع نظام رقابة داخلي ناجع يهدف الى التأكد على الخصوصية من التحكم في نشاطاتها والاستعمال الفعال لموارده والسير الحسن للمسارات الداخلية وصحة المعلومات الماليةوالاخذ بعين الاعتبار مجمل المخاطر بما فيها ذلك المخاطر العملية.

5_تعديلات سنة 2009:

نصت المادة 33 من الامر 03/09 على انه:

_ يمكن للبنوك والمؤسسات المالية ان تقترح على زبائنها خدمات مصرفية خاصة، غير انه من الافضل تقدير المخاطر المتعلقة بالمنتج الجديد، ولضمان الانسجام بين الادوات يتعين ان يخضع كل عرض لمنتج جديد لترخيص مسبق يمنحه بنك الجزائر.

[1] سلام عبد الرزاق، "القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة_ تقييم الاداء ومتطلبات الاصلاح"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2011_2012، ص123_124.

_ يمكن للبنوك والمؤسسات المالية بإبلاغ زبائنها والجمهور بالشروط البنكية التي تطبقها في عملياتها المصرفية وخاصة معدلات الفائدة الاسمية ومعدلات الفائدة الفعلية الاجمالية على هذه العمليات، ويترتب على كل تأخير قد يحدث في تنفيذ عملية مصرفية قيام البنك او المؤسسة المعنية بتقديم تعويض للزبون.

_ الزام البنوك ولمؤسسات المالية بوضع جهاز داخلي الهدف منه هو التحكم في النشاطات والاستغلال الفعال للموارد.

_ لزام اي مستثمر اجنبي يريد انشاء بنكا او مؤسسة مالية في الجزائر مستقبلا بحصة لا تتعدى 49 بالمائة ومنح نسبة 51بالمائة من رأس المال الى مساهمين جزائريين، مع تمتع الدولة بحق الشفعة عن اي بنك او مؤسسة مالية اجنبية بالجزائر.

_ منح بنك الجزائر واعطائه الصلاحيات اللازمة والكافية للإشراف والمراقبة الشديدة لجميع عمليات البنوك الاجنبية العاملة بالجزائر، بالنظر الى المستجدات التي طرحت على الساحة المالية منذ 2008 وخصوصا اعصار الازمة المالية العالمية، والمشاركة السلبية للبنوك الاجنبية العاملة بالجزائر في مجال مساهمتها في تمويل الاقتصاد الجزائري حسب الحصيلة التي توصلت اليها دراسة رسمية صادرة عن وزارة المالية الجزائرية.

_ تكليف بنك الجزائر بالسهر على فعالية انظمة الدفع وتحديد قواعد تسييرها، مع ضمانه لأمن وسائل الدفع من غير الاوراق النقدية، اضافة الى تعزيز أمن ومتانة المنظومة البنكية عن طريق متابعة البنوك العمومية والخاصة العاملة في الساحة، والزامها بحماية مصالح زبائنها والزامها بالحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي للبلاد، حيث اصبح بإمكان بنك الجزائر مطالبة البنوك والمؤسسات المالية العمومية والخاصة بأية معلومة يحتاجها في صياغة ميزان مدفوعات البلاد ووضعها، ويخص هذا التحديد حركة رؤوس الاموال نحو الخارج مع التزام البنوك بمعايير مجلس النقد والقرض التي تحولت دون تعرضها للاختلال.

6_تعديل قانون النقد والقرض 2003 لسنة 2010:

جاء الاصلاح لسنة 2010 عن طريق الامر رقم 04/10 المؤرخ في 26 اوت 2010 حيث جاء هذا الاصلاح بأهم النقاط التالية[1]:

_ اتى بتعريف لبنك الجزائر وتحديد صلاحياته ومهامه، وحرصا على استقرار الاسعار وباعتباره هدفا من اهداف السياسة النقدية، وفي توفير افضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصرف والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي المالي، ولهذا يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب

[1] الامر رقم 04/10 المتعلق بالنقد والقرض المؤرخ في 01 سبتمبر 2010 المادتين رقم 02 و06.

بكل الوسائل الملائمة لتوزيع القرض وتنظيم السيولة ويسهر على حسن سير التعهدات المالية اتجاه الخارج وضبط سوق الصرف.

_ في اطار سلامة النظام المصرفي وصلابته، فرض بنك الجزائر على المصارف العاملة في الجزائر ان يكون لها حساب جاري دائن معه لتلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظم الدفع، لكي يحرص على السير الحسن لهذه النظم وفعاليتها وسلامتها، كما حدد القواعد المطبقة عليها عن طريق نظام مجلس النقد والقرض، كما حرص هذا الاخير على انه يمكن الترخيص بالمساهمات الخارجية في البنوك والمؤسسات المالية التي يحكمها القانون الجزائري، إلا انه في اطار الشراكة تمثل المساهمة الوطنية بنسبة 51بالمائة على الاقل من رأس المال وزيادة على ذلك تمتلك الدولة سهما نوعيا في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية ذات رؤوس الاموال الخاصة التي يخول لها واجبها والحق في ان تمثل في اجهزة الشركة دون الحق في التصويت.

المبحث الرابع: اصلاحات بنك البدر

المطلب الأول: أهم الاصلاحات التي ينتهجها بنك البدر

ان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقوم على أساس الثقة المتبادلة مع عملائه وتكتسب الثقة وتنمو من خلال طريقة تقديم الخدمة في البدر التي تتميز بالسرعة والدقة والنوعية وتلبية كافة احتياجات الزبائن من أجل ضمان استمرارية التعامل مع البنك[1].

وفي هذا الصدد يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على ثلاث قواعد أساسية :

_ يستمد موظفي بنك البدر الخبرة والحكمة في التسيير من خبرات ماضي البنك.

_ أوضاع بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الوقت الراهن ومكانته في السوق البنكية وتأثير البنوك الاخرى عليه.

_ طموحات بنك البدر والأهداف التي يسعى لتحقيقها مستقبلا واصرار العاملين فيه على قدرة تحمل المسؤولية وقبول التحديات.

وتعتبر هذه القواعد الثلاثة بمثابة أساس لبناء ميزة تنافسية لبنك البدر، فمع التطورات التي تعرفها الساحة الاقتصادية وخاصة البنكية كان من الضروري على بنك الفلاحة والتنمية الريفية تطوير قدرته التنافسية خاصة خلال السنوات الاخيرة وهذا لمواكبة التغيرات الحاصلة في التكنولوجيا والاتصال والمعلومات للارتقاء بمستوى تقديم الخدمة وجودتها ومن اهم الاصلاحات التي قام بها بنك البدر ما يلي:

[1] مديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم.

_ بادر مسؤولو بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى اعادة النظر في انماط وطرق تقديم الخدمات البنكية من حيث التركيز على تهيئة مباني الوكالة وتوفير جميع الوسائل لتقديم الخدمة لضمان راحة الزبون.

_ توفير أجهزة الاعلام الآلي ذات السعة الكبيرة والمتطورة بكميات كبيرة تتناسب وموظفي البنك.

_ توفير وسائل تكنولوجية متطورة كالشبابيك الآلية لتوزيع الاوراق المالية.

_ تطبيق الديمقراطية في تقديم الخدمة للزبون حتى لا يشعر انه غير مرحب به.

_ السرعة في الاستجابة لمتطلبات العميل.

_ تطبيق مبدأ التخصص المهني وتقسيم العمل كل حسب مسؤوليته ويظهر هذا من خلال الهيكل التنظيمي لبنك البدر.

_ التعليم والتدريب والتربص للموظفين من أجل تطوير القوى العاملة واكسابهم الخبرة.

المطلب الثاني: أثر الاصلاحات على البنك

للإصلاحات المالية والمصرفية اثر على مسار البنك ويظهر ذلك من خلال[1]:

1_ الأثر التمويلي: لا يمكن الاستغناء عن التمويل المصرفي للمؤسسة الاقتصادية فهي تعتمد عليه في عملية الانشاء وكذا في عملية التوسيع أو في مرحلة العسرة، لذلك فان اصلاح المؤسسة المالية والمصرفية له اثره الجلية ماليا على المؤسسة الاقتصادية وهذا من سنة 1990 وهذا من خلال:

1_1_التطهير المالي: استفادت المؤسسة الاقتصادية في ظل اصلاح المنظومة المالية المصرفية بامتياز التطهير المالي وذلك وفقا للإجراءات والمعايير المحددة في القانون رقم 27 المؤرخ في 16 مارس 1991م والقانون رقم 91_02 المؤرخ في 28 اوت 1991م المحدد لمعايير التطهير المالي للمؤسسة الاقتصادية حيث جندت البنوك مبلغ 6340م دج ل20 مؤسسة تابعة لصندوق المساهمة، فضلا عن 696.5م دج لصالح الحسابات الجارية المشتركة المتأتية من مساهمات الدولة في إطار الانتقال الى الاستقلالية أي بمجموع 7036.5م دج والمقابل استفادت من تحويل الديون الى سندات الخزينة بقيمة 2816م دج.

1_2التطهير المحاسبي: إذ يفرض على المؤسسة ان تكون حسابتها مصادق عليها من طرف محافظ الحسابات لكي تستفيد من معاملات وتسهيلات البنوك والمؤسسات المالية الاخرى في عملية التمويل.

[1] الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr_bank.net

1_3_مخطط التقويم: وذلك من اجل اعادة تقييم استثماراتها واصولها في اطار عملية اعادة رأسمال موجودتها RECAPITALISATION وكذا عملية REDEPLOIEMENT ويشترط في ذلك مصادقة مجلس ادارة المؤسسة الاقتصادية العمومية.

2_الاثر الانتاجي: ان سعي المؤسسة الدؤوب من اجل تحسين الانتاج ورفع الانتاجية وتقليل التكاليف المباشرة وغير المباشرة يجعل من البنوك في ظل الاصلاحات الاخيرة فرص متاحة في يد المؤسسة حيث ان عملية تمويل المسار الانتاجي من مرحلة التموين الى مرحلة البيع مرورا بالمراحل المختلفة يجعل من الوظيفة الانتاجية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية اكثر تطورا وعصرنة في ظل المنافسة الشرسة للمنتوجات الاجنبيةذلك ان اصلاح البنوك وتطبيق مفهوم خطر البنكي والاعتماد على الفعالية الانتاجية والبحث عن الجدوى الاقتصادية كل ذلك وان ظهر كشروط قاسية إلا انه يمثل عوامل تحفيز وعناصر تشجيع للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية لكي تحسن نت انتاجها وتجود من انتاجيتها وترفع بمنتوجاتها الى مستوى المعايير الدولية لكي تنافس مثيلاتها الاجنبية في الداخل وتزاحم منافسيها في الخارج، ولن يكون لها الجهاز الانتاجي وتأهيل الطاقم البشري وتامين المورد المالي، لذلك فان الاصلاحات المالية المصرفية قد كانت محفزة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ولا أدل على ذلك انه استفادت مؤسسات كثيرة جزائرية من شهادة المطابقة الدولية ايزو.

3_الاثر التسويقي: ان عملية الانفتاح على الاقتصاد العالمي والدخول في نظام اقتصاد السوق فرض على المؤسسة المالية المصرفية والتجديد من خلال عملية التوسيع وتطبيق استراتيجية كسر التقليد حيث اصبحت لديها تقنيات تمويل مرحلة ما بعد الانتاج وهو ما تم فعلا من خلال الاهتمام بالمفهوم التسويقي للمنتوج وعدم الاحتباس في المفهوم البيعي حيث مولت البنوك الحملات الاشهارية وكذا المعارض وتقنيات ترقية المنتوج اشهاريا واعلانيا وهذا في الداخل والخارج، ولقد استفادت المؤسسات الاقتصادية من ذلك ايما استفادت من خلال امكانية توفر الفرص لتسويق منتوجاتها محليا ودوليا مما اهلها لتكوين رقم اعمال معتبر وتحقيق مستوى ارباح مرتفع ساعدها على نموها وتوسيع رقعة نشاطها، ومن امثلة التقنيات البنكية في هذا الصدد القرض المستندي والقروض التصديرية وقروض الاسناد والتي يرتفع حجمها من سنة الى اخرى ليصل في سنة 2001م الى 34% من مجمل القروض البنكية الموجهة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية[1].

4_الاثر الجبائي: ان جباية المؤسسة الاقتصادية تدخل ضمن الاستراتيجية العامة للسياسة المالية الدولية واعتمادا على الاصلاحات المتعلقة بها قد اثرت على الجبائي للمؤسسة الاقتصادية:

[1] الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr_bank.net

استخدام فائض الميزانية لتخفيض حجم القوة الشرائية لمكافحة التضخم ويقتضي رفع معدلات الضرائب الشيء الذي يقلل من الدافعية نحو زيادة الانتاج لدى المؤسسات الاقتصادية مما يحد من نشاطها ويقلل من استثماراتها ويضيق من طاقتها البشرية وبالعكس تلجأ الدولة الى التمويل بالعجز في حالة الكساد.

رفع القدرات التنافسية للمؤسسة الاقتصادية تطبيقا لبرنامج واستراتيجية النمو عن طريق الرفع من الحواجز الجمركية المفروضة على منتوجات المؤسسات الاجنبية المنافسة وتخفيض حواجز عملية التصدير.

التنويع في الضرائب المباشرة وخاصة الضرائب على المشتريات سواء اكان للحد من الطلب (بزيادة هذه الضرائب) أو لزيادة الطلب لايجاد الحافز على النهوض في حالة الكساد (عن طريق تخفيض الضرائب) حيث لا يخفى في هذه الحالة الاثر السلبي والآخر الايجابي على برنامج نمو وتطوير وتوسيع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

5_ الاثر التأهيلي: اثرت الاصلاحات المالية والمصرفية على برنامج تأهيل المؤسسة الاقتصادية في الجزائر قصد تحسين موقعها في اطار الاقتصاد التنافسي حيث يصبح لها هدف اقتصادي ومالي على المستوى الدولي لكن لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تبني المؤسسة في حد ذاتها لإجراءات واصلاحات داخلية على جميع المستويات وتباعا لهذا فان هدف برنامج تأهيل المؤسسة لا يتعلق فقط بجانب الادارة أو التسيير للمواد، الأسواق المالية والتشغيل وانما يخص ايضا مجموعة الهيئات المؤسساتية المحيطة او المتعاملة مع المؤسسة.

لذلك فان برنامج التأهيل هو عبارة عن مجموعة الاجراءات التي تحث على تحسين تنافسية المؤسسة، أي ان هذا البرنامج منفصل عن سياسة ترقية الاستثمارات وحماية المؤسسة التي لها صعوبات.

وعموما من وجهة نظر المؤسسات يعتبر برنامج التأهيل مسار تحسين دائم أو اجراء تطوير يسمح بالتنبؤ بأهم النقائص او الصعوبات التي قد تصطدم بها المؤسسة وبهذا لا يعتبر هذا البرنامج بمثابة اجراء قانوني تفرضه الدولة على المؤسسات الاقتصادية بل على هذه الاخيرة المبادرة بالانخراط في هذا البرنامج او على الاقل المبادرة بإجراء تشخيص استراتيجي عام، وبعدها يكون على دولة مساعدة هذه المؤسسة بطريقة غير مباشرة عن طريق الاصلاحات المالية والمصرفية المشجعة والمناسبة[1].

[1] الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr_bank.net

خلاصة الفصل:

ان الاصلاحات المالية والمصرفية لها الآثار الجلية على مسار المؤسسة الاقتصادية تمويليا من حيث المواردوانتاجيا من حيث الوظيفة، وتسويقيا من حيث المنافذ، وجبائيا من حيث المحيط وتأهيليا من حيث العوامل، لذلك فان المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ورفعا لتحديات المناخ الاقتصادي الجديد عليها ان تتبع استراتيجيات التكييف وذلك كرؤية مستقبلية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بعد إجراء دراسة تحليلية للآثار المترتبة عليها من جراء الاصلاحات المالية المصرفية:

_ سياسة اكثر ديناميكية في مجال تنمية الموارد المالية وتنويع مصادرها من تمويل ذاتي ومصرفي.

_ الاستمرار في تبني سياسة انتاجية متطلعة الى مستوى المعايير الدولية.

_ تحسين المنتوجات والخدمات وتلميع صورة العلامة التجارية.

_ تحسين العلاقات مع الزبائن بالتطلع الى رغباتهم ومسايرة تطلعاتهم.

خاتمة عامة:

يعتمد اقتصاد أي دولة على آلية الجهاز المصرفي بالدرجة الاولى عن طريق توفير احتياجاته المالية حتى يستطيع تحقيق نمو مستقر، لذا فهو يقدم الخدمات المصرفية والمنتوجات المالية المتنوعة الشكل والمدة تستطيع أن توفر كل ما يحتاجه الاقتصاد، وقد يمر الجهاز المصرفي الجزائري بعدة مراحل ساهمت بشكل كبير في تطوره، فقبل الاستقلال كان هذا الجهاز يتميز بتبعيته للجهاز المصرفي الفرنسي، كما أنه وفي الجزائر فانه كان يخدم مصلحة الاستعمار الفرنسي، أي همه الوحيد هو تمويل التصدير والزراعة(يمول المعمرين) بمختلف أشكال القروض التي تخدم مصلحتهم، حيث كان الجهاز يتكون من بنك مركزي يسمى بنك الجزائر وعدة بنوك تجارية وبنوك أعمال متخصصة كما كانت توجد هيئة رقابية.

بعد الاستقلال مباشرة وجدت الجزائر نفسها وسط مشاكل من بينها تبعية الجهاز المصرفي وهذ عجل بضرورة اطلاق جهاز مصرفي جزائري يعبر عن ارادة نقدية جزائرية ويخدم مصالحها الاقتصادية وكان اول اجراء في هذا المجال هو انشاء البنك المركزي الجزائري سنة 1963، الذي وجه لخدمة الاقتصاد الوطني ومده بكل احتياجاته والتسهيلات لبناء الاقتصاد، وتأكدت سيادة الدولة الجزائرية بإنشاء الدينار الجزائري كعملة وطنية، مارس البنك المركزي الجزائري صلاحياته كبنك مركزي فاهتم بتسييره مجموعة من المسيرين والاطارات الكفاءة.

كما برزت مجموعة من التحديات في ظل تأثيرات العولمة المالية وعولمة النشاط المصرفي، كان في صدارتها اتفاقية تحرير الخدمات بما في ذلك الخدمات المالية والمصرفية، بالإضافة الى التطورات التكنولوجية والتوسع في المعاملات المالية والمصرفية الالكترونية، بحيث اصبح الانشغال على الانظمة المصرفية مواجهة تلك التحديات والتقليل من تداعياتها وآثارها السلبية وتعظيم مكاسبها والمزايا التي تتيحها.

ان تحديث المنظومة المصرفية الجزائرية اصبح ضرورة ملحة في المرحلة الراهنة لاستكمال مسار الاصلاحات المصرفية وتمكين البنوك الجزائرية من اكتساب المقومات التنافسية لمواجهة التحديات التي فرضتها تغيرات البيئة المصرفية على المستويين الداخلي والخارجي.

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية والتي اضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي ومرتبط بالتكنولوجيا، اصبح لزاما على المؤسسات عامة وعلى المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال الى اقتصاد المعرفة.

والجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو والتطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات حيث اتضح لنا ان الجزائر تحاول تطبيق بعض مظاهر اقتصاد المعرفة الا وهي الانتقال الى الحكومة الالكترونية وهذا ما تبين لنا من اهتماماتها ب:

_ تطوير الخدمات في القطاع المصرفي من تقليدية الى الكترونية.

_ استحداث نظم دفع جديدة.

أما على مستوى مديرية وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم وجدنا انه بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تقبل الزبائن ضعيفا للتعاملات الالكترونية وهذا لغياب الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع.

1_ إختبار صحة الفرضيات:

1_1_الفرضية الاولى: لقد تم إثبات صحة الفرضية الاولى حيث يعد القطاع المصرفي في ظل التغيرات الحالية جهاز فعال يعتمد عليه في تطوير وتنمية مختلف القطاعات الاقتصادية، حيث يسعى الى تحقيق أكبر حصة في السوق مما اوجب عليه الرفع من كفاءته من خلال الأداء الجيد للموارد البشرية، ومستواه التنافسي من خلال تطوير الخدمات لإنتاج خدمات جديدة.

1_2_ الفرضية الثانية: لقد تم إثبات صحة الفرضية الثانية، أي يحتل النظام المصرفي ضمن الهيكل المالي للاقتصاد مركزا حيويا في تعبئة المدخرات وتمويل التنمية من خلال قدرته في تدفق الأموال بين فئات الاقتصاد الوطني، فلولا الخدمات الكثيرة التي قدمها النظام المصرفي خلال الاصلاحات سواء على الصعيد الوطني او العالمي لما استطاعت أن تبلغ ما بلغته من تقدم ونمو اقتصادي.

2_ نتائج الدراسة:

_ الجهاز المصرفي عصب اي اقتصاد عن طريق توفيره احتياجاته المالية بواسطة مكونات هذا الجهاز المتمثلة في بنك مركزي يتصدر مجموعة البنوك، والبنوك التجارية التي توفر مختلف انواع المنتوجات المالية التي يحتاجها اقتصاد أي بلد.

_ إن كل اصلاح من الاصلاحات الاساسية التي قامت بها السلطات النقدية تأخذ بالحسبان خطواتها اللاحقة، لكن واقع الجزائر كان يحول دون نجاح تلك الاصلاحات في كل مرة سواء لنقصها او لعدم تطبيقها الفعلي والكامل.

_ صحيح ان قانون النقد والقرض 10/90 في ذلك الوقت كان يعتبر أرقى الاصلاحات على الاطلاق ولكنه هو الآخر اثبت محدوديته وتلي بعد اجراءات وتعديلات. لأنها تخضع لشروط ومحددات البنك المركزي في الجزائر.

_ أوضحت الدراسة أن البنك بحاجة لتوسيع المزيج الخدمي للوكالة ليشمل جميع شرائح السوق من خلال تنويع وتطوير الخدمات البنكية.

_ ساعد بنك الجلوس الوكالة على جذب الزبائن نظرا لحسن الاستقبال الذي يتلقاه من طرف موظفي البنك.

3_ التوصيات:

_ يجب على الدولة اعطاء ثقة اكبر للبنوك لتزيد من نشاطها وتخرجها من قوقعتها وتكثر من استثماراتها وتقدم عليها بأمان وثقة أكيدة.

_ السعي لخلق مصلحة تهتم بالأنشطة الترويجية واختيار أفضل الوسائل الترويجية من أجل ضمان وصول الاشهارية الى الزبون بالشكل الذي يمكن أن يتاثر به.

_ توسيع مكان الوكالة بما يساهم في ترسيخ صورة ايجابية لدى الزبون.

4_ آفاق البحث:

فتحت دراستنا آفاق وتساؤلات جديدة لها صلة بالموضوع ك:

_ دور التكنولوجيا في تحسين اداء البنوك التجارية.

_ تاثير جودة الخدمات البنكية على زيادة القدرة التنافسية بين البنوك الاجنبية.

و هذا ما يمكن ادراجه في دراسات لاحقة.

قائمة المراجع

المراجع من الكتب:

1_ ابراهيم محمد القرضاوي، الاصلاح من منظور سياسي اقتصادي، الطبعة الثانية، مصر، 2001.

2_ احمد محمود الزامل، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الاولى، الاردن، إثراء للنشر والتوزيع 2010.

3_ ايمان ناصف عطية، التنمية الاقتصادية، الطبعة الرابعة، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2006.

4_ الدستوني حامد أبوزيد، ادارة البنوك، القاهرة، مصر، دار الثقافة العربية، 1998.

5_ بحرار بعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، الطبعة الاولى، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000

6_ بورزامة الجيلالي، أثر اصلاح الجهاز المصرفي على تمويل الاستثمارات، رسالة ماجيستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001 .

7_ سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.

7_ شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

8_ ضياء المجيد، الحداثة والهيمنة الاقتصادية ومعوقات التنمية، الطبعة 15، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2004.

9_ طلعت أسعد عبد الحميد، ادارة البنك المتكاملة، القاهرة، مصر، دار النهضة العربية، 2010 .

10_ فليح حسن خلف، التنمية والتخطيط الاقتصادي، الاردن، دار النشر والتوزيع، 2006 .

11_ عادل أحمد حشيش، مجدي محمود شهاب، العلاقات الاقتصادية الدولية، مصر، دار الجامعية الجديدة، 2005 .

12_ عبد المجيد قدي، المدخل الى السياسات الاقتصادية الكلية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2011

13_ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، البيان للنشر والتوزيع 1999 .

14_ محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، الطبعة الاولى، مصر، ايتراك للنشر، 1999 .

15_ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي_ مدخل استراتيجي كمي تحليلي الطبعة الاولى، عمان، الاردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2005 .

16_ محمود حميد، مدخل للتحليل النقدي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1996 .

17_ محمد بلقاسم حسن بهلول، سياسة تخطيط التنمية واعادة تنظيمها في الجزائر، الجزء الثاني، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية، 1999 .

18_ محمد ناظم حنفي، مفاهيم اقتصادية حول الاصلاح الاقتصادي، مصر، دار النشر، 1999 .

19_ مدني بن شهرة، الاصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل_ التجربة الجزائرية، الطبعة الاولى، الجزائر، دار حامد للنشر والتوزيع، 2009 .

20_ ناجي معلي، اصول التسويق المصرفي، الطبعة الاولى، الاردن، دار الصفاء، 1994 .

21_ وسيم محمد الحداد، وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الاولى، الاردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012 .

المراجع من الرسائل الجامعية:

1_ ادريس حليمة، اهمية تبني التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، جامعة تلمسان، 2008 .

2_ توترة حياة، سامر بحتة، المنافسة بين البنوك فيما يخص الخدمات البنكية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس، علوم اقتصادية، جامعة شلف، الجزائر، 2004_2005 .

3_ رابح عرابة، الحداثة في مجال الخدمة المصرفية، حالة بنك التنمية المحلية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة شلف، الجزائر، 2007_2008 .

4_ سلام عبد الرزاق، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة_ تقييم الأداء ومتطلبات الاصلاح، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2011_2012 .

5_ علي بوعمامة، اندماج وخصخصة البنوك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر، تخصص النقود المالية والبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006 .

6_ علي حبش، آثار الاصلاحات المصرفية على مكافحة تبييض الاموال في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006 .

7_ مغتات فاطمة، أثر سياسات الاصلاح الاقتصادي على الاقتصاد الجزائري، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، 2012_2013 .

8_ محمد عبد الوهاب الرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة ماجيستر كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2002 .

9_ معراج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية للمصارف التجارية، دراسة ميدانية، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر 2005

10_ نزالي سامية، التأهيل المصرفي للخوصصة(دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة دحلب، البليدة، 2005 .

11_ هبال عادل، اشكالية القروض المصرفية المتعثرة(دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2011_2012 .

المراجع من المداخلات العلمية:

1_ بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، دراسة لتقييم انعكاس الاصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر، جامعة تلمسان، أيام 29_2004/10/30 .

2_معطي الله خير الدين، بوقمومة محمد، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية_ واقع تحديات، جامعة قالمة، الجزائر.

المراجع من القوانين والمراسيم:

1_ الامر رقم 04/10 المتعلق بالنقد والقرض المؤرخ في 01 سبتمبر 2010 المادتين 02 و06 .

2_ المادة الثانية من القانون 88_06 المتضمن علاقة النظام بالمؤسسات العمومية الاقتصادية، الجريدة الرسمية، العدد الثاني، 1988/01/18 .

3_مرسوم رقم 82_106 المؤرخ في 1982/03/11 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 106، 1982/12/11 .

4_ قانون 90_10 المتعلق بالنقد والقرض الصادر في 1990/04/14، الجريدة الرسمية، العدد16 .

المراجع من مواقع الانترنيت:

الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr_bank.net

الملخص:

الجهاز المصرفي جهاز فاعل ومنشط لبقية القطاعات عبر شبكة مختلفة من البنوك، التي توفر مختلف التمويلات والخدمات التي يحتاجها اي قطاع، خاصة وانه في تطور مستمر نتيجة للتكنولوجيا.

مر الجهاز المصرفي الجزائري بعدة مراحل ساهمت كثيرا في تطوره، وفي سياقه جاء قانون النقد والقرض 10/90 حيث جسد السلطة في هيئة مجلس النقد والقرض وقيد الخزينة بشأن اللجوء الى القروض لتمويل عجزها، و أحيى دور البنوك في الوساطة المالية، ورد الاعتبار الى السياسة النقدية كمتغير اقتصادي، وسمح بإنشاء البنوك الخاصة الوطنية والأجنبية والمؤسسات المالية الى جانب البنوك العمومية تحت رقابة لجنة مصرفية ، تلي هذا الاصلاح بعدة اجراءات في فترة التسعينات للتماشي مع المعايير الدولية في المجال المصرفي وعمليات تطهير وإعادة الرسملة للبنوك العمومية التي تحتكر 90% من النشاط الإقتصادي.

و عليه تهدف هذه الدراسة إلى توضيح فعالية إصلاح قطاع الخدمات المصرفية على الإقتصاد الجزائري.

الكلمات المفتاحية:

قطاع الخدمات المصرفية، الاصلاحات البنكية الجزائرية.

Résumé:

Le système bancaire est un dispositif actif pour les autres secteurs à travers des différents réseaux bancaires, qui fournit des fonds et des divers services requis par tous les secteurs, sachant qu'il est en constante développement imposé par l'amélioration technologique.

Le Système bancaire algérien est passé par plusieurs étapes afin d'aboutir à un grand développement, surtout après l'apparition du code de la monnaie et de prêt 90/10, ce qui a engendrer l'autorité dans une commission de la monnaie et de prêt et il a imposer de contrainte au trésor à propos des prêts alloués pour financer leurs déficits ainsi qu'il a améliorer son rôle bancaire dans l'intermédiation financière et de la réhabilitation de la politique monétaire comme variable économique, et il a permis la création d'institution financières nationales et étrangères et les banques privées ainsi que les banques publiques sous la supervision du comité bancaire. Cette réforme a été suivi par plusieurs procédures dans les années quatre-vingt-dix pour faire face aux normes internationales dans le secteur bancaire et les opérations de l'assainissement et la recapitalisation des banques publiques qui monopolisent 90% de l'activité économique.

Le but de ce travail est d'étudier l'efficacité des réformes du secteur des services bancaires et son impact sur l'économie algérienne.

Les mots clés:

Le secteur des services bancaires, les reformes bancaires algérienne.