

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية و المحاسبة



تقرير تربص من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة: علوم مالية ومحاسبة
تخصص: مالية البنوك و التأمينات
عنوان التربص :

أهمية التسيير البنكي في تحسين الخدمة البنكية

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

الفترة من : 26/10/2017 إلى : 23/01/2018

مقدمة من طرف الطالبة :

رزاق إلهام

تحت إشراف مؤطر المؤسسة :

محمدي أمحمد

تحت إشراف المؤطر الجامعي :

د.بن حليلة خيرة

السنة الجامعية: 2018/2017

إهداء إلى روح أبي الغالية

لن أنساك أبدا

سأتذكرك في كل شيء

في كل يوم وفي كل ليلة. في كل صباح وفي كل مساء سأتذكرك

حيث يحس قلبي بالأمل. أو حينما يجرحني الألم عند كل دمعة. عند كل ابتسامة. عند كل

فرح. لأنني سأراك في كل ما حولي أمامي وخلفي.

قريب وبعيد. في الماضي وفي الحاضر سأراك في كل حياة لأنك أنت الحياة.

لقد نهش الموت من قلبي قطعة منه لأنه أخذك عني بعيدا

حيث لا أراك. لكنه لم يأخذ صورتك. ابتسامتك. كلمتك

لن أنساك يا من أحسست بفراغه معنى الأبوة

لن أنساك يا قادتوتي ويا مثلي الأعلى

رحمك الله يا أبي واسكنك فسيح جنانه.

"إنا لله وإن إليه راجعون"

اهداء

إلى من قال الله فيهما بعد بسم الله الرحمن الرحيم" وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و
بالوالدين إحساناً"

إلى من تعبر الكلمات بحق الوفاء بحقها والإشارة بفضلها إلى التي كانت تشجعني وكانت
العين التي تحرصني و أول قلب يخفق لنجاحي و التي اسمها دقة قلبي و قررة عيني الغالية
أمي خديجة أطال الله في عمرك إلى من هو سندي و عزوفي أخي آدم و إلى من لا تحلو
الحياة إلا بعن أخواتي

فوزية و سعاد إلى صديقي و رفيقة دربي العزيز أمين و إلى عمتي الفاضلة فاطمة و كل
عائلة رزاق.

إلى نور عيني براعم العائلة دعاء، بشرى، إناس

إلى كل من كان سندي من بعيد كريم، نور الدين، لكحل

إلى كل من جمعني بهم صلة الصداقة و الأخوة في مشواري الدراسي.

إلى كل طلبة السنة الثالثة مالية و التأمينات دفعة 2018 إلى كل من حملهم قلبي و لم
تحملهم ورقتي.

شكر وتقدير

من اجتهد و أصاب فله أجران و من اجتهد و أخطأ فله أجر واحد.

بداية أشكر الله الذي وفقني في انجاز هذا العمل و الذي أسأله أن

ينفعني به و يجعله ذخرا لي.

كما لا يسعني أن أتقدم بكل معاني الشكر و التقدير إلى أستاذتي

المؤطرة بن حليلة خيرة الذي كان سندا بالمجموعات القيمة و إلى بنك

الفلاحة و التنمية الريفية الذي كان يبذل جهد معي من خلال فترة تدريب و

إلى كل العاملين في بنك الفلاحة و التنمية الريفية و إلى كل أساتذة السنة

الثالثة مالية البنوك و التأمينات .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	الاهداءات
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
4-1	1 - تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية
1	1-1 نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية
4	2-1- مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية
8-5	2 - التسيير في بنك الفلاحة و التنمية الريفية
5	1-2 تعريف و أهمية التسيير البنكي
8	2-2 – وظائف التسيير و الهيكل التنظيمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية
14-9	3 - الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية
9	1-3 تعريف و أهمية الخدمة المصرفية
9	2-3- الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية
	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها إذ أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب والتغير السريع وأصبح تقدم الأمم ورقبها يحسب على ما تملكه من خزين علمي وتكنولوجيا متطورة لا سيما في مجال الخدمة المصرفية لتحقيق ميزان تنافسية بين البنوك.

وشهدت القطاعات الخدمات بصورة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق تكنولوجيا الحديثة لتحسين مستوى التسيير المصرفي حيث أدت إلى تغيير جذري في العمل لاسيما للتطور التكنولوجي في تقديم الخدمة المصرفية الذي حفز المصارف بالدرجة الأولى وهذا ما شاهدناه وحاولنا دراسته خلال الفترة الممتدة من شهر أكتوبر 2017 إلى شهر جانفي 2018 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

حيث كان استخدام كل المخرجات وكل التغيرات الجديدة التي تحدث في المحيط الدولي حيث أصبح على الجزائر وعلى المصارف الجزائرية عصرنة ما تقدمه من خدمات لمواكبة التسيير.

من خلال بحثنا نحاول الإجابة على السؤال التالي:

- كيف ساهم التسيير البنكي في تحسين الخدمة البنكية؟

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بدراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية هيكلنا بحثنا على النحو التالي:

- 1 - تقديم العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
- 2 - التسيير في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- 3 - الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1 - تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

1-1نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

نشأ بنك الفلاحة و التنمية الريفية في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة، حيث ترتب عن إعادة هيكلة البنك الوطني ميلاد بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وفقا للمرسوم 82-106 المؤرخ في 17 جمادى الأول 1402 الموافق ل 19 مارس 1982 وذلك بهدف المساهمة في تنمية الفلاحي و ترقيته و دعم نشاطات الصناعات التقليدية و الحرفية و المحافظة على التوازن الجهوي وهذا في إطار قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطا الاشتراكي مزارع الدولة و التعاونيات الفلاحية، المستفيدون الفرديون من الثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات و كذا الدواوين الفلاحية و المؤسسات الفلاحية و الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.¹

في إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة و التنمية الريفية بعد عام 1988 م إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 2220.000.000 مقسما إلى 2200 سهم بقيمة 1000.000 دج للسهم الواحد ليرفع في نهاية 1999 إلى 333000.000 دج موزعا على 33000 للسهم مكتسبة كلها من طرف الدولة.

لكن بعد صدور قانون النقد و القرض في 14-04-1990 و الذي يمنك استقلالية أكبر و ألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية و كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية الأخرى و المتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية و تشجيع عملية الادخار و كذا المساهمة في عملية التنمية حتى أصبح يحتل موقعا متميزا ضمن الجهاز البنكي الجزائري لاسيما و أنه الأكثر انتشارا عبر التراب الوطني لما يفوق 300 وكالة مؤطرة بما يزيد عن 7000 موظف في مختلف الاختصاصات بل على المستوى الإقليمي و العالمي حيث تم تصنيف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وفقا لإحدى الدراسات الصادرة عن هيئة BANK ALMACH لسنة 2001 على أنه:

- أول بنك على المستوى الوطني.
- ثاني بنك على المستوى المغربي.
- المرتبة الرابعة عشر عربيا من بين 255 بنك.
- المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك مصنف من قبل هذه الهيئة
- أما رأس المال لهذا البنك فهو مقسم إلى أربعة أقسام موزعة كالتالي:
 - _ رأس المال خاص بزراعة غذائية = 35%
 - _ رأس المال فوائد التجهيزات = 35%
 - _ رأس المال الصناعة المختلفة 20%

¹ - مجاني باديس، طبول ريمة: تأثير الموارد البشرية و الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية، قسنطينة- الجزائر – ألفا للوثائق.

(أ) مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

شهد بنك الفلاحة و التنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي ثلاثة مراحل وهي:

1 - المرحلة الأولى: 1982-1990

انصب اهتمام البنك خلال السنوات الأولى من تأسيسه على تحسين موقعه في السوق البنكية و محاولة فرض وجوده ضمن القطاع و العمل على ترفيته من خلال تكثيف الوكالات البنكية في المناطق ذات الطابع الفلاحي و الصناعات الغذائية إلى جانب الصناعات الميكانيكية الفلاحية، هذا التخصص في مجال التمويل فرصته آلية الاقتصادية المخطط التي تقضي تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

2 - المرحلة الثانية 1991-1999:

بموجب صدور قانون النقد و القرض 10/90 الذي ألغى من خلاله نظام التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل في إطار الاقتصاد الموجه توسع نشاط بنك الفلاحة و التنمية الريفية ليشمل مختلف القطاعات الاقتصادية الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغير و المتوسطة (PME/PEL) مع بقائه الشريك الأول في تدعيم و تمويل القطاع الفلاحي.

أما على الصعيد التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال و تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي عبر مختلف الوكالات البنك، و التي كانت تصب في هدف تطور نشاط البنك للإشارة فقد تميزت هذه المرحلة ب:

1991: انخراط في نظام SWIFT للتحويل الآلي للأموال و تسهيل معالجة و تنفيذ عمليات التجارة الدولية.

1992: اعتماد نظام SYBU (SYSTEM BANCO/ REV Universel) و مختلف لواحقه بهدف تسريع أداء مختلف العمليات البنكية (تسيير القرض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير الودائع، الفحص عن بعد لحساب العملاء) كم نم في نفس السنة اعتماد نظام محاسبي جديد على مستوى كل الوكالات BADR ألى جانب تعميم استخدام تقنيات الإعلام الآلي في كافة عمليات التجارة الخارجية و التي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة.

1993: استكمال تغطية كل وكالات البنك المنتشرة بتقنية الإعلام الآلي.

1994: طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك تتمثل في بطاقة السحب و الدفع BADR.

1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي.

1998: بداية العمل ببطاقات السحب ما بين البنوك (CARTE DE RETRET INTER BANCAIRE)

3 - المرحلة الثالثة 2000-2006: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة و التنمية الريفية في تدعيم الاستثمارات المنتجة و كذا التوجه إلى تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و دفعها للمساهمة في ترقية التجارة الخارجية وفق توجهات اقتصاد السوق و دعم برنامج الإنعاش الاقتصادي و في إطار التكييف مع التحولات الاقتصادية و الاجتماعية العميقة التي تعرفها البلاد و استجابة لاحتياجات و تطلعات العلماء قام بنك BADR بتسطير برنامج خماسي يتمحور أساسا حول عصنة البنك و تحسين

أدائه تطوير منتجاته وخدماته، إحداث تطهير على الصعيد المحاسبي والمالي، ولا يزال هذا البرنامج الطموح يحقق نتائج جد مهمة إلى يومنا هذا، أبرز ما يميزها:

2000: القيام بتشخيص عام لنقاط القوة والضعف للبنك، مع وضع مخطط ترقوي لبلوغ البنك المعايير العالمية في مجال العمل البنكي، كما قام البنك في نفس السنة باستكمال تعميم النظام SYBU للربط بين الوكالات التابعة وتدعيمها بتقنيات جديدة تعمل على إدارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية.

2001: سعي منه لإعادة تعميم موارده وإمكانياته قام بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية شملت جميع حقوقه المشكوك في تحصيلها، بغية تحديد المركز المالي والوقوف على المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها.

كما تم إعادة النظر في المدة اللازمة لمختلف العمليات البنكية اتجاه العملاء وتم التحقق في مختلف الإجراءات الإدارية والتقنية حيث أصبحت طلبات القروض الاستثمارية مثلا تعالج في فترة اقصاها شهران مروراً بمختلف المصالح المختصة (الوكالة، المجمع الجهوي، المديرية العامة).

إضافة إلى ذلك قام البنك في نفس السنة بتجسيد البنك الجلوس (LA BANQUE ASSIS) والخدمات الشخصية في بعض الوكالات الرائدة (وكالتي عميروش والشرافة) إلى جانب اعتماد المخطط محاسبي جديد على مستوى المركزي.

2004: تعتبر السنة السيف بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي عرف ادخار تقنية جديدة ساهمت في تسهيل العديد من العمليات البنكية، فبعد أن كان وقت تحصيل شيكات البنك يستغرق مدة قد تصل إلى 15 يوم أصبح بإمكان العملاء تحصيل شيكاتهم في وقت وجيز بفضل تقنية نقل الصك عبر الصورة PRAITMENT DES CHEQUE SCANNERISATION

وهو ما يعتبر انجاز غير مسبوق في مجال العمل البنكي الجزائري وفي نفس السنة كذلك شرع مسؤولوا البنك في نشر الشبايبك الآلية للأوراق النقدية GUICHET AUTAMATIQUE DES BILLETS المرتبط ببطاقات الدفع تحت إشراف مؤسسة SALIM خاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالمية بتاريخ 07-2004-09. ومن خلال خدمة الإطلاع على رصيد عبر شبكة (E- BANKING).

2005: شهد شهر سبتمبر في هذه السنة أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شبك ألي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري وإعلامي غفير كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى لسنة 2006 من أجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر الوطن.

ب) تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

بنك هيئة عمومية اقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وكذا يتمتع بالاستقلال المالي في التسيير كما يقوم بتقديم خدمات مختلفة للقروض ويقوم بجم الأموال المودعة من طرف الزبائن لاقتراضها الى أشخاص طبيعيين أو معنويين لفائدة محددة من طرف البنك بالإضافة إلى تجارة النقود شراء العملة الصعبة بواسطة تكلفة القرض كما يمكن له إعادة استثمار رأس المال وأخر حصص إلزامية على شكل أسهم ضمن كل العمليات المالية نتيجة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري والذي أصبح شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 33مليار دينار جزائري منذ تأسيسه.

شارك بنك بدر في عدة عمليات لتنمية وتطوير مجموع القطاعات كما عرف توسع لمعامه وقدراته ويعتبر بنك تجاري صاحب أكبر شركة بنكية في الجزائر مقارنة مع العيّنات الأخرى، حيث زاد عدد الوكالات من 60 وكالة 1983 إلى 286 وكالة محلية للاستغلال و 38 مجمع جهوي للاستغلال في يومنا هذا على المستوى الوطني مكان اليد العاملة فيه تتجاوز 6970 عامل أي أكبر يد عاملة مقارنة مع البنوك الأخرى.¹

2-1 مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

ان المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة البنكية المحلية العالمية يحتم على بنك الفلاحة و التنمية الريفية أن يلعب دور أكثر فعالية و ديناميكية في جميع الموارد و التمويل الاقتصادي الوطني من جهة وكذا تدعيم مركزه التنافسي في ظل التغيرات الراهنة، لاسيما في مجال المجال للبنوك الأجنبية و استعداد الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة من جهة أخرى.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة و التنمية الريفية مثله مثل البنوك الأخرى إلى القيام بأعمال و نشاطات متنوعة على المستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة بنكية كبيرة و شاملة تحض بثقة المتعاملين الاقتصاديين و العملاء الأفراد على حد سواء، قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي، وهذه المهام كما نصت عليه القوانين و القواعد المعمول بها في المجال البنكي تتمثل أساسا في تنفيذ جميع العمليات البنكية و الاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين و التنظيمات الجاري العمل بها.²

- تنمية الموارد و استخدامات البنك من خلال ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار.
- إنشاء خدمات جديدة مع تطوير المنتجات و الخدمات القائمة.
- تطوير شبكاته و معاملاته النقدية
- التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة خاصة تلك الهادفة للنهوض بالقطاع الفلاحي و التنمية الريفية.
- التسيير الصارم لخزينة البنك بالدينار و العملة الصعبة³
- 2 - التسيير البنكي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

¹ - معلومات مقدمة من طرف البنك.

² - www.badr-bank.dz تم الاطلاع في تاريخ: 2018-02-03.

³ - مرجع سابق - ألفا للوثائق.

1-2 تعريف وأهمية التسيير البنكي: التسيير هو العملية التي تسمح لنا من التأكد استعمال موارد المؤسسة استعمالا عقلانيا وفعالاً وكذلك اكتشاف الانحرافات وتصحيحها من أجل تحقيق أهداف المصارف وكذلك باستخدام مختلف الوسائل الكيفية والكمية، أي مراقبة تسيير مدى نجاعة وفعالية الأداء داخل المؤسسة من أجل بلوغ أهداف المسطرة. أي القدرة على جعل الشيء ما يتصرف على النحو الذي تريده أن يكون. وهو ليس عملية معزولة مؤقتة بل هي مسار دائم لتأكيد والتحكم في سير نشاط المصارف.¹

(ب) أهمية التسيير البنكي:

- توفير المعلومات على واقع حال مختلف الأنشطة والعمليات.
- تسهيل اتخاذ القرارات المثلى في الوقت المناسب.
- التحكم الجيد في القرارات من خلال اكتشاف المواطن القصور وتحديد المسؤوليات.
- وضع أفضل الإجراءات التصحيحية.
- يعظم عملية خلق الدافعية لدى الأفراد والمسؤولين على سواء.
- يعمل على تحسين سلوك الأفراد في مختلف المستويات ودفعهم لإلى المساهمة في تحقيق أهداف المصارف.
- يعطي الحرية الأكبر لمسؤولين في اتخاذ القرارات المناسبة.²

2-2 وظائف التسيير البنكي و الهيكل التنظيمي للوكالة:

1-2-2 وظائف التسيير: تتمثل في كل العناصر الخاصة بالتسيير كما هو موضح في الشكل رقم [1]

التخطيط: هو الوظيفة التسييرية الإدارية التي تهتم بتوقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية.

التنظيم: يعرف التنظيم على أنه الوظيفة الإدارية التي تمزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام والصلاحيات.

التوظيف: يهتم باختيار وتعيين وتدريب وضع شخص المناسب في المكان المناسب في المنظمة.

التوجيه: إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه أهداف المنظمة.

الرقابة: الوظيفة الإدارية الأخيرة هي مراقبة أداء المنظمة وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها أم لا.³

¹ - محمد رفيق الطيب، "مدخل للتسيير: أساسيات - وظائف - تقنيات، يدون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص: 216.

² - H.Bouquin – comptabilité de gestion , serey, 1993, P 168 .

3- معلومات مقدمة من طرف أحد العمال في البنك.

الشكل [1]: عجلة التسيير البنكي:



المصدر: عبد الرزاق بن حبيب "اقتصاد وتسيير المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2006، ص: 113.

2-2-2 الهيكل التنظيمي للوكالة:

الوكالة هي مؤسسة مصرفية على أدنى مستوى وتقوم بالتعامل المباشر مع العملاء كما تقوم بكل العمليات المصرفية مثل السحب و الدفع و تقديم القروض و جمع الودائع حيث تتكون من 33 عامل بالإضافة إلى المدير و عمال النظافة و عمال الحراسة توضح مهام كل عامل في الهيكل التالي:

1 - مدير الوكالة : و هو المسؤول الأول على تسيير النتائج التجارية لوكالته و من أهم أعماله:

- تنشيط ، تنسيق، متابعة، و مراقبة الوكالة.
- السهر على تطبيق القوانين السارية.
- السهر على حسن التسيير المالية للوكالة و ميزاتها.
- الإجابة على تقارير المراقبة الداخلية و الخارجية.
- السهر على احترام التوجيهات و تحقيق الأهداف المرسومة.
- رئاسة مجلس القروض ة تعيين أعضائها.
- السهر على التسيير الحسن بلم مختلف هياكل الدولة.
- المتابعة الصارمة لعدم التسديد و النزاعات و الملفات الهامة.

2 - مدير العام: يمثل البنك إزاء الغير كما يعمل على توقيع و ابرام العقود والمستندات و الوثائق و المراسلات و الاتفاقيات و هو الذي يقوم بتمثيل المديرية لدى المديرية العامة لمعرفة القرارات الاستراتيجية و تنفيذها.

3 - السكرتارية: و يعمل على تسهيل أعمال المدير، و ذلك بما تقوم به من استقبال العملاء و الزبائن و استقبال البريد و المكالمات الهاتفية، و للمدير صلاحية كاملة في كيفية تسيير عملها و من بعض مهامها:

-تسيير مواعيد المهينة للمدير

- التكفل بالبريد.

- توفير المكالمات الهاتفية و متعاملية.

4 - المكلف بالزبائن: تهتم مصلحة الزبائن بكل ما يعني مشاكل الزبائن و حاجاتهم في العمليات البنكية.

5-مصلحة الصندوق: و تعد مصلحة أساسية للوكالة و تتم فيها جميع العمليات السحب و الإيداع للأموال حيث تضم:- الشباك - المحفظة المالية - التحولات.

6-الادارة تهتم بالموارد البشرية و كل ما يتعلق بأجورهم و عطلمهم و المكافآت الخاصة و كذا الدورات المنتظمة من أجلهم، الأمن و الأرشيف،الإعلانات، الاحتياطات و الدعوات و غيرها من المهام الأخرى.

7-مصلحة القروض: و تهتم بكل ما يتعلق بالإقراض من دراسات و متابعة لملفات القروض.

8-الخلية القضائية: هي خلية مستقلة النشاط نسبيا حيث تمثل طبعة نشاطها على كونها إدارة أكثر من محاسبية، و يقوم عليها لجنة إدارية التخصيص في الشؤون القضائية و الحقوق و النزاعات و غيرها من المسائل الخاصة.

9-شباك العملة الصعبة: و يتم فيه التعاملات الخاصة بالعملة الصعبة بكل أنواعها بحيث تخص (السحب، الدفع، التحويل)

10-ال محاسبة: و تختص بجميع العمليات المحاسبة الخاصة بالبنك من إعداد الميزانيات الافتتاحية و الختامية للبنك و مراجعة الحسابات الخاصة به، و كذا دفع الأجور العمال

و الشكل رقم [2] يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة.¹

¹ - معلومات مقدمة من طرف البنك.

3-الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

1-3 تعريف و أهمية الخدمة المصرفية:

أ) تعريف الخدمة المصرفية:

هي عبارة عن منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة بين المنتج و المستعمل، و لا يتم نقله أو تخزينها، و هي تقريبا تغنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت الذي يتم شرائها و استهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة (يتعذر فصلها عن مقدمتها) و غالبا ما تتضمن مشاكل الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها و ليس لها كنية أو صفة.

- كما عرفتها جمعية التسويق بأنها عبارة عن أنشطة أو منافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة¹

- كما عرفها كل من g Kotler و Armstron أنها أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمه لطرف آخر و من الضروري أنها غير مادية (غير ملموسة) لا ينتج عنها ملكية أي شيء.

- تعرف كذلك على أنها: " نشاط غير ملموس يهدف إلى تلبية الحاجات و إشباع الرغبات لمختلف الزبائن مقابل مبلغ معين من المال.²

ب- أهمية الخدمة المصرفية:

تتمثل أهمية الخدمة المصرفية فيما يلي:

_ طرح الخدمات المعروضة حاليا في السوق لكنها جديدة على المصرف مثل ادخار خدمات التخطيط المالي و القرض الدوار للمنشأة الصغيرة.

- خدمات المصرفية عمليات شاملة متكاملة تهدف إلى تعزيز القوة التنافسية للمصرف و من ثم زيادة الربحية على المدى الطويل و تطوير خدماتها المصرفية.

- تنتج الخدمة المصرفية في ضوء الاحتياجات و الرغبات لدى الزبائن المصرف.³

2-3 الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

1 - ودائع تحت الطلب: وتسمى أيضا بالودائع الجارية، وهذا النوع من الودائع لا يمنح عليه البنك أي شكل من أشكال الفائدة، بل بالعكس يقتطع من رصيده مبلغا سنويا خاص بتيسر الحساب " Frias de Gestion" و تتضمن الودائع تحت الطلب الحسابات التالية:

¹ - Bannet Peter, Dictionary of Marketing Terms , chicago : American marketing Assocition, 1998,P:184.

² - محمود جاسم محمد الصمدي، مداخل التسويق المتقدم، الطبعة الأولى، دار زهران، عمان 1999، ص: 213.

³ غال. أ ل المراد مجلة المثني للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد (7) العدد(4) – (2017) 85-100.

1-1 - حسابات الصكوك 'Les comptes des chèques':

تفتح مثل هذه الحسابات للموظفين و العمال، و كافة الأشخاص الطبيعيين الذين يتلقون أجراً ثابتاً. و أهم هذه الحسابات هو أن رصيدها دائن دوماً. أي أن العميل لا يستطيع أن يسحب إلا ما هو موجود فعلاً في حسابه، و يتم تسيير مثل هذا الحساب بواسطة دفتر صكوك خاص بالبنك.

2-1 - حسابات الجارية 'Les comptes courants':

تفتح مثل هذه الحسابات لأصحاب المهن الحرة من رجال أعمال، مقاولين، تجار و صناعيين، و كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يمارسون نشاطات اقتصادية حرة.

و من أهم مميزاتهما هو سهولة الدفع و تجنب استعمال النقود، الفرق الوحيد بينها و بين حسابات الصكوك هو أن الحساب الأول يكون دائناً باستمرار على عكس الحسابات الجارية التي يمكن أن تكون مدينة (السحب على المكشوف)، لذا فهي لا تمنح إلا لأصحاب المهن الحرة بسبب ملاءمتها لطبيعة نشاطهم، و ديناميكية تعاملاتهم.

1 - 3 حسابات الخاصة 'comptes spéciaux':

و تمثل هذه الحسابات في كل من حسابات العملة الصعبة للأشخاص الطبيعيين المقيمين بالجزائر COPNRA¹، و حسابات العملة الصعبة للأشخاص المعنويين CDPM، و لقد تم إدراج مثل هذه الودائع في حسابات خاصة فقط.

xx هذا بالإضافة إلى حسابات أخرى مختلفة " Comptes Divers"، تفتح من أجل تسوية العمليات الاستثنائية للأفراد، كإيداع أموال لصالح شخص لا يملك حساباً لدى البنك، ففي مثل هذه الحالة يقوم البنك بفتح حساب بشكل مؤقت توضع فيه الأموال لحين موعد طلبها، و بعد السحب هذه الأموال يتم غلق الحساب.

2 - ودائع التوفير: يمنح هذا النوع من الحسابات للأفراد طبيعيين فقط " Physiques Personnes"، حيث يعطي الحق لصاحبه الحصول على فائدة يتم حسابها دورياً (كل 15 يوم)، و يمكن لصاحب هذا الحساب من تسييره (سحب و إيداع) بواسطة الدفتر الشخصي.

و تنقسم ودائع التوفير لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى²:

1-2. دفتر توفير بدر Livret d'Epargne BADR:

و هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من إدخال أموالهم الفائضة عن حاجتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين، باستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفترهم

¹ -CDPADR : Comptes devises Prsonnes Résidés Résidés en Algérie.

² -CDPM : comptes Devises Personne Morales.

القيام بعمليات دفع و سحب الأموال من جميع الوكالات التابعة للبنك و بذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل و صعوبات نقل أموال من مكان لآخر

2-2 دفتر توفير الشباب Livret épargne Junior:

مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمدرس و التدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية، هذا الدفتر يفتح للشباب الذين لا يتجاوز أعمارهم 19 من طرف ممثلهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأول ب 500 دينار، كما يستفيد الشباب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قروض مصرفية تصل إلى مليونيين دينار.

2-3 دفتر خاص بالسكن « Livret d'Epargne spécial logements »:

و هو دفتر يعطي الحق لصاحبه عند تحقق بعض الشروط (أقدمية الدفتر 5 سنوات + 10.000 دج كحد أدنى من الفوائد)، الحصول على قرض قصد بناء أو شراء مسكن، أو توسيع مسكنه الحالي، وذلك بشرط ميزة نسبيا قياسا بغير المدخرين.¹

3 - سندات الصندوق: Les Bon De Caisse

عبارة عن تفويض لأجل و بعائد موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين.

4 - الإيداعات لأجل: Les Dépôts A Termes

وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين و المعنويين إيداع الأموال الغائضة عن حاجاتهم إلى أجل محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.

5 - حساب بالعملة الصعبة: Les Comptes Devises

منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائد ا محدد حسب شروط البنك.²

منح القروض: يكون عن دراسة المكلفة بالزبون للقروض من جميع النواحي لتسليم وصل الإيداع للزبون لكي يكون له علم بقبول في مجال الدراسة و رقم إيداعه:

1-6 - تعريف القرض: يمكن القول أن القروض هي من أفعال الثقة بين الأفراد، ويتجسد القرض في ذلك الفعل الذي يقوم بواسطته شخص ما هو الدائن و الممثل في حالة القروض البنكية في البنك ذاته، يمنح أموال إلى شخص آخر هو مدين، أو بعد يمنحها أياما أو يلتزم بضمانة أمام الآخرين، و ذلك مقابل ثمن أو تفويض هو الفائدة.

¹- بن سعدون زينة، مباكي سمرة، المعرفة في البنوك الجزائرية، مداخلة الدولي " المعرفة: الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصادية " جامعة بسكرة، 2005. 12.1113.

²- مرجع سبق ذكره. بن وسعد زينية، مباركي سمرة.

ويتضمن القرض الذي يعطى لفترة هي أصلا محدد في الزمن لوعده من طرف المدين بتسديد بعد اقتضاء فترة يتفق عليها مسبقا بين الطرفين، وهناك الكثير من الأمور التي تدفع البنك إلى القيام بهذا العمل. ويقوم البنك أيضا بهذا الفعل نظرا للملائمة المالية للمدين أو الزبون. فالبنك عند ما يقوم باقراض شخص معين فهو يثق في أن هذا الشخص مستعد وقادر على عملية التسديد متى حل تاريخ الاستحقاق. ونستنتج مما سبق ذكره أن كل عملية قرض، حتى تكون كذلك يجب أن يتوفر فيها عنصرين على الأقل. الأول: يتمثل في عنصر الثقة فالدائن له الثقة في أن المدين سوف يسدد في الموعد المحدد، وبصفة عامة فهو قادر على الوفاء بكل الالتزامات التي تعهد بها. الثاني: ويتمثل في ضرورة وجود فجوة زمنية ما بين منح الأموال وما بين استرجاعها وليس قرضا إن لم تكن هذه الفجوة الموجودة.¹

2-6 الوثائق المطلوبة للحصول على قرض:

- وثيقة طلب القرض مرفوقة بمبلغ القرض والضمانات المقترحة من طرف الزبون.
- دراسة تقنية واقتصادية (مكتب الدراسات) المتعاقدة مع البنك.
- الميزانية النقدية
- بطاقات وضعية مستخرجة من طرف الغرفة الفلاحية.
- عقود الإيجار للأراضي الفلاحية.
- السجل التجاري.
- شهادة عدم التدين مستخرجة من طرف (BNA/ CNMA).
- تقرير خبرة الضمان من طرف متعاقد مع البنك.
- معلومات إضافية مثلا بطاقة التعريف الوطنية.
- اثبات التأهيل .
- شهادة الإقامة .
- شهادة الميلاد 12.

بإضافة إلى ملئ لبعض الاستثمارات الموجودة في الملحق رقم [1] و [2] و [3].²

3-6 أنواع القروض:

1 - قروض الاستغلال: قصيرة المدى:

(أ) القروض العامة: تنقسم إلى:

- تسهيلات الصندوق
- الحساب المكشوف.
- القرض الموسمي.
- قرض الربط.

¹ - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الجزائر، المطبوعات الجامعية ص: 55-56.

² - معلومات مقدمة من طرف البنك.

ب) القروض الخاصة وتنقسم إلى:

- تسبيقات على البضائع
- التسبيقات على الصفقات العمومية.
- الخصم التجاري.

ج) القرض بالالتزام: ينقسم إلى:

_ الضمان الاحتياطي.

الكفالة.

القبول.

د) القروض المقدمة للأفراد.

2- قروض الاستثمار: متوسطة وطويلة المدى:

أ) قروض الكلاسيكية: تنقسم إلى:

1. قروض متوسطة الأجل منها قابلة تعبئة وغير قابلة للتعبئة.

2. قروض طويلة الأجل.

ب) القروض ايجارية.

3-قروض موجهة لتمويل التجارة الخارجية.

7-الاعتمادات

الاعتمادات التي تقدمها البنوك لعملائها كثيرة، ولكن الغاية منها واحدة، وهي انشاء وتقديم الائتمان من البنوك لعملاء من أجل أن يحصلوا بذلك على الثقة من يتعاملون معه، فالبنك يقدم للعميل أو لشخص الذي يحدده العميل فوراً أو عند أجل معين وأدوات الوفاء أما نقداً كان في القرض البيات وإما تعهداً بالوفاء كما في اعتماد خطاب الضمان، البنك يأخذ مقابل ذلك فوائد وعمولة يتفقان عليها، والعميل يتعهد للبنك برد ما أخذه ورد فائدته وبشمل الاعتماد على:

الاقتراض – فتح الاعتماد البسيط- الضمان –الكفالة – والخطاب الضمان، والقبول – الاعتماد المستفدي – الخصم.

8- التأمين المصرفي:

التأمين المصرفي هو توزيع المنتجات التأمينية عن طريق قنوات التوزيعية للبنك، فهو يصف مجموعة من الخدمات المالية التي تغطي الحاجات المالية المختلفة للعملاء من منتجات بنكية وتأمينه¹، وبعض أبحاث التأمين المصرفي يعني " توفير منتجات التأمين والمصارف من خلال قنوات توزيع مشتركة تجمع بين عملاء المصارف وعملاء الشركة."¹

¹ - حساني حسين، التحالفات الإستراتيجية بين البنوك ومؤسسات التأمين الجزائرية، أي نموذج للشراكة؟ وما هو دورها في تحسين الأداء؟ الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الصادرة عم جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، العدد3، 2010، ص 7.

9- التحويل:

هو عملية مصرفية بمقتضاها يقيد البنك مبلغا في الجانب المدين لحساب العميل و يقيد ذلك المبلغ في جانب الدائن لحساب عميل آخر، وهو بعبارة أخرى نقل مبلغ من حساب لحساب آخر بمجرد قيود في الحسابين وقد يكون الطرفان عميلين لبنكين مختلفين و حينئذ يقوم بنك أحد الطرفين بالقيود في الجانب المدين لحساب عملية و يقوم بنك الطرف الآخر بالقيود في الجانب الدائن لحسابه.²

المقاصة الالكترونية:

في 15 ماي 1006 تم إدخال نظام جديد يعرف بنظام الدفع عن طريق كل الوكالات البنكية، و هيكل الخزينة العامة. هذا النظام يعالج المعلومات أوتوماتيكيا، نسخ المعطيات رقميا و صور الشيكات. كما أن هذا النظام الجديد يغطي معالجة كل عمليات الدفع على مختلف الوسائل، حيث يعطي الأولوية للشركات التي تمنح للأفراد و المؤسسات واسعة الاستعمال، تم تليبيتها الايداعات.

من ايجابيات هذا النظام يحقق الأمان، الثقة و الشفافية في التعاملات، و الهدف الأساسي من هذا النظام هو محاربة الغش و الاختلاسات التي وقعت مؤخرا.³

¹ بريس عبد القادر، محمد حمو، أفاق تقديم البنوك الجزائرية للمنتجات التأمينية، المؤتمر العلمي الدولي الثالث حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، الشلف، مارس، 2008، ص299.

² بلعساوي محمد الطاهر، الوجيز في شرح الأوراق التجارية، الطبعة الثانية، دار هومة، الجزائر 2008، ص20.

³ -Badr info, Comprendre Latélé Coampe nsation, n°42, Mai /Juin 2006, P13 .

الخاتمة:

تماشياً مع التطورات التي تشهدها الساحة المصرفية الجزائرية قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإعادة تصميم هيكله وأنشطته أخيراً في اعتباره علاقة البنك بالعملاء إلى جانب المنتجات والخدمات المصرفية التي قدمها في السوق، بهدف مواجهة المنافسة والحفاظ على مكانته في السوق المصرفية الجزائرية كبنك مسير رائد في مجال تقديم الخدمات المصرفية.

يعرف التسيير المصرفي تطوراً وتقدماً مستمراً صاحباً النشاط البنكي للتقدم في استعماله للتقنيات الحديثة المستعملة في الخدمة المصرفية مثل: (الدفع، السحب، التحويلات). وكذلك أنظمة الحماية الخاصة بالمعلومات والشبكات الواسعة المستعملة في سرعة معالجة البيانات.

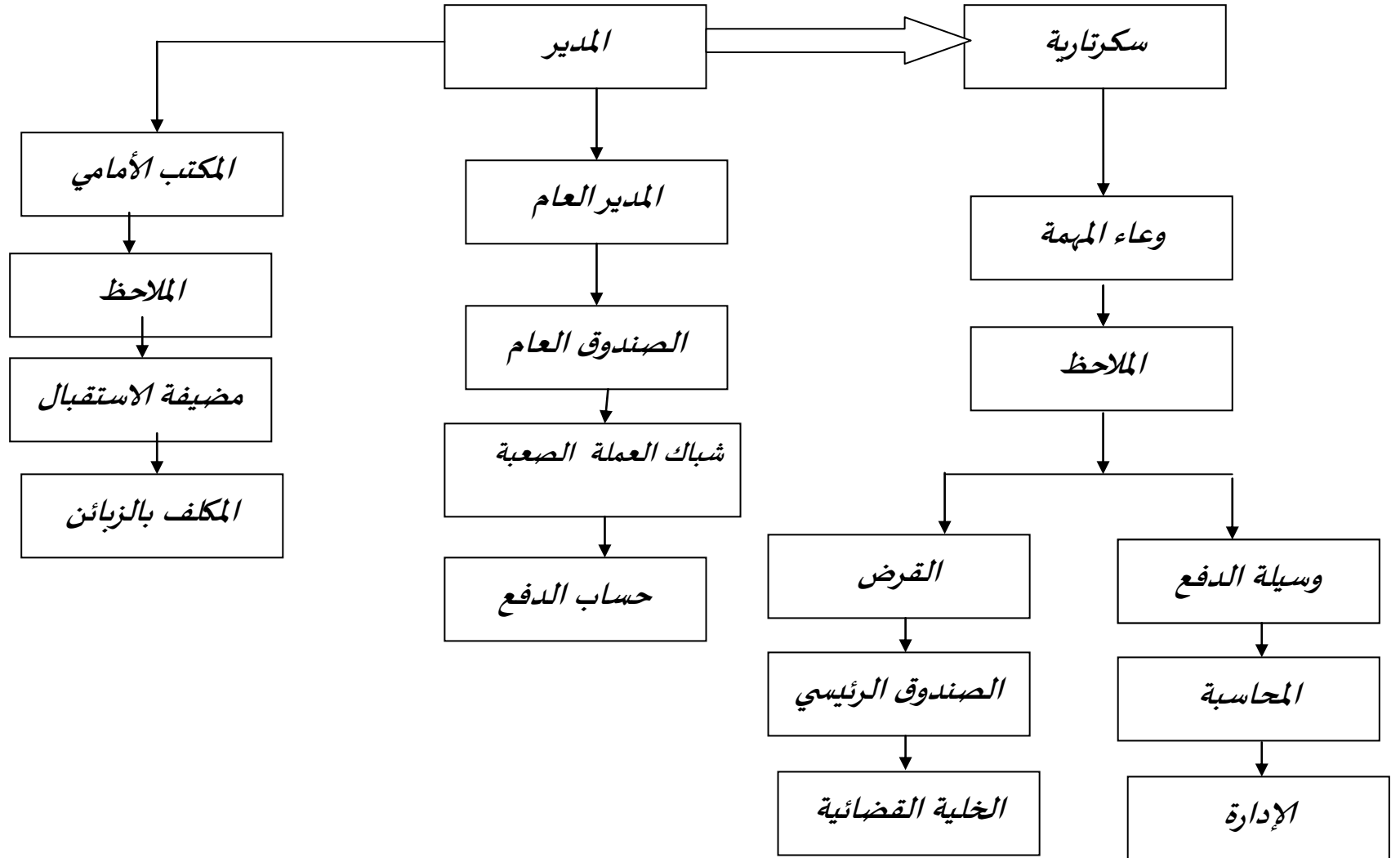
الأمر الذي جعل التسيير المصرفي يعتبر من النشاطات التي تشهد فيها المنافسة للتأثير على الزبائن وجذبهم بتوفير الخدمة السهلة والسريعة والأكثر مردودية للبنك في الوقت نفسه.

وعلى أثر هذا فإن التسيير البنكي استفاد كثير من ثروة المعلومات وجسدها في تقديم خدماتها. لقد كان للتسيير المصرفي الجيد والحديث أثر إيجابي على الخدمات المصرفية ذات الجودة العالية التي تختلف من بنك لآخر حسب مسير المصرفي، فإن كان المسير في المستوى كان البنك أحسن صورة لتقديم خدماته حيث يستقطب عدد أكبر من العملاء.

حيث تؤثر العلاقات بكل سبل الإيجاب والسلب وكل طرف المنتهجة بين التسيير والخدمات المصرفية بحث التركيز الجيد للبنوك وتوفير الخدمات المالية بطريقة عصرية بعيدة عن العوائق والمشاكل التي يعاني منها الزبائن في البنوك الجزائرية إلى أن تطبق أساليب التكنولوجيا لا يأتي إلى بعداً لدراسة المسبقة لإمكانيات التطبيق والاختيار الأمثل، حيث تساعد هذه الأخيرة في دفع عجلة التنمية وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف المسير بعد القيام بالدراسة والاختيار الأمثل لآليات العمل من أجل تفادي العوائق الأنفة الذكر، بالإضافة إلى اختيار الاستراتيجيات الملائمة التي تمكن البنوك الجزائرية باللاحاق بدرب الدول الشقيقة الرائدة في تقديم الخدمة المصرفية. حيث التسيير المحكم والجيد بتقديم المزايا الحسنة للزبائن يهدف إلى تحقيق المكاسب ومدا خيل لفائدة البنوك وتوسيع مجال نشاط البنك الجزائري، وكسبها المزايا التنافسية في ظل اقتصاد السوق والمنافسة الجامعة من طرف البنوك الأجنبية.

كنتيجة لكل ما سبق أصبح من ضروري إن لم تقل لازماً على البنوك الجزائرية بصفة عامة بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة بالاستفادة من التجارب التجارية الرائدة في مجال التسيير المصرفي الحديث وذلك لتحسين الخدمات المصرفية التي تعاني منها البنوك الجزائرية.

الشكل [2]: الهيكل التنظيمي لوكالة BADR – مستغانم "866"



قائمة المراجع:

الكتب:

- الطاهر لطرش, تقنيات البنوك. الجزائر. المطبوعات الجامعية ص: 55-56
- بلعيساوي محمد الطاهر. الوجيز في شرح الأوراق التجارية. الطبعة الثانية دار هومة
الجزائر. 2008. ص. 20.
- محمود جاسم محمد الصميدعي. مداخل التسوق المتقدم. الطبعة الأولى دار
زهرا. عمان. 1999. ص. 213
- محمد رفيق الطيب. (مدخل للتسيير أساسيات-وظائف-تقنيات) بدون طبعة ديوان
المطبوعات الجامعية الجزائر. 1995. ص. 216

المجلات:

- حساني حسين. التحالفات الاستراتيجية بين البنوك ومؤسسات التأمين الجزائرية
اي نموذج للشراكة وما دوزها في تحسين الاداء. الاكاديمية للدراسات الاجتماعية
والانسانية. الصادرة عن جامعة حسيبة بن بوعلي. الشلف. العدد 3. 2010. ص. 7.
- غالي ال مراد. مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية. المجلد (7) العدد (4)-
100-85. (2017)

مذكرة:

- مجاني باديس. طبول ريمة. تاثير الموارد البشرية والميزة التنافسية في البنوك
الجزائرية. قسنطينة-الجزائر-الفا للوثائق
ملتقيات:

- بن وسعد زينة. مباركي سمرة. المعرفة في البنوك الجزائرية. مداخلة ضمن الملتقى
الدولي "المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات"
جامعة بسكرة (12-13) 2005

مؤتمرات:

- بريش عبد القادر. محمود حمو افاق تقديم البنوك الجزائرية للمنتجات
التأمينية. المؤتمر العالمي الدولي الثالث حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري فس
طل التطورات العالمية الراهنة. الشلف. مارس. 2008. ص. 299

المراجع باللغات الاجنبية:

Bannet peter.dictionary of marketing terms chicago.american marketing association.1998.p184

Badr infos comprendre la tele compensation .n42.mai-juin .2006.p:13

H.Boupuin-comptabilite de gestion.serey .1993.p.168

Cd badr:comptes devises personnes resides en Algerie.

www.badr-bank.dz