



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد أكلي محند أولحاج - البويرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الموضوع:

فعالية الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة - 111 -

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاديات المالية والبنوك

إشراف الأستاذ:

د/ يحيى سمير

من إعداد الطالبة:

*على محاد أمينة

لجنة المناقشة:

✓ د/علام عثمان.....رئيساً

✓ د/يحيى سمير.....مشرفاً

✓ د/حداد محمد.....مناقشاً

السنة الجامعية : 2015/2014

كلمة شكر

الحمد لك ربي لما أوصلتني وبلغت عني رجاء أبي و أمي

لك الحمد حتى ترضى و لك الحمد إذا رضيت

سبحانك لا اله إلا أنت

آمنت بك ووجهت لك عملي و أدبي

فتقبله مني قبولاً حسن المثاب و الرضى

غفرانك

ولا يسعني وأنا في هذا المقام إلا أن أتقدم بشكري وتقديري وعرفاني إلى الأستاذ المشرف

يحياوي سمير الذي لم يبخل علي بإرشاداته وتوجيهاته السديدة التي كان لها بالغ الأثر

في انجاز هذا العمل جزاه الله عني كل خير

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة

هذا البحث وتقييمه

كما أشكر كل من ساعدني على انجاز هذا البحث من قريب أو بعيد

أمينة



إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، نبى الرحمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى منبع الحب والحنان، إلى من كان دعاؤها سر نجاحيأمي

إلى تاج رأسي وقرّة عيني، إلى صاحب أكبر دعم.....أبي

إلى من نشأت وترعرعت بينهم إخوتي وأخواتي

إلى عمّتي الغالية تونس، والتي أتمنى لها طول العمر

إلى جميع كتاكيت المنزل سامي أميرة ملاك

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي، ولم تسعهم مذكري

أمينة



الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ-هـ	مقدمة
44-01	الفصل الأول: الجوانب النظرية للخدمة المصرفية
ص02	تمهيد
ص03	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية
ص03	المطلب الأول: مفهوم الخدمة في المصرف وأهم أشكالها
ص07	المطلب الثاني: تعريف الخدمات المصرفية وإدراك العميل لها
ص10	المطلب الثالث: نشأة وتطور الخدمة المصرفية
ص13	المطلب الرابع: التصنيف العام للخدمات المصرفية
ص14	المبحث الثاني: تسيير الخدمات المصرفية
ص15	المطلب الأول: مميزات الخدمات المصرفية
ص18	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
ص23	المطلب الثالث: تسويق الخدمات المصرفية
ص28	المطلب الرابع: مناهج ومراحل ودورة حياة الخدمة المصرفية
ص31	المبحث الثالث: انعكاسات تطوير الخدمات المصرفية على النشاط الاقتصادي
ص31	المطلب الأول: أهمية الخدمة المصرفية في العصر الحديث
ص34	المطلب الثاني: انعكاسات تطبيق التقنيات الحديثة
ص36	المطلب الثالث: تطوير الخدمات المصرفية وتنامي ظاهرة غسيل الأموال
ص39	المطلب الرابع: أهداف الخدمة المصرفية في النشاط الاقتصادي
ص44	خلاصة الفصل الأول
103-45	الفصل الثاني: دخول الخدمة المصرفية عصر العولمة المالية
ص46	تمهيد
ص47	المبحث الأول: مفاهيم حول العولمة
ص47	المطلب الأول: العولمة مفهومها ونشأتها التاريخية وأهم أهدافها
ص54	المطلب الثاني: أهم مؤشرات العولمة وأهم أسبابها وآثارها
ص57	المطلب الثالث: مؤسسات العولمة وأهم خصائصها
ص61	المطلب الرابع: تحديات العولمة ونتائجها السلبية والإيجابية

ص 64	المبحث الثاني: العوامة المالية
ص 64	المطلب الأول: تعريف العوامة المالية ونشأتها وتطورها
ص 67	المطلب الثاني: العوامة المالية في ظل العوامة الاقتصادية وأهم مؤشراتهما
ص 71	المطلب الثالث: أسباب العوامة المالية وأهم المخاطر والمزايا الناجمة عنها
ص 77	المطلب الرابع: أدوات العوامة المالية وأهم آثارها
ص 80	المبحث الثالث: العوامل المساعدة على تحديث الخدمة المصرفية في ظل العوامة المالية
ص 81	المطلب الأول: العوامة المصرفية والاندماج المصرفي
ص 86	المطلب الثاني: تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية
ص 91	المطلب الثالث: دور البنوك الالكترونية في الخدمة المصرفية
ص 95	المطلب الرابع: المصارف الشاملة والخصخصة والتدويل المصرفي
ص 100	المطلب الخامس: صناعة الخدمة المصرفية الحديثة
ص 103	خلاصة الفصل الثاني
140-106	الفصل الثالث: واقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية حالة بنك القرض الشعبي الجزائري
ص 107	تمهيد
ص 108	المبحث الأول: تشخيص لواقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية
ص 108	المطلب الأول: واقع المنظومة المصرفية الجزائرية
ص 110	المطلب الثاني: الهيكل المصرفي الجزائري
ص 113	المطلب الثالث: واقع الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري
ص 115	المطلب الرابع: واقع الخدمة المصرفية الالكترونية في الجزائر
ص 118	المبحث الثاني: لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري
ص 118	المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري CPA
ص 121	المطلب الثاني: مهام وأهداف القرض الشعبي الجزائري CPA وهيكله التنظيمي
ص 123	المطلب الثالث: تجربة القرض الشعبي الجزائري مع الاندماج والخصوصية
ص 125	المطلب الرابع: نظرة خاصة للوكالة المستقبلية وكالة البويرة رقم 111
ص 131	المبحث الثالث: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111
ص 131	المطلب الأول: الخدمة المصرفية الموجودة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة رقم 111
ص 134	المطلب الثاني: التكنولوجيا المصرفية في وكالة البويرة وأهم خدماتها المصرفية الحديثة
ص 140	المطلب الثالث: أهم العوائق التي تواجه عملية تطوير الخدمات المصرفية المقدمة في وكالة البويرة

ص 142	خلاصة الفصل الثالث
148-144	خاتمة
157-150	المراجع
160-159	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	أنواع خدمات الإقراض والتسليف	21
02	تطور ديون البلاد النامية ببلايين الدولارات	56
03	بنية وحجم الموجودات المالية في العالم (الوحدة : تريليون دولار)	69
04	الخبرة المالية للبنوك الجزائرية	118
05	رأس مال القرض الشعبي الجزائري عند تأسيسه	120-121
06	أنواع البطاقات البنكية	136
07	السرعة في زيادة عدد بطاقات الدفع	137
08	جدول يوضح مواصفات البطاقات البيبنكية للسحب والدفع	138

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	المصرف كوسيط مالي	04
02	مضامين سمة اللاملموسية	07
03	مفهوم الخدمة المصرفية ومستويات إدراكها الثلاثة	10
04	الوظيفة التسويقية المزدوجة للمصرف	26
05	دورة حياة الخدمة المصرفية في المصارف	31
06	أثر تطبيق التقنيات الحديثة في البنوك على عدد الحسابات	36
07	مؤسسات العولمة الدولية	60
08	منافع العولمة المالية	77
09	نموذج الرفاهية الجزئية في حالة الاندماجات	85
10	وظائف المصرف الشاملة	98
11	العولمة المالية في المصارف	101
12	البنوك والمؤسسات المالية في القطاع المصرفي الجزائري	112
13	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	122
14	الهيكل التنظيمي لوكالة البويرة	130
15	مراحل تخطيط التسويق المصرفي في وكالة البويرة رقم 111	133

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
159	بطاقة CPA الكلاسيكية والذهبية	01
160	بطاقة CPA VISA	02

مقدمة

تعتبر المصارف إحدى أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد في مختلف البلدان، نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها رهن إشارة المشروعات والاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، وبالتالي فإن تلقي الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة للتعامل في الحسابات حسب متطلبات كل فئة من فئات عملائها فالتاجر يتوقع من بنكه تقديم خدمات تسهل له أعماله التجارية، بينما يبحث غير التاجر عن المصرف الذي يوفر له ممارسة أعماله المصرفية بأقل تكلفة وبدون تعقيد وتأخير، لذلك يمثل قطاع الخدمات من أهم القطاعات الرئيسية والأساسية في ظل اقتصاد السوق.

شهد الربع الأخير من القرن العشرين، وبشكل أكثر تحديداً عقد التسعينات العديد من التغيرات العالمية السريعة والعميقة في أثرها وتوجهاتها المستقبلية، ويمكن القول أن مستوى تطور أي قطاع يعتبر مؤشراً أو مقياس هذا الانتقال والتحول في الاقتصاد العالمي، حيث أصبح قرية صغيرة متناسقة الأطراف بفعل الثورة التكنولوجية والمعلومات، وأصبح هناك سوق واحد يوسع دائرة المنافسة لكل المتعاملين الدوليين والحكومات. وتعدت إلى منظمات عالمية وشركات متعددة الجنسيات، والكل يحاول توحيد سلوك اللعبة والتعامل، وسعي بكل قوة إلى اقتناص الفرص ومواجهة التهديدات في إطار إزالة القيود بكل أشكالها وتحرير المعاملات. وفي هذا السياق نجد أن المصارف والتي تشمل على جملة من الأنشطة المتعددة، ومن بينها خدمات النقل، خدمات التأمين، وخدمات الاستيراد والتصدير وأهمها الخدمات المصرفية... الخ، تواجه تحديات لذا يحتل القطاع المصرفي في مركز حيويًا في النظم الاقتصادية، بما له من تأثير على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات، فالمصارف في مجملها تكون حلقة تتفاعل داخلها شتى مجالات الأنشطة الاقتصادية، وكلما نمت واتسع هذا النشاط وزادت تبعاً لذلك حسابات المصارف وتعددت خدماتها، والتي هي في الأصل أنشطة وفعاليات غير ملموسة وسريعة الزوال، تهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات عندما يتم تقديمها وتسويقها إلى المستهلك الأخير.

وقد نتج عن كل ذلك مفهوم جديد ألا وهو العولمة المالية، التي فتحت مجالات أوسع للمصارف والمؤسسات المالية في الاستثمار وتحقيق الأرباح، فقد استفاد للمصارف كثيرًا من اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، وما ارتبط بها من حرية تحركات رؤوس الأموال وانفتاح الأسواق المالية المحلية على الأسواق الدولية، كما ساهم التقدم التكنولوجي الحاصل والذي يمثل أحد أهم مؤشرات العولمة المالية إلى إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي بتوفير لأحداث التقنيات المعلوماتية والاتصالات والحواسب الآلية، وتطويرها بما يعرف بالخدمة المصرفية الإلكترونية، وابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، تواكب التطور الحاصل في العمل المصرفي بإضافة إلى تطوير أساليب تقديمها إلى العميل بدقة وسهولة وسرعة.

لكن إلى جانب استفادة المصارف من حجم التطور السريع المسجل في القطاع المصرفي والمالي وبخاصة الخدمات المصرفية التي تقدمها، ظهرت بالمقابل عدة تحديات، فرضتها العولمة المالية والتي تتمثل في المخاطر التي توجهها المصارف التي من شأنها أن تقلل من حجم المكاسب والفرص المتاحة، وتشير الكثير من التغيرات والتطورات والدراسات الخاصة بالعولمة المالية أن لها تأثير واسع على الجهاز المصرفي وعلى خدماتها المصرفية في أي دولة من دول العالم ومنها الجهاز المصرفي الجزائري، وبالتالي تصبح المهمة الملقة على عاتق القائمين على إدارة الجهاز المصرفي هو تعظيم الإيجابيات وتقليل الآثار السلبية عند أدنى مستوى، والارتقاء إلى مستويات مصارف الدول المتقدمة المتبينة للسياسات المصرفية وخدمات الحديثة، وتتمثل بعض آثار العولمة المالية في إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية والتحول إلى البنوك الشاملة وتنوع الأنشطة المصرفية والاتجاه في التعامل بالمشتقات المالية، واحتدام المنافسة في السوق المصرفية بعد الاندماج المصرفي وخصخصة المصارف، وهذا ما أضعف قدرة البنك المركزي في التحكم في السياسة النقدية.

وقد تناولت هذه الدراسة الفعالية التي تقدمها الخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية حيث أصبحت تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات المتلاحقة التي فرضها متغيرات العولمة المالية في مجال الخدمات المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات ومدى فعاليتها في تلبية وتحقيق رغبات العملاء أحد المدخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية وزيادة الفعالية في للمصارف.

ولمعرفة كيف تقدم المصارف خدماتها للعملاء بشكل فعال وجيد ودقيق في ظل العولمة المالية وبطريقة سريعة تم إجراء هذه الدراسة في بنك القرض الشعبي الوطني 111 وكالة البويرة.

إشكالية البحث:

من خلال هذه الدراسة نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية ؟

إذ أن الإشكالية الرئيسية تتفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- 1- كيف يؤثر التسويق المصرفي على الخدمة المصرفية؟
- 2- هل التوجهات الحديثة في مجال تقديم الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية تستوجب التغيير من طبيعة المصرف؟
- 3- ما هو واقع الخدمة المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111، ومدى فعاليتها في تحقيق المستوى المطلوب لأداء الخدمة المصرفية؟

فرضيات البحث:

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، سوف نضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا ويمكن حصرها فيما يلي:

1- يؤثر التسويق المصرفي على الخدمات المصرفية من خلال إبرازها للعملاء، بما أن تطور الخدمة المصرفية مرتبط بظهور عنصر " المنافسة بين المصارف".

2- يقدم المصرف خدمات مصرفية حديثة دون التغيير في طبيعة المصرف ذاته.

3- إن واقع الخدمة المصرفية في بنك CPA وكالة البويرة رقم 111 لا تستجيب لمتطلبات النشاط الاقتصادي الجزائري أي أن هناك محدودية في نوعية الخدمة المقدمة لاسيما في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

بغية الإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج التاريخي لأنني اتبعت تاريخ نشأة الخدمة المصرفية والعملة المالية، واعتمدت المنهج بشقيه، أسلوب المسح الذي اعتمده في جمع المعلومات النظرية على الظاهرتين المدروستين، وأسلوب دراسة حالة من خلال إسقاط الجانب النظري على حالة بنك CPA.

الدراسات السابقة:

دراسة بربيش عبد القادر 2006:

البحث في الأصل أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، وجاءت بعنوان التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، وتدور إشكالية البحث حول انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية في ظل التطورات الاقتصادية والمالية العالمية، وكيف يمكن للبنوك الجزائرية مواجهة تحديات التحرير المصرفي والعملة، و ماهية آليات تطوير خدماتها المصرفية وزيادة قدرتها التنافسية.

دراسة نادية عبد الرحيم 2010-2011:

في الأصل هي مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، وقد جاءت بعنوان تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، حيث تدور حول كيف كان أثر التطور الحاصل في الصناعة المصرفية والخدمات المصرفية بشكل خاص، وعلى النشاط الاقتصادي باعتبار أن الجهاز المصرفي ذو أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول.

أسباب اختيار الموضوع:

- إن أهم الأسباب التي دفعتني إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي:
- ◀ إبراز أهمية الخدمة المصرفية في مجال العمل المصرفي.
 - ◀ التعرف على آخر التوجهات الحديثة في مجال الصناعة المصرفية.
 - ◀ رغبة الطالبة في تناول مواضيع متعلقة بعمل المصارف، كما أن هذا الموضوع كان فرصة البحث والتعرف على عدة مجالات آخر كالتسويق ، التحرير المالي والعملة المالية...، وبالتالي اكتساب معارف متنوعة في عدة مجالات.

أهمية البحث:

يستمد بحثي هذا أهمية من أهمية المصرف بحد ذاته، الذي يمثل أهم ركائز الاقتصاد، بما أنه يقوم بعملية التمويل والدعم وتنشيط وتفعيل العمليات الاقتصادية، وتسهيل عملية تحرير العمليات المالية واندماج الاقتصادي في الاقتصاد العالمي، وذلك من خلال مواكبة التطورات والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول.

أهداف البحث:

- يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
- ◀ محاولة عرض مفهوم الخدمة المصرفية وإبراز سماتها الأساسية التي تميزها عن السلع المادية.
 - ◀ محاولة رصد انعكاسات التطور الحاصل في الخدمة المصرفية على النشاط الاقتصادي.
 - ◀ إبراز ماهية العملة المالية وانعكاساتها على العمل المصرفي في خاصة في مجال الخدمة المصرفية .
 - ◀ إبراز العوامل المساعدة.
 - ◀ محاولة الوقوف على حالة الخدمة المصرفية في بنك CPA، ومدى استجابتها للتطورات الحاصلة في مجال الخدمة المصرفية مع ظهور العملة المالية، والتي كان لها تأثير على العمل المصرفي.

حدود الدراسة:

تم تحديد هذه الدراسة بمجموعة حدود نوجزها فيما يلي:

◀ فالجانب المكاني للدراسة يتمثل في استعراض حالة الخدمة المصرفية في العالم بشكل عام، بالإضافة إلى الاهتمام بالبعد الوطني، حيث قمت باستعراض حالة الخدمة المصرفية في الجزائر، حالة الدراسة CPA وكالة البويرة رقم 111.

◀ أما من الناحية الزمنية، فقد تناولت الفترة الممتدة من مرحلة الاكتفاء الذاتي مرحلة بؤادر ظهور الخدمة المصرفية والعملة المالية في المجتمعات مرورا بمختلف مراحل تطورها وصولا إلى العصر الحديث 2013-2014.

تقسيم البحث:

لضمان الإحاطة التامة بجوانب الموضوع جاء البحث متضمنا مقدمة وثلاث فصول وخاتمة.

◀ الفصل الأول بعنوان "الإطار النظري للخدمة المصرفية"، وجاء فيه ماهية الخدمة المصرفية تسيير الخدمات المصرفية وفي الأخير انعكاسات تطوير الخدمة المصرفية على النشاط الاقتصادي...

◀ الفصل الثاني بعنوان "دخول الخدمة المصرفية عصر العملة المالية"، وقد تضمن مايلي مفاهيم أساسية حول العملة، العملة المالية والتي تم فيه تعريف العملة المالية وإبراز أهم مؤشراتها، وفي الأخير العوامل المساعدة على تحديد الخدمة المصرفية في ظل العملة المالية.

◀ الفصل الثالث بعنوان "واقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية حالة بنك القرض الشعبي الجزائري" وتضمن مايلي تشخيص لواقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية، لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري، وأخيرا دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111.

صعوبات البحث:

من الصعوبات التي واجهتني خلال إعدادي لهذا البحث نذكر:

◀ صعوبة الحصول على تطبيقات ملائمة لدراسة الحالة بسبب النقص الكبير في عملية الإفصاح في بنك CPA.

◀ السرية التامة على مستوى الوكالة، خاصة فيما يخص تقديم الوثائق حول الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

الفصل الأول:

الجوانب النظرية للخدمات المصرفية

تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي في أي دولة من أهم القطاعات الفاعلة في نشاطها الاقتصادي، لارتباطها بجميع النشاطات الاقتصادية، فالمؤسسات المالية والمصرفية بصفة خاصة تشكل القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد، وتتجلى أهمية المصارف من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية متنوعة، هذه الخدمة تساهم وبشكل كبير في تنشيط وتحريك العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية بأنواعها المختلفة، ولكثرة المتعاملين مع المصارف من قطاعات وأشخاص طبيعيين، واعتباريين بمختلف صفاتهم كزبائن أو عملاء مودعين ومقترضين أو كمستثمرين حالين أو مستقبليين، وجب على المصارف أن تحسن وتطور الخدمات المقدمة لهم وكذا تحسنت جودتها، بما يتلاءم وحاجيات هؤلاء المتعاملين، وذلك لتسريع وتسهيل وتيسير أدائهم لمختلف الأنشطة الاقتصادية، وبالتالي المزيد من التطور والتحسين والتقدم الاقتصادي داخل الدولة وخارجها.

كما أن تطوير الخدمة المصرفية كان له أثر انعكاسات كثيرة على النشاط الاقتصادي، وفي ظل تنامي ظاهرة غسل الأموال التي أتعبت الحكومات وانعكست أثارها على الأنشطة الاقتصادية وبشكل سلبي وخطير.

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية

المبحث الثاني: تسيير الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: انعكاسات تطوير الخدمة المصرفية على النشاط الاقتصادي

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية خدمة تقدمها مؤسسة مالية من نوع خاص تسمى بالمصارف أو البنوك، ومما لا شك فيه أن جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي، وبصفة أساسية تعتمد على الخدمات المصرفية، و الواقع أن الخدمات المصرفية المتنوعة و المنظورة التي يتبعها الجهاز المصرفي هي التي تجعل من الممكن تطوير الاقتصاديات الحديثة، وبالتالي يجب في البداية هذا المبحث أن نعرف المصرف والخدمة التي تمثل جوهر عمل المصارف ثم نتطرق إلى تطورها التاريخي وأهم تصنيفاتها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة في المصرف وأهم أشكالها

تعتبر المصارف في أي اقتصاد العمود الفقري والركيزة الأولى لتحقيق توجهه ومصيره وتحقيق أهدافه. ومن ثم برزت أهمية الخدمات التي تقدمها كظاهرة عامة في مختلف المجتمعات، حيث هنالك العديد من التعريف للخدمات، لكن في البداية سنقوم بتعريف المصرف¹.

الفرع الأول: التعريف بالمصرف

◀ فمصطلح « BANK » مصرف كما ينظر إليه علم اللغة « Linguistics » وعلم الدراسات التاريخية لأصل الكلمات « Etymology » من الكلمة الفرنسية « Banque » أي صندوق متين لحفظ النقائص، وفي اللغة المالية يعبر عن ذلك بمصطلح المحفظ « Portfolio » أي الأصول المصرفية التي يحوزها المصرف، إذ تعتبر بمثابة المحرك الرئيسي للأعمال المصرفية².

◀ أما كلمة مصرف في اللغة العربية مأخوذة من كلمة صرف "وهو من يبدل نقدا بنقد أو المستأمن على أموال الخزانة، ويقبض ويصرف ما يستحق، والمصرف مكان الصرف و به سمي البنك مصرفا".

ومن هذا المنطلق نجد أن كلمة مصرف وبنك في اللغة العربية لفظان متطابقان، وكلمة بنك قد تكون أعم وأشمل من كلمة مصرف، لأن كلمة مصرف واضحة من مدلولها، إنها تتعلق بعملية صرف النقد مقابل النقد ولكن يختلف كثيرا اليوم بالنسبة للبنك³.

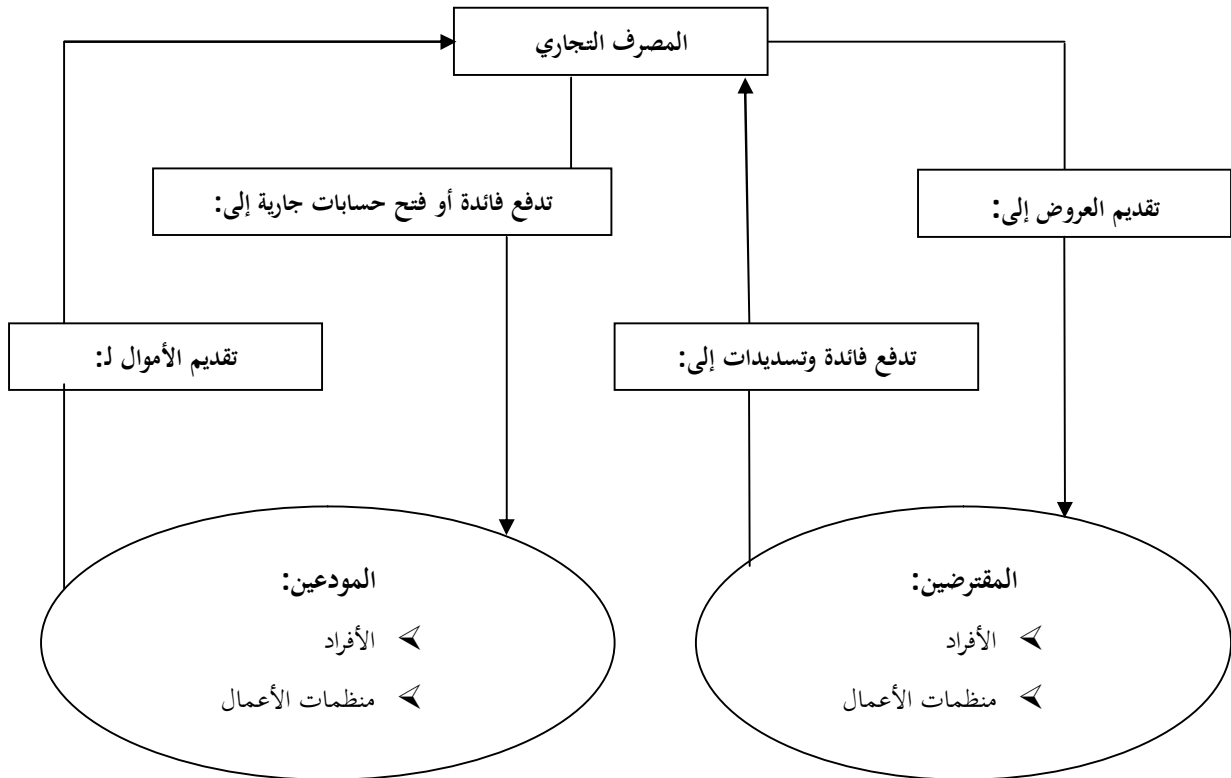
¹ ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع و تحديات، المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص ص 364-372.

² رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والورق، عمان، الأردن، 2008، ص 76.

³ عاطف جابر طه، تنظيم وإدارة البنوك (منهج وصفي تحليلي)، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص ص 5-6.

كما يمكن تعريف المصرف من وجهة نظر حديثة على أنه مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو لأجل محدد وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمة ما يحقق أهدافه خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الإدخال والاستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي- و الشكل التالي يساهم في إيضاح مفهوم المصرف كوسيط مالي¹:

شكل رقم (01) : المصرف كوسيط مالي



المصدر : محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 14.

وفي الأخير نعطي التعريف الشامل للمصرف، حيث يمكن تعريفه على أنه مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين.

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 18.

الفرع الثاني: مفهوم الخدمة Service Concept

◀ عرفت الخدمة لدى العديد من الباحثين والكتاب على أنها: "أي فعل أو أداء يقدمه أحد الأطراف إلى الطرف الآخر، ويكون بالأساس غير ملموس ولا ينحصر عنه تملك شيء ما وإنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي".

◀ وعرفت الخدمات بأنها: "أوجه نشاط غير ملموس تهدف إلى إشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها للمستهلك النهائي أو المشتري الصناعي مقابل دفع مبلغ معين من المال، ويجب ألا تقترن الخدمات ببيع منتجات أخرى". وقد عرفت بأنها عبارة عن منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، و الخدمة لا يمكن استهلاكها ماديا.

فالخدمات إذا هي منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف أساسا إلى اتساع منطلق التعامل¹، وما تجدر الإشارة إليه أن المصارف تقوم بدور جوهري وأساسي في حياتنا الاقتصادية المعاصرة، وتملك جميع الدول جهازا مصرفيا تعتمد عليه في تسيير وتوجيه شؤونها الاقتصادية بما يحقق أهدافها القومية، مما سمح للكثيرين لأن يصفوا المصارف بأنها "ملكات الصناعة والتجارة"، وبأن عصرنا هو "عصر الائتمان والعولمة" وهو عصر ظهور الأزمات. وقد لاقت في أكثر بلاد العالم تنظيما محكما يجعلها أداة فعالة في نهضة تلك البلاد اقتصاديا واجتماعيا، ودراسة أعمال المصارف وثيقة الصلة بكل من الاقتصاد و القانون لأن القانون يهتم أيضا بهذه العملية من حيث انطباقها على الأحكام القانونية المنظمة لها².

و في الأخير ندرج التعريف الآتي الشامل للخدمة: هي عبارة عن التصور أو البيان الذي يغلف طبيعة أعمال الخدمة، بحيث يتم في النهاية الحصول على قيمة وشكل ووظيفة وتجربة و نتائج الخدمة.

¹ علي توفيق الحاج، تسويق الخدمات، دار الإعصار العلمي، عمان، الأردن، 2009، ص ص41-42.

² غريب جمال، المصارف وبيوت التمويل الإسلامية، دار الشروق، جدة، السعودية، دون سنة النشر، ص13.

الفرع الثالث: خصائص الخدمات (أشكال الخدمات)

تتميز الخدمة بعدة خصائص أهمها:

◀ خدمات غير ملموسة:

تعد اللاملموسية الخاصية الأساسية أو السمة الأساسية والرئيسية التي تميز الخدمات تفرقا واضحا عن السلع، وأن السمات الأخرى للخدمات تنشأ جميعها من خاصية اللاملموسية الخاصة بالخدمات، فصيغة اللاملموسية كونها الخاصية أو الميزة في عدم القدرة أو القابلية بشكل فعلي على التخمين والتقييم من خلال استخدام الحواس الخمس: اللمس، السمع، النظر، والشم. إلا أن العديد من الخدمات درجة لمسها وتحسسها لا تسمح بالتقييم المادي، بحيث أن مثل هذه المنتجات تقيّل إلى أن يتم اختيارها على أساس السمعة والمشورة والتجربة أكثر منه على أساس الاختيار المادي فقط، لذلك فإن جهد مسوقي الخدمات ينصب بإشعار المستفيدين بحقيقة الخدمة وأهميتها، وعلى ذلك فإن كثيرا من المؤسسات والمنظمات الخدمية (مثل المصارف) تتبنى إستراتيجية تسويقية لجعل غير الملموس ملموسا، ويتم ذلك من خلال تقديم أدلة إضافية من الأجهزة والمعدات والتسهيلات والإعلان كل ذلك جهود تساعد في تحويل اللاملموس إلى ملموس وهذا ما يوضحه الشكل رقم (01).

لا يمكن حماية الخدمة (ما هو غير ملموس) عن طريق براءة الاختراع، كذلك قد يلاحظ أن هناك نوعا من المخاطر عند شراء الخدمة وهذا يجعلهم يفضلون الحصول على بيانات عن الخدمة المقدمة ممن يعرفونهم شخصيا وليس من المصادر التي يهيمن عليها السوق¹.

◀ خدمات سريعة التلاشي:

المعلوم أن المنفعة للعديد من الخدمات لها حياة قصيرة وأن معظم الخدمات تظهر وتزول خلال فترة معينة يصعب على المشتري الحصول عليها في فترات أخرى، فاستخدام سيارة النقل المؤجرة وبسرعة معينة تبدو المنفعة من عملية استخدام السيارة الانتقال بها إلى مكان ما خلال فترة معينة، ولكن عقب هذه الفترة وبمغادرة السيارة دون استخدامها فإن المنفعة لا تظهر لها أي آثار تذكر وعلى المسافر الانتظار مثلا لموعد السيارة القادم وبوقت لا يناسب.

¹ محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص38.

ومن جهة ثانية فإن استخدام الطاقة الكهربائية زيادة عن الحاجة تعتبر بمثابة خسارة اقتصادية لا يمكن استردادها، وذلك لتلاشي وزوال هذه الطاقة وصاحب الفندق قد يخسر الكثير يوميا عند عدم ورود الأفراد أيضا لخدمة لا يمكن استردادها، وهكذا فإن الخدمة السريعة الزوال وتجابه مشكلة كبيرة في تلاشيها خلال فترة زمنية معينة.

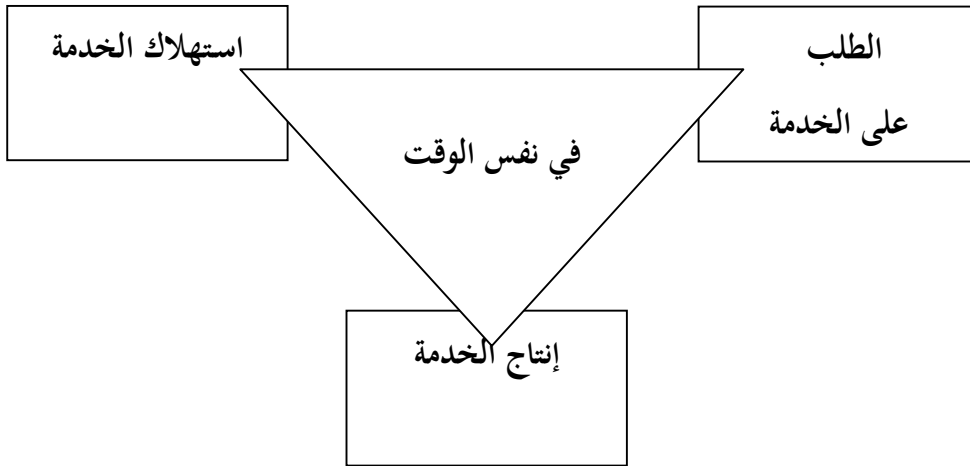
◀ عدم خضوع الخدمة للقياس:

وهي مشكلة كبيرة تجابه الخدمات، فالعديد من الصناعات المتشابهة تقدم خدماتها للجمهور وكل من هذه الصناعات يعتقد أن ما يقدمه هو الأحسن و الأنسب، ولكن ما هو المعيار وراء هذا الأداء مثلا؟.

◀ الخدمات تحتاج إلى جهود شخصية كترويجها:

المشتركون للخدمة يسهمون بشكل كبير في تسويقها، فالعلاقة القومية للإنتاج والاستهلاك بين السلع والخدمات فبعد اختيار دور المستهلك في تسويق الخدمة، فان احد الكتاب أشار إلى أن الإنتاجية في العديد من الصناعات الخدمية تعتمد على كل من المعرفة والخبرة و الدوافع عن المستهلك¹.

شكل رقم (02) : مضامين السمة اللاملموسية



المصدر : محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

¹ علي توفيق الحاج، مرجع سبق ذكره، ص ص 43-45.

المطلب الثاني: تعريف الخدمات المصرفية وإدراك العميل لها

تحدد مواصفات الخدمة المصرفية من خلال خصائصها وتطورها اللتان تخلقان قيمة مضافة في شكل غير ملموس، وهكذا تطرح مشكلة التعرف عليها.

الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية

للخدمات المصرفية عدة تعاريف التي تناولها العديد من الباحثين والكتاب، حيث عرفت على أنها: "أي منفعة يقدمها البنك غير قابلة لللمس".

◀ **الخدمة المصرفية هي:** "هي كل خدمة يقدمها البنك لكسب أكبر قدر من الزبائن وإشباعهم إلى أعلى درجة ممكنة من جهة، ومن جهة أخرى إلى تحقيق أكبر قدر من العائد بأقل المخاطر وأن هذه الخدمات تتمثل في قبول الودائع، تقديم العروض لجميع الأنشطة استشارات يقدمها للمؤسسات للاقتصادية... الخ"¹.

◀ كما تعرف على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل مصدرا الربحية المصرف خلال علاقة تبادلية بين الطرفين"².

وقد يخلط البعض بين السلع و الخدمات والتفرقة الواضعة بينهما، تكمن في أن الخدمة ليست شيئا ماديا ملموسا ولا يمكن تملكها، فعلى سبيل المثال عندما نستأجر غرفة في الفندق، لا نأخذ شيء مادي عندما نترك الفندق، وإنما نحصل على درجة من الإشباع وهي الخدمة التي تلقيناها وهي شيء غير ملموس، كذلك الحال عندما نتقدم إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال.

¹ كريمة وضحة، دور مزيج الخدمات المصرفية في تعزيز تنافسية البنوك، مذكرة ماستر، فرع نقود وبنوك، جامعة الشلف، كلية العلوم الاقتصادية، غير منشورة، 2011، ص 06.

² أبو عربي مروان محمد، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، دار تسنيم النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 72.

لذلك يمكن تعريف الخدمات المصرفية بصفة عامة على أنها "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل الملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس"¹.

وفي الأخير ندرج التعريف الشامل للخدمة المصرفية، حيث يمكن تعريفها على أنها كل ما يقدمه المصرف في إطار نشاطه للطرف الثاني متمثل في العميل، فهي عبارة عن مصدر للإشباع ما يرغب فيه العميل من حاجات ورغبات، فمن وجهة نظر العميل الخدمة المصرفية هي مصدر للحصول على تلك الحاجة، أما من وجهة نظر المصرف تمثل مصدرا للربح.

الفرع الثاني: إدراك العميل للخدمة المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية الأساس الذي يعتمد عليه العميل في إشباع حاجاته ورغباته، لذلك فإن المصارف تولي أهمية خاصة للعميل عند صياغة استراتيجياتها التسويقية بناء على إدراكات العميل وتوقعاته.

ويمكن التمييز بين ثلاثة مستويات من إدراك العميل للخدمة المصرفية وهي:²

◀ الخدمة الجوهر.

◀ الخدمة الحقيقية.

◀ الخدمة المدعمة.

يمثل المستوى الأول من إدراك العميل مجموعة من المتغيرات الأساس التي تلبي الحاجات المالية و الإنشائية للعميل، ويكون الطلب عن هذا المستوى أوليا على الخدمة.

أما المستوى الثاني من إدراك العميل يمثل الخدمة الجوهر، بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص المرتبطة بها التي تمثل مستوى متقدم من الطلب على تلك الخدمة، ويكون الطلب اختياريا، أي يخضع لمعايير اختيار محدد.

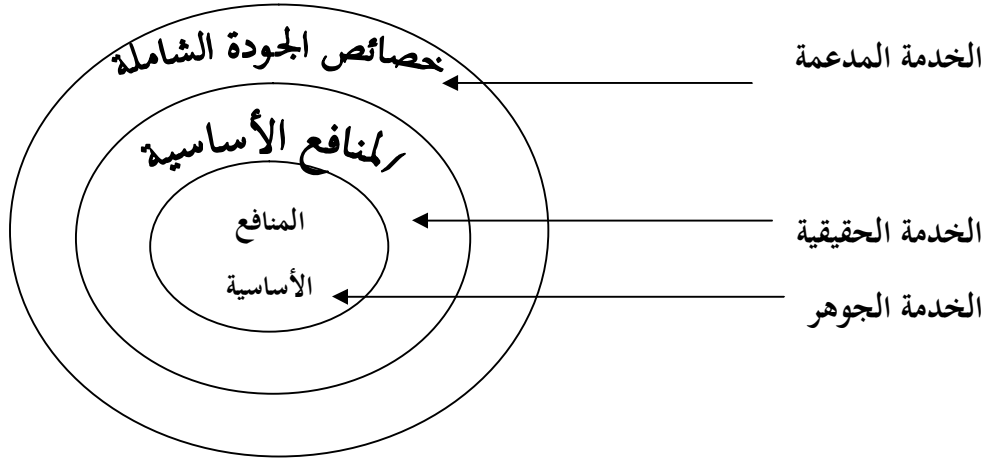
أما المستوى الإدراكي الثالث فإنه مضمون خدمي متكامل للخدمة المصرفية يصل إلى مستوى تفضيلات وتوقعات العميل.

¹ بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (مجلة علمية دورية تصدر عن مخبر العولمة)، جامعة حسينية بن بوعلوي، بالشلف، عدد03، 2006، ص 252.

² أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 72-73.

ولذا فإن يتضمن الخدمة الجوهر والخدمة الحقيقية بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص والمزايا النسبية المقترنة بتقديمها، ونوضح هذه المستويات في الشكل الموالي.

شكل رقم (03) : مفهوم الخدمة المصرفية ومستويات إدراكها الثلاثة



المصدر: أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره ص 73.

المطلب الثالث: نشأة وتطور الخدمة المصرفية

في السبعينات من القرن الماضي أخذت المصارف في استخدام التكنولوجيا الحديثة ونقل العمل المصرفي من العمل اليدوي إلى العمل الآلي، و ذلك بإدخالها الأساليب الالكترونية، وهذا ما أدى إلى تحسين الأداء وتخفيض كلفة التشغيل وتحقيق السرعة والدقة في تقديم الخدمة المصرفية، وبعد ذلك دخلت تقنيات حديثة و متطورة كان من أهمها الصراف الآلي في منتصف الثمانينات، ومثل ذلك قفزة نوعية في مكيبة العمل المصرفي، إضافة إلى استخدام تقنيات وأنظمة الخدمة المصرفية الآلية المساعدة كأنظمة الاتصال وأنظمة التوثيق، وهذا أضاف تقديم نوعي ومركزات حديثة في أعمال المصارف لاستخداماتها وفوائدها.

ونورد في ما يلي نبذة عن تطور استخدام الخدمات المصرفية¹:

¹ أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 94-95.

الفرع الأول: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، وتميزت هذه المرحلة بالخصائص

التالية:

◀ **الاكتفاء الذاتي:** حيث إن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.

◀ **تبادل الفائض من الإنتاج:** بعد توجه الأسرة إلى تخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وأن الخدمات التي كانت تقوم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية. أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معاملها لم تظهر بعد، ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

◀ **ظهور النقود:** نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة، وذلك لعدم تكافؤ السلع و الخدمات من حيث الجودة و القيمة، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التواصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود، وذلك حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.

◀ **الإيداع:** بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات، وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك نعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط، ألا وهو الإيداع.

◀ **الإيداع و القروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ، وأن هؤلاء أخذو يتمون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة.

إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصل الصياغة على فائدة مقابل منح القروض.

◀ **بداية المصارف:** تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة، إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة.

إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصر على الإيداع، القروض، الفائدة، إصدار أوراق البنكنوت.

الفرع الثاني: الخدمة المصرفية في مرحلة التصنيع

تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وإن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة شكل أكبر إلى المصارف أكثر تخصصاً من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وقادر لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

الفرع الثالث: الخدمة 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 والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب قدر ممكن من الأفراد، لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الأجور إلى المصارف، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية.

الفرع الرابع: الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية

إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور 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 الأداء¹.

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية²:

◀ تزايد الطلب على الخدمة.

◀ زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة.

¹ معراج هواري، تأثير السياسة التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 27.

² محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي تحليلي)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 47.

◀ زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.

◀ اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر فيها هذا المصارف وفروعها.

◀ استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.

◀ الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

ويمكن القول باختصار إن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية، قد مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعملية القرض والإيداع في داخل حدود الدول المعنية إلى قيام المصارف في مجال الاستثمار، وتملكها الكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية، وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة، وانتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم، وظهور المصارف متعددة الجنسيات، ولاشك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية أو في صناعة المصارف بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور و النمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة¹.

المطلب الرابع: التصنيف العام للخدمات المصرفية

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن "خدمات"، حتى و إن كثر الكلام في أيامنا هذه عن الصناعة المصرفية، ونجد أن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها ونوجزها في ما يلي²:

◀ **الخدمات المصرفية:** ويتحصل عليها فقط عن طريق عمل خدمني يؤدي من طرف موظفو المصرف، ومن قبيل ذلك: خدمات الاستشارة و الهندسة المالية... الخ.

◀ **الخدمات الرأسمالية:** يكون هذا الرأسمال في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تنبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصارف بما أن منحها (أتجاهها) ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية.

◀ **الخدمة المختلطة:** وهي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمني ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، إذ ومع التطور في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمة

¹ سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 149.

² Sylvie de Coussergues, « la banque : structures marché gestion », édition : Dalloz, 2^{ème} édition, Paris, 1996, P-P 64-65

الصرفية ونجد أن خدمة الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى، كأنظمة الخبرة وأنظمة الإعلام الآلي المساعدة على اتخاذ القرارات، وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدرا كبيرا من التكنولوجيا.

وبصفة عامة هنالك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف¹:

1. خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا

ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا نجد ما يلي:

- ◀ الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات.
- ◀ صندوق لحفظ الأمانات.
- ◀ حماية ضد السحب على المكشوف.
- ◀ شيكات من أمين الصندوق.
- ◀ تحويلات نقدية.
- ◀ معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.
- ◀ برامج ادخار وتوفير خاصة.

2. خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون

ويقصد بها تسويق لخدمات مصرفية معدة حسب ذوق ورغبة كل زبون، عن طريق برنامج الصربي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء الزبائن، باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية، مثل صرف الشيك أو استلام الإيداع.

المبحث الثاني: تسيير الخدمات المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بعدة خصائص، كما أن لها عدة أنواع، وبما أن هذه الأخيرة تتنافس فيما بينها، فهي تسعى جاهدة إلى تقديم خدمات متنوعة وذات جودة عالية من خلال تبسيط الإجراءات الحصول عليها يساعدها في ذلك وجود نظام تسويقي فعال.

¹ نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص نقود وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر3، غير منشورة 2010-2011، صص 13-14.

و في هذا البحث سنتطرق إلى أهم المميزات الخاصة بالخدمات المصرفية وكذا أهم الأنواع التي تقوم عليها إلى جانب نظامها التسويقي ومناهجها ودورة حياة الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: مميزات الخدمات المصرفية

رغم الاتفاق بين المفكرين حول مميزات (خصائص) الخدمة المصرفية فإن الملاحظ أن هناك اختلاف على تلك الخصائص المميزة للخدمة المصرفية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية ومن ناحية أخرى نظرا لطبيعة الخدمة المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة.

فيما يلي أهم المميزات الخاصة بالخدمات المصرفية¹:

◀ **القيمة المعنوية للخدمة:** من أهم عوامل نجاح المصرف نجاح عملية تسويق خدماته حيث يعتمد في نجاحه

بالدرجة الأولى على فعالية في إيصال مزايا الخدمة المصرفية ومنافعها أو أهمية المنتج المصرفي، بالنسبة للعمال إذ يصعب إظهار ذلك أثناء تقديم الخدمة للعميل حيث أن المصارف تقدم خدماتها في حزم في معظم الحالات فتتم بذلك تلبية معظم الحاجات العامة للعميل التي لا تكون بهيئة محددة بعينها، وعليه فإن الفائدة الناتجة عن الخدمات المصرفية بشكلها الواضح والجلي المميز يعتمد على مهارة المصارف في عملية إيصال رسالتها إلى جمهرة عملائها القائمين والمحتلين باتخاذ الوسائل والطرق والأساليب الفاعلة كافة فتحقق درجة من الإقناع لدى العميل فترسخ في ذهنه صورة مميزة للمصرف والمؤسسة المصرفية.

ويقول أحمد أحمد محمود في تسويق الخدمات المصرفية: "أنه من السمات البارزة، الانعكاسات والمعنى التسويقية

التي تنتج عن كون الخدمة المصرفية غير ملموسة فالمصارف غير معنية بمهارات التخزين والنقل والرقابة على التخزين وغيرها من المهارات المتعلقة أصلا بالسلع الملموسة، وبناء على ذلك تلجأ البنوك والمصارف إلى سياسات التوزيع المباشر بنشر شبكة من الفروع المتنامية للتعامل مع العملاء والزبائن مباشرة في غياب أعمال الوسطاء وخدماتهم، وكون الخدمة المصرفية غير ملموسة فإنها تستمد كيانها وثبت وجودها وتؤكد على حضورها بواسطة عنصر الثقة التي يوليها العملاء للمصارف، ويأخذ هذا العنصر أبعادا عديدة من أهمها الأمان والكفاءة والمعرفة والدراسة والخبرة وما إلى ذلك من الأبعاد التي تتوافر في المصارف وفي مستخدميه".

¹ بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 253.

◀ **التكاملية:** عملت المصارف على تحقيق خاصية توفير الخدمة المصرفية في الزمان والمكان المناسبين، وفي هذه الحالة يتم انتهاج سياسة البيع المباشر باعتبارها القناة الموزعة الأكثر ملائمة لتسويق الخدمة المصرفية، وعليه فهي تبذل جهوداً كبيرة لتجاوز هذه السمة والخاصية بنقل الخدمة المصرفية أو تجزئتها، واستطاعت المصارف إلى حد ما تحقيق هذا الهدف بإصدار البطاقة الائتمانية التي تمكنه من نقل الخدمة المصرفية وخدمات الصرافة المشتركة التي حققت إمكانات خدمة العملاء بطريقة أجهزة المصارف الأخرى، فعملت هذه الأنواع من الخدمة على تنشيط أنواع من المنتجات المصارف الجارية والحركة المصرفية بشكل عام.

◀ **النظام التسويقي والتوجه الشخصي العلمي:** من المعروف أن المصارف تعتمد اعتماداً كبيراً على الاتصالات والعلاقات الشخصية المباشرة بين العميل والمصرف ممثلاً في شخص الذي يقوم بالعمل المصرفي، وأن قناعة العميل واستعداده للتعامل مع المصرف ودوام تعامله معه يرتبط إلى حد كبير بالانطباع الشخصي المتكون لديه نتيجة التعامل مع موظفي المصرف واحتكاكه المباشر بهم، ومن هنا يبدأ التسويق الشخصي المباشر للقيام بدور مهم وحيوي في تنمية العمليات المصرفية المتنوعة وتعزيزها وقد تكون في كثير من الأحيان الأسلوب الوحيد الواجب استخدامه، وتعمل المصارف على الدوام على انتهاج مبدأ النظام التسويقي القائم على اعتماد وسطاء عديدين موجودين في الأصل في السوق عند العزم على اختيار قنوات التوزيع وفي غالبية الأحيان، والحالات يكون النظام كفاء مع أن الوضع في حالات الخدمة المصرفية يكون مختلفاً لأن البنوك لا يتوافر لها إلا القليل النادر من القنوات التقليدية في التوزيع، وعندئذ يكون الخيار الوحيد أمام المصارف هو توزيع الفروع البنكية ونشرها في المناحي والأماكن الأكثر ملائمة للعملاء وذلك يحقق سيادة العلاقات الشخصية بين المصرف والعميل.

◀ **الهوية المشتركة للخدمات المصرفية:** هناك منافسة شديدة بين المصارف في التسهيلات وتقديم خدمات مصرفية مميزة للعملاء بغية جذبهم إليها وإجراء التعامل معها والخدمات المصرفية في كل المصارف متشابهة إلى حد ما ومتطابقة، فيقع اختيار العميل لمصرفه الذي يتعامل معه طبقاً لموقعه الجغرافي وقربه من مكان سكن العميل أو سهولة وسير الخدمة المقدمة من المصرف للزبون المتعامل معه في الفرع الذي يوفر له الراحة، وعندئذ يلجأ المصرف إلى توطيد دعائم جيدة وسهلة في التعامل للسير على العملاء وجذبهم بإرساء هوية متميزة لهذا المصرف أو ذاك لتبقى في ذهن العميل على الدوام، فمن أبرز التحديات التي تواجه أي

فرع من فروع المصارف في هذه الأيام هي الحاجة لتمييز الخدمة المصرفية فيه بالمنافسة بين البنوك على قدم وساق من حيث تقديمها منتجات وخدمات مصرفية متطابقة ومتشابهة، وهي في مجملها تركز على الحزمة وليس على المنتج المصرفي والحزمة هنا تعني مجموع الأشياء المميزة لفرع المصرف مثل: الموقع ونوعية الموظفين والسمعة الحسنة التي يتحلى بها المصرف والإعلان وفي أغلب الأحيان الخدمات الجديدة المقدمة والآن هناك تشابهاً وتطابقاً بين خدمات المصارف المتنافسة.

◀ **اتساع نطاق الخدمات المصرفية:** يضطلع كل مصرف بخدمات تقليدية متكررة واعتيادية مثل استلام الحوالات التقليدية والإيداعية وتقديم القروض والاستشارات وقبض قيمة فواتير الماء والكهرباء والهاتف وفتح الاعتمادات المستندية، وما إلى ذلك من الخدمات المصرفية المألوفة، إضافة إلى احتياجات العميل سواء كان فرداً أو عائلة، وعليه يصبح المصرف محتاجاً إلى أكثر من مزيج تسويقي لتلبية احتياجات الزبون المختلفة على مستوى مختلف القطاعات وتنوع العملاء، ويتعين على المصرف تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية والمنتجات المصرفية التي تلبى كل الاحتياجات المختلفة¹.

◀ **الانتشار الجغرافي:** حتى تتحقق مهمة المصرف وتنجح أغراضه فلا بد أن يكون واسع الانتشار في إقليمه من خلال توزيع فروع المتعددة في مختلف مناحي البلاد ليصل إليه العملاء بسهولة ويسر بدون عناء أو تعب، فيلبي حاجاتهم وطلباتهم ويتمكن من الوصول إلى العملاء القائمين والمحتملين المتوقع تعاملهم مع المصارف، فالخدمات المصرفية والمنافع المتأنية من المنتجات والخدمات لا يكون لها قيمة مكانية إلا إذا توافرت للعمل في المكان والزمان المناسبين، وفي هذه الحالة يكون قد نجح المصرف تسويقياً واستطاع توزيع خدماته المصرفية بجدارة وكسب العملاء الجدد من خلال فروع المنشورة وجهوده الترويجية التي يبذلها بهدف جذب العملاء وتحقيق الأهداف المنشودة.

◀ **التوازن بين النمو والمخاطر:** يقوم جانب من عمل المصارف على تقديم احتياجات العملاء من القروض وتقديم، وهو يعتبر نوع من شراء المخاطر وعليه تقتضي الضرورة في هذا الصدد العمل على خلق نوع من التوازن بين التوسع في التجارة المصرفية وبين أخذ الحيط والحذر، وبعبارة أخرى فإن أي عمل مصرفي

¹ أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص 74-76.

موضوعي يتضمن إتاحة المجال لإيجاد التوازن بين التوسع والنشاط ودرجة المخاطرة وتحمل المخاطر اتجاه المصرف على أساس أي المصرف مؤسسة مالية تتعاطى نشاطا في ظل سيادة الثقة المتبادلة بين المصرف والزبون¹.

◀ **زيادة درجة التطور التكنولوجي وسرعته:** من مظاهر التطور والتقدم في المجال التكنولوجي المصرفي ما تشاهده من سمات التطور والابتكارات الجديدة والاختراعات التقنية الحديثة في النشاط المصرفي، من إدخال نشاط المصرف الخليوي وتسابق المصرف في تطبيق منتجات التكنولوجيا وابتكاراتها ومحاوله زيادة قطاع كبير من خدمات المصارف باستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء وأصحاب رؤوس الأموال وذوي الأذواق الخاصة والاحتفاظ بهم في هذا المجال².

بالإضافة إلى الخصائص الآتية:

◀ **تقلب الجودة:** إن هذه الخاصية تعود إلى أن جودة الخدمة ترتبط بطبيعة مقدمها والمستفيد منها ونوع الأجهزة والمعدات التي يساهم في تقديمها.

◀ **صعوبة تنميط الخدمة:** يعد من المستحيل تنميط ما يقدم من خدمات من قبل المقدمين (المصارف) لنفس الخدمة أو حتى تنميط خدمة مقدمها نفسه، مثل ذلك الخدمة المصرفية³، لذلك تعتبر منتجا بالنسبة للمصرف، أما بالنسبة للزبون فهي عبارة عن خدمة

◀ **الطلب على الخدمة المصرفية يتصف بتكرار والتنوع الكبير في المنتجات المصرفية⁴.**

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

من الملاحظ أن الخدمات المصرفية التي تعرضها وتقدمها المصارف لزيائنها تقع في مجموعات متعددة ومتنوعة توضحها المعادلة التالية:

$$BS = F(CRED, DEP, LEN, SERV, DOCCR, DOCCO, TRANS)$$

¹ أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص 21.

² أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره ص 76-79.

³ محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص 41.

⁴ صالح محمود أبو تاية، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 69.

حيث أن:

Bank Service	BS : الخدمة المصرفية
Credit Service	CRED : خدمة الائتمان
Deposits Service	DEP : خدمة الودائع
Lending Service	LEN : خدمة الأغراض والتسليف
Documentary	SERV : خدمة الاعتمادات المستندية
Customer	DOCCR : خدمة الزبائن
Documentary Service	DOCCO : خدمة التحصيل المستندي
Transaction Service	TRANS : خدمة التحويل

وسنعرض كل من هذه الخدمات على حدة وبشيء من التفصيل:

◀ **خدمة الائتمان :** تعرف هذه الخدمة على أنها: "الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغا من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين حيث يقوم المقترض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف¹ أما خط الائتمان فهو اتفاق محدد المدة بين المصرف والذبون يعطي الحق لهذا الذبون بالاقتراض في حدود مبلغ معين يحدد الاتفاق²".

◀ وتلجأ المصارف عادة إلى إصدار خطابات الائتمان كونها تعهدا كتابيا من المصرف بقبول دفع مبلغ معين نيابة عن الذبون إلى طرف آخر خلال الفترة المحددة في الخطاب، وذلك في حال عدم قيام الذبون بالوفاء بتلك الالتزامات مباشرة في تاريخ الاستحقاق ويتقاضى المصرف عمولة من الذبون لقاء إصدار مثل هذه الخطاب.

¹ رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره ص 289.

² رعد حسن الصرن، نفس المرجع ص 290.

ونظرا لأهمية الائتمان في حياة المصرف قد أنشأت الكثير من المصارف إدارة متخصصة مهمتها الأساسية إدارة هذه العملية المصرفية وتحليل الائتمان واتخاذ القرارات الائتمانية ومتابعة ومراجعة الائتمان، وجمع المعلومات المناسبة من مختلف المصادر عن الزبون من أجل دراسة قدرته على الدفع ومخاطر منح القروض وعدم منحها¹.

◀ **خدمة الودائع:** تعرف الودائع على أنها: "المبالغ المصرح بها بأية عملة والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين"².

ومن أهم أنواع الودائع المتعامل بها في المصارف:

- **الحسابات الجارية أو الحسابات الشيكات:** الحساب التجاري يحمل صفة تجارية واسعة يفتحه المصرف لزبائنه الذين لهم صفة تجارية، أما حسابات الشيكات يفتحه الزبون لإيداع موجوداته النقدية، ويقوم بتغذية الحساب بدفعات نقدية أو شيكا أو حوالات مالية.
- **أوامر الدفع القابلة للتداول:** حساب مصرفي يسمح بكتابة شيك محدود القيمة ودفع فائدة لكنه يتطلب توفير رصيد يحتوي كحد أدنى بضع المئات من الأموال أي انه حساب منتج للفائدة.
- **حساب إيداع سوق النقد:** حساب إيداع يزودنا بوسيلة محددة عن طريق الأوراق التجارية القابلة للتداول، ومن ثم القيام بعملية التحويل بشكل منظم بهدف تعويم معدل الفائدة السوقي.
- **شهادات الإيداع:** من أهم مميزات هذه الشهادات بأن المودع لا يستطيع أن يسحب منها في أي وقت يشاء، ولكن هناك فترة زمنية تتراوح ما بين ثلاثة أشهر وأربعة سنوات. وتتميز بكونها ذات استحقاق قصير الأجل.
- **حسابات الادخار التوفير:** هي حسابات إيداع تسمح لصاحبها بالسحب في أي وقت، أي أنه اتفاق بين المصرف والزبون، حيث يودع بموجبه مبلغا من المال مقابل الحصول على نسبة الفائدة محددة بشرط السحب دون إخطار المسبق من الزبون للمصرف³.

¹ رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 291.

² بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 235.

³ رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص ص 297-298.

◀ خدمة الإقراض و التسليف: هي خدمة تزود الأفراد والمؤسسات و المنشآت بالأموال اللازمة على أن يعتمد المقترض بسداد هذه الأموال وفوائدها المستحقة عليها و المصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة.

ويعرض الجدول رقم واحد (01): الأنواع المختلفة لخدمات الإقراض و الائتمان.

جدول رقم (01) : أنواع خدمات الإقراض والتسليف

السحب على المكشوف	القروض الموازية	القروض المشتركة
القروض ذات المعدل الثابت القصير الأجل	الائتمان المتعدد العملاق	السندات الأجنبية ذات المعدل الثابت
التمويل بالكمبيالات	تمويل المستوردات	الأوراق المالية للسوق الأوروبية ذات المعدل المتغير
الإقتراض المتعدد العملات	الفعالية المالية لعقود الإيجار	تمويل أقساط البيع بالتجزئة للتجار
القروض الآجلة	ضريبة إيجار البيع	قروض بناء الممتلكات
قروض الأسهم والبضائع	المبيعات وإيجارات البيع	تمويل الاندماج والاستحواذ
حسابات القروض المتغيرة وبيع الديون	الشراء بالتقسيط	تمويل السندات المرهونة
تمويل المبيعات الصناعية (قروض التجهيزات المرهونة	تمويل المشروعات	قروض مبادلة معدل الفائدة
قروض المتاجرة	الإقتراض بالعملات الأجنبية	

المصدر: رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 297.

إن خدمات الإقتراض والائتمان كثيرة ويمكن إقتراض الأموال بمعدلات فائدة ثابتة ومتغيرة أو قد تكون القروض مرهونة مقابل أصول محددة، أو قد تكون القروض غير مرهونة أو بضمانات أو قد تتنوع الضمانات، أو قد تكون بعملة واحدة أو بعملات متعددة بحيث يتم تعويض الخطر أو تحمله من قبل المقترض¹.

¹ رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 297-298.

- خدمة الزبائن: إضافة إلى الخدمات المصرفية الأخرى تقدم المصارف لزيائنها مجموعة من الخدمات الإضافية المكملة لخدماتها الأساسية أهمها:
 - إدارة النقدية.
 - حسم السمسرة.
 - التأمين.
 - الشيكات السياحية.
 - خدمات تطوير المشروعات.
 - خدمات اجتماعية.
 - بطاقة الائتمان.
 - خدمة الاعتماد المستندية:

الاعتماد تعهد من مصرف أو أكثر بان يدفع إلى الزبون مبلغا معينا من المال مقابل تسليم مستندات معينة خلال فترة زمنية محددة.

- خدمة التحصيل المستندي: يتضمن قيام المصرف ما بتسليم مستندات بناء على تعليمات تلقاها بشأن استيفاء قبول هذه المستندات، أو دفع قيمتها أو تسليم مستندات تجارية مقابل قبولها، أو تسليم مستندات وقف شروط وتعليمات أخرى¹.
- أما عن الخدمات المصرفية الحديثة التي من أمثلتها ما يلي:
 - القروض الاستهلاكية.
 - خدمات الإرشاد و النص المالي.
 - بيع خدمات التأمين.
 - إدارة النقدية للمشروعات.
 - التأجير التمويلي.
 - المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة.

¹ رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره ، ص ص 299-306.

◀ تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم... الخ¹.

المطلب الثالث: تسويق الخدمات المصرفية

يشكل التسويق أحد الأنشطة الأساسية التي تقوم بها مؤسسة الأعمال الحديثة، كما يعد محورا استراتيجيا لأي مواجهة بين المؤسسة والبيئة التي توجد فيها. وبالرغم من أن جوهر العملية التسويقية قد وعاه وأدركه الإنسان إلا أن الكثير من الاتجاهات الفكرية التي برزت كانت من خلال تطور مفهوم السوق². إن الدراسات وأدبيات تسويق الخدمات المصرفية تشير إلى أن هناك عددا من العوامل وراء تباطؤ المؤسسات المالية ومنها المصارف في تبني وتنفيذ الأنشطة والوظائف الرئيسية للتسويق³. والتطور في الأعمال المصرفية والمنافسة الحادة في هذه الصناعة، استوجبت تطوير المفاهيم التي يقوم عليها الصناعة المصرفية⁴.

الفرع الأول: تعريف التسويق

وردت في أوعية الفكر التسويقي تعريفات متعددة للتسويق، والمحاولات التي استهدفت وضع تعريف للتسويق تلك التي قدمها المعهد القانوني للتسويق في بريطانيا The Caracted Institute Of Marketing (CIM) الذي عرف التسويق بأنه: "العملية الإدارية التي تعرف وتتوقع وتشبع حاجات ورغبات العملاء بطريقة فعالة ومريحة". كما توصلت الجمعية الأمريكية للتسويق American Marketing Association (AMA) إلى تعريف التسويق على النحو الآتي: "التسويق هو عملية تنطوي على تخطيط و تنفيذ ومتابعة تطوير و تسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات والأفكار اللازمة لإتمام عملية التبادل التي تحقق أهداف الأفراد والمنشآت⁵.

¹ محمد عبد الفتاح الصبري، مرجع سبق ذكره، ص ص 04-05.

² ناجي معلا، أصول التسويق (مدخل تحليلي)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط03، 2005، ص 15.

³ شكيب سليمان الجيومسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 29.

⁴ احمد سلامة احمد، إدارة للمبيعات في البنوك، الدار العربية للعلوم، القاهرة، مصر، 1998، ص 11.

⁵ شكيب سليمان الجيومسي، محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص ص 37-38.

من التعريفين يتضح أن مفهوم التسويق الحديث يعتبر فلسفة تنظيمية تؤثر على مكانة عمليات المنظمة الخدمية وتوجهاتها المختلفة، حيث أن التطور الكبير لهذا المفهوم حقق نجاحا كبيرا في قطاع الصناعة للسلع الملموسة وغير الملموسة، ومن الأسس و المرتكزات التي تزيل الآثار السلبية المتراكمة للأساليب المتبعة في تسويق الخدمات و هي¹:

3. التوجه نحو المستهلك: مفهوم التسويق يصنع المستهلك في قلب العملية التسويقية حيث اعتبره مفتاح النجاح لأي نشاط تسويقي، ولكي تكون المنظمة القدمية قادرة على تحقيق الأهداف المسطرة وتلبي احتياجات العملاء يتطلب القيام بما يلي:

- ◀ فهم حاجات ورغبات الزبائن الحاليين والمستقبلين.
- ◀ بناء علاقة طويلة المدى مع الزبائن.
- ◀ تحديد الأسواق المستهدفة.
- ◀ تصميم استراتيجيات المزيج التسويقي المناسب... الخ.

4. التكامل: إن التكامل الناجح يجب أن يكون في اتجاهين:

- ◀ التكامل الرأسي ويحدث بين الإدارات في المستويات المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة.
- ◀ التكامل الأفقي ويحدث بين الإدارات في نفس المستوى في الهيكل التنظيمي مثل إدارة التسويق.

5. الربح: إن هدف الربح هو من الأهداف المركزية لأي مؤسسة ومنها المصارف الخدمية.

6. المسؤولية الاجتماعية: إن المسؤولية الاجتماعية تعني خلق التوازن بين:

- ◀ مصلحة المجتمع ورفاهيته.
- ◀ مصلحة الزبون وإشباع حاجاته.
- ◀ مصلحة المنظمة في الربحية و الاستمرار.

الفرع الثاني: التسويق المصرفي

توسع مفهوم التسويق وأصبح يمس عدة قطاعات مختلفة، من بينها القطاع المالي والمصرفي وأصبح يطبق ما يسمى

"التسويق المصرفي".

¹ محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص 65-67.

1. مفهوم التسويق المصرفي:

◀ ويعرف التسويق المصرفي بأنه "مجموعة الأنشطة المتكاملة، والتي تجري في إطار إداري محدد، ويقوم على توجيه انسياب خدمات المصرف لتحقيق الإشباع للمتعاملين من خلال عمليات مبادلة تحقق أهداف المصرف وذلك في حدود توجهات المجتمع¹."

◀ كما يعرف أيضا بأنه النشاط الذي ينطوي على تحديد أكثر الأسواق ربحية في الوقت الحاضر والمستقبل، وتقييم الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء، فهو يتعلق بوضع أهداف المؤسسة، وإعداد تصميم الخطط اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وإدارة الخدمات المصرفية بالطريقة التي يمكن بواسطتها تنفيذ تلك الخطط كما انه يتضمن عملية التكيف التي يتطلبها التغيير البيئي².

ومنه يمكن القول أن التسويق المصرفي هو: "ابتكار وتطوير أداء الخدمات المصرفية التي ترضي العميل وتحقق الربح للمصرف في الوقت ذاته، مع الاهتمام بأنجاز الخدمات المصرفية من المصرف للعميل بسهولة ويسر وكفاءة³."

2. الوثيقة التسويقية المزدوجة للمصرف:

إن نجاح المصرف يعتمد جزئيا على مقدرتها في جذب المدخرات والودائع وتحويلها إلى منتجات وخدمات مالية لإشباع حاجات ورغبات العملاء في القطاعات التسويقية المختلفة، من أجل تحقيق ذلك تعتمد هذه المصارف إلى تطوير مجموعة من الأمزجة التسويقية لجذب كل من الودائع، ومستخدمي هذه الودائع من خلال تفعيل الوظيفة التسويقية المزدوجة للمصرف التي يقوم بها أثناء تعامله مع أسواقه المستهدفة⁴، وذلك على نحو مماثل لها هو موضح في شكل رقم (3).

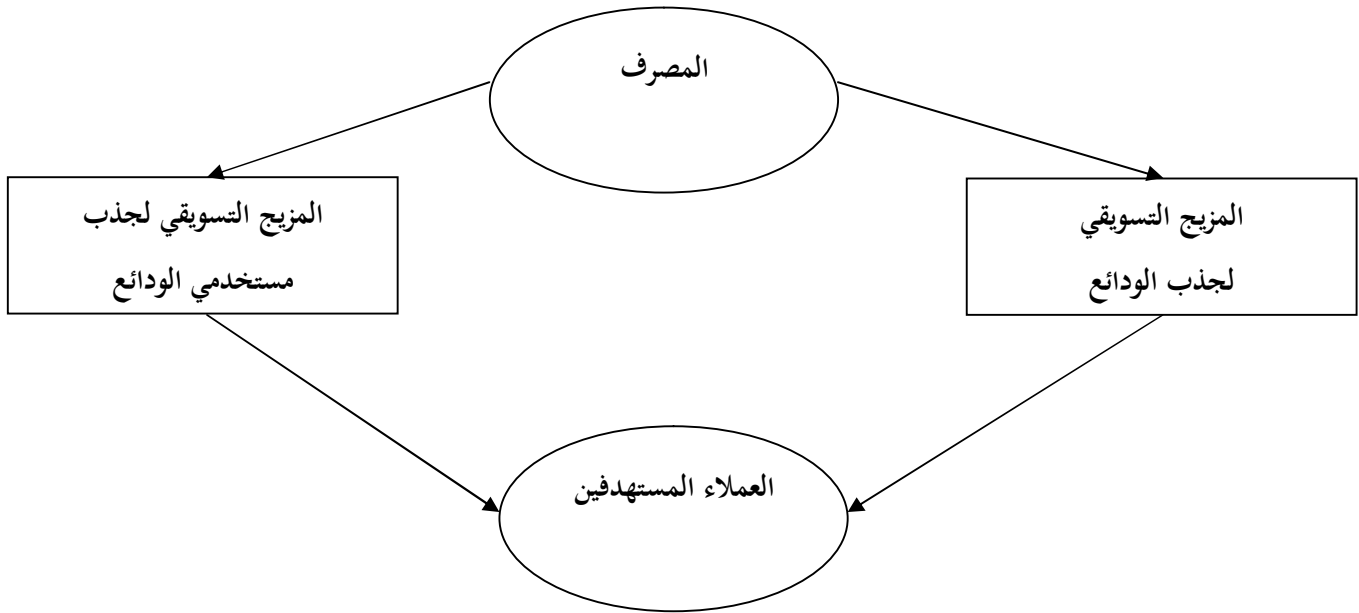
¹ بن نافلة قدور وعرابة راجح، التسويق البنكي وقدرته على اكتساب البنوك الجزائرية ميزة تنافسية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات، المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.

² ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، مطابع الصفوة، عمان، الأردن، 1999، ص 16.

³ سامي احمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجانسن، المكتب العربي للمعارف، مصر الجديدة، مصر، 2007 ص 65.

⁴ شكيب سليمان الجيوسي، محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص ص 84-85.

شكل رقم (04) : الوظيفة التسويقية المزدوجة للمصرف



المصدر : شكيب سليمان الجيوسي، محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره ص 85.

لم تتوقف المصارف عن سعيها لاقتناص فرص جديدة لتنمية مواردها من كافة القطاعات الاقتصادية، وتقدم الائتمان لكافة القطاعات.

الفرع الثالث: خصائص وأهمية تسويق الخدمات المصرفية

لا يمكن إدراك وفهم احتياجات العملاء دون أن تنظر تلك المؤسسات إلى الوسط الذي تعمل فيه والذي يعتبر من أهم خصائصها التي تركز عليها، من أجل فهم تأثيرها على احتياجات ورغبات عملائها والذي بدوره سينعكس على الأرباح الحالية والمستقبلية¹، لكن يوجد بعض الخصائص التي تميز التسويق المصرفي عن تسويق المؤسسات الصناعية والتجارية، نوجزها فيما يلي:

¹ محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص 111.

1. الخصائص:

- إن تقنيات التسويق المصرفي هي تقنيات التسويق بصفة عامة، لكن يوجد بعض الخصائص التي تميزه عن تسويق المؤسسات الصناعية والتجارية، نلخصها فيما يلي¹:
- ◀ تعتبر النقود المادية الأولية للتسويق المصرفي مع ما تتميز به من مواصفات.
 - ◀ تؤثر اللوائح والقوانين والتشريعات الحكومية في المؤسسات المالية والمصرفية في تقديم عروضها وتحديد أسعارها.
 - ◀ تتعد أنواع الأفراد الذين يتعاملون مع المصارف الذين هم أما المودعون، المقترضون والوكالات المصرفية.
 - ◀ المنافسة غير كاملة لوجود قوانين تحدد القدرات المختلفة.
 - ◀ وجود تعامل دائم مع الزبائن وعلاقة مستمرة بينه وبين المصرف.
 - ◀ أماكن الإنتاج هي نفسها أماكن التوزيع والتي تتمثل في نقاط بيع الخدمة المصرفية وهي وكالات وفروع المصرف.
 - ◀ أهمية عملية تقسيم السوق في المصرف (مؤسسة كبيرة - متوسطة - صغيرة).
 - ◀ يستعمل التسويق من أجل جذب الودائع والمدخرات من جهة، ومنح الخدمة المصرفية كمنتوج من جهة أخرى.

2. أهمية التسويق المصرفي:

تتجلى في :

- ◀ تنامي حدة المنافسة بين المصارف لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء.
- ◀ تنامي حالة التنوع وتعقد رغبات واحتياجات ودوافع العملاء.
- ◀ زيادة سرعة التطور التكنولوجي وإدخال الابتكارات جديدة في النشاط المصرفي تسمح، وأدى إلى² :
- ◀ زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء المصارف.
- ◀ انفتاح الأسواق العالمية والانتقال من المحلية إلى العالمية.
- ◀ الانتقال من مفهوم الخدمة إلى مفهوم المنتجات المصرفية.

¹ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 25-26.

² احمد محمود احمد، مرجع سبق ذكره، ص 48.

وهذا ما يسمح ببناء صورة ايجابية عن البنك وخدماته وعن العاملين فيها، وبالتالي الحفاظ على صورة المصرف¹.

المطلب الرابع: مناهج ومراحل ودورة حياة الخدمة المصرفية

إن التطور الحاصل في مجال تقديم الخدمات كان ولا يزال نتيجة لازدياد حاجات الأفراد للسلع والخدمات خاصة، والذي انعكس بشكل واضح ومما نشر على مختلف المناهج²، لذا وجدت مناهج تطور الخدمات المصرفية، كما أن لها عدة مراحل، ومن أجل متابعة التغيرات الحاصلة يتم دراسة دورة حياة الخدمة المصرفية³.

الفرع الأول مناهج تطوير الخدمات المصرفية.

في واقع الأمر تقوم المصارف عادة باستخدام ثلاث مناهج رئيسية لتطوير الخدمات المصرفية تتمثل فيما يلي⁴:

1. التطوير بالإضافة

يقوم هذا المنهج على استخدام الابتكارات وإضافة الجديد إلى الخدمات المصرفية المقدمة حالياً، ويتعين أن يكون هذا الجديد أكثر إشباعاً لحاجات العميل، وإن لم يكن يعرفها من قبل أصبح الزبائن يطالبون بمنتجات جديدة وذات جودة ونوعية.

2. التطوير بالحذف

يستخدم هذا المنهج من قبل المصارف قصد تحسين جودة تقديم بعض الخدمات المصرفية التي يتم تخصيصها لعملاء معينين. يتم من خلال هذا المنهج دمج تمويل ومناهج ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة تقديمها على أنها خدمة مصرفية واحدة.

الفرع الثاني: مراحل إنتاج الخدمة المصرفية

تتم عملية إنتاج وتسليم الخدمة المصرفية بثلاث مراحل مرتبطة ببعضها وتتمثل في:

¹ زنجي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 364.

² محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص 58.

³ محمود حسن الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 236.

⁴ طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال، مكتبة المدينة، مصر، 2002، ص 235.

1. مرحلة تصميم الخدمة:

ويقصد بها نموذج جديد للخدمة أو تحسين وتطوير خدمة حالية لمواجهة حاجات ورغبات العملاء، فهي تعتبر عملية ابتكارية يكون مصدرها عملاء وموظفي المصرف ومن المصارف المنافسة.

2. مرحلة إعداد وتسليم الخدمة:

بعد تصميم الخدمة المصرفية من قبل المسؤولين مختصين للإنتاج يتم الإعداد لعمليات الأداء والتسليم للخدمة المصرفية، وتمثل تحديد لنظام البشرية اللازمة لكل هذه الأنشطة.

3. مرحلة إعداد خطة الإنتاج:

يقصد بها عملية الجدولة من كل العناصر المادية والبشرية والسابق تحديدها سواء من حيث الكم والنوع وكذلك توقيت توفيرها.

4. مرحلة الرقابة على الإنتاج:

هي مرحلة تراقب المراحل السابقة المحددة وتعالج الانحرافات المرتبطة بذلك.

الفرع الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية

تمر دورة حياة الخدمة المصرفية بأربعة مراحل رئيسية وهي:

1. مرحلة التقديم (الإدخال):

في هذه المرحلة يتم تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية بوصف مميزات وفوائدها. غن الفترة الزمنية لهذه المرحلة قصيرة نسبية مع تزايد سرعة المبيعات وذلك نتيجة لأنه: إما أن هذه الخدمة الجديدة تم تقنينها وطرحها في السوق من قبل المصارف في آن واحد، أو أنه تم استحداثها من قبل مصارف أخرى منافسة في نفس السوق. تحتاج هذه المرحلة إلى جهود ترويجية مكثفة¹.

2. مرحلة النمو:

في هذه المرحلة يزداد التعامل في الخدمة المصرفية وتزداد المبيعات، فهذا يؤدي إلى زيادة استيراد المصرف من أجل زيادة حصتها السوقية، هذا ما يؤدي إلى تحسين جودة المنتج أو إضافة نماذج جديدة له.

¹ الدسوقي حامد أبو زيد، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصرن ط4، 1998، ص 192.

وهناك مؤشرات دالة على أن الخدمة المصرفية مازالت في مرحلة النمو وهي¹:

◀ التزايد في معدلات نمو حجم المبيعات والأرباح.

◀ اشتداد حدة المنافسة بين المصارف.

◀ تحسين جودة الخدمة.

3. مرحلة النضج:

في هذه المرحلة تبدأ نسبة المبيعات في الانخفاض التدريجي بسبب زيادة المنافسة في السوق حيث يزيد المصارف

في ميزانيتها المخصصة للبحث وتطوير أحسن للخدمة.

4. مرحلة التدهور:

في هذه المرحلة يقل الطلب على الخدمة وذلك لعدة أسباب فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلي حاجات

ورغبات الزبائن أو ظهور خدمات مصرفية ذات منافع أكثر تكون منسجمة مع حاجات ورغبات الأفراد عدم كفاءة مقدمي الخدمة... الخ.

من الشكل يتضح لنا أن الخدمة المصرفية تمر خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج أو

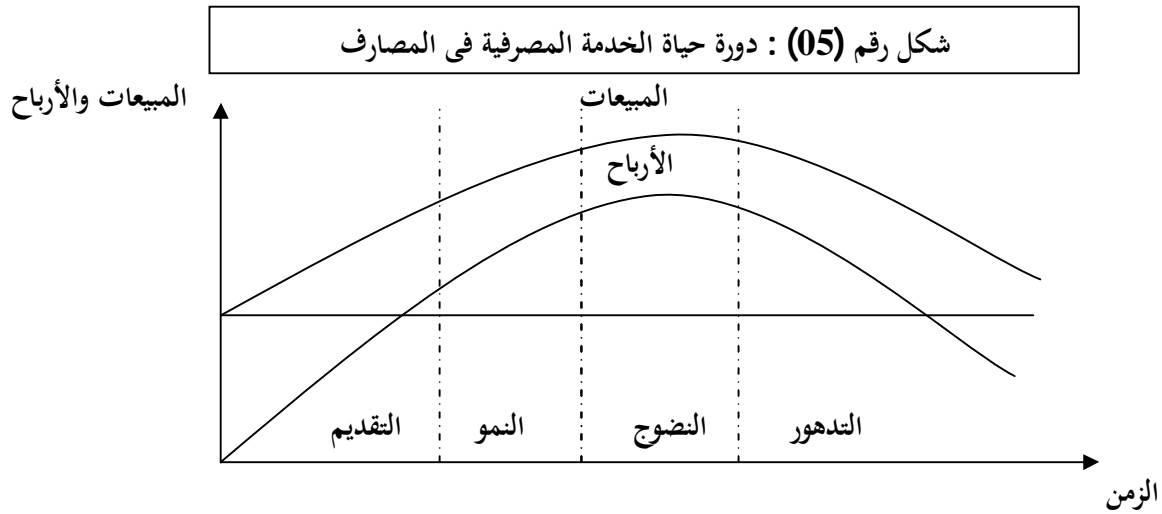
خدمة أخرى. وبشكل عام فان الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل².

¹ بريس عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم

الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 238.

² محمود جاسم الصميدعي، وردية عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 242-243.

والشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية في المصارف.



المصدر: محمود جاسم الصميدعي، وردية عثمان مرجع سبق ذكره، ص 243.

المبحث الثالث: انعكاسات تطوير الخدمة المصرفية على النشاط الاقتصادي

إن تطوير الخدمة المصرفية وظهور عدة اتجاهات حديثة في هذا المجال تختلف عن تلك التي عهد المصرف على تقديمها، كما كان له عدة انعكاسات سواء على القطاع المصرفي أو الجهاز المصرفي أو على النشاط الاقتصادي بصفة عامة، كون أن القطاع المصرفي والنشاط المصرفي يكتسبان أهمية بالغة في أي دولة، لذا سنحاول في مبحثنا هذا الوقوف على أهم هذه الانعكاسات.

المطلب الأول: أهمية الخدمة المصرفية في العصر الحديث

يتأكد دور النظام من خلال ما يقدمه من خدمات أصبحت واحدة من أهم دعائم التنمية الاقتصادية وبدونها لا يستطيع أي اقتصاد معاصر أي يؤدي وظيفة، ونظرا لكون الطلب على خدمات النظام المصرفي طالبا مشتقا من حاجة التنمية الاقتصادية، لذا يمكن القول انه كلما اتسعت حدود التنمية زادت الحاجة إلى وجود نظام مصرفي في أكثر تطورا وأوسع خدمات¹.

وتظهر أهمية الخدمة المصرفية في العصر الحديث بأدائها أرصدة ضخمة من الودائع على مستوى الوافرات المحققة من الحجم الكبير وذلك من خلال ما يلي²:

¹ مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي (حالة الجزائر)، مجلة الباحث. دار النشر شمارة، العدد 4، 2006 ص 75.

² محمد عبد الفتاح الصربي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

- إيجاد المستثمر المطلوب بدون وسيط.
- بدون المصارف تكون المخاطر أكبر الاقتصار المشاركة على المشروع الواحد.
- نظرا لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية.
- يمكن المصارف نظرا لأكبر حجم الأرصدة المالية أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.
- أن وساطة المصارف تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا، مما يقتل جميع الرغبات.
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية ينفر عنها الأفراد خوفا من المخاطر.
- يتضح بجلاء أهمية الخدمة المصرفية، ولاشك في انه من الضروري توسيع مجالات الخدمات التي تقدمها المصارف والتي تساهم في زيادة الوعي المصرفي بشكل عام¹.

إن قطاع الخدمة فضلا عن أهميته الآن في تسهيل عملية التبادل داخل اقتصاد المصارف، فانه يستوعب نسبة كبيرة من الأيدي العاملة سواء في الخدمات القائمة أو تأسيس خدمات جديدة. مما يعكس آثارا ايجابية على الاقتصاد مما يلي:

1. تخفيض نسبة البطالة وتوفير العديد من فرص العمل للأفراد من يستأنفوا معاشهم وحياتهم ويحققوا أهدافهم².
2. تنمية موارد المصارف وتوظيفاتها وامتصاص آية فوائد في دخول الأفراد وبالتالي توجيهها نحو التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال مساهمة المصارف بطريقة أو بأخرى في تمويل هذه المشاريع³.

كما تظهر أهمية الخدمة المصرفية من خلال الأهمية التي يلعبها الجهاز المصرفي الذي يعد المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية في البلد، فلا يمكن لأي نظام اقتصادي أي ينمو ويتطور دون وجود جهاز مصرفي، حتى أصبحت المصارف مؤسسات لا يمكن الاستغناء عنها في أي نظام اقتصادي سواء كان رأسماليا أم اشتراكيا أم إسلاميا، نظرا للدور الذي يؤديه في تحريك عجلة التنمية الاقتصادية في البلد، حيث تساهم المصارف بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تسريع عملية التنمية الاقتصادية من خلا قيامها بتقديم الخدمات التالية⁴:

- تجميع المدخرات المبعثرة عن طريق قبولها لأشكال الودائع كافة مثل ودائع تحت الطلب... الخ

¹ زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2003، ص 24.

² قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 56.

³ زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص24.

⁴ هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريد، جامعة القدس المقترحة، 2008، ص ص 11-12.

- تمويل الاستثمارات.
- تشجيع التجارة الخارجية بتقديم التمويل غير المباشر بفتح الاعتمادات المستندة اللازمة الأجنبية الاستيراد والتصدير، وتسديد أثمان المستوردات بتوفير العملات الأجنبية اللازمة لها، إلى جانب قبض أثمان الصادرات.
- المساعدة على تنفيذ المشروعات الكبيرة بإصدار الكفالات بالنيابة عن المقاولين من أجل تسهيل قيامهم بعملهم دون تجميد رأس مال لازم لضمان قيامهم بالتنفيذ.
- تسهيل إجراء التحويلات وتسليمها للمواطنين فساهم في تقليل من المخاطر نقل النقود.
- المشاركة في تقديم التمويل اللازم للمشاريع الضخمة عن طريق المشاركة في منح القروض المجمعة.
- حفظ أموال الجمهور وتسهيل معاملاتهم دون الحاجة لحمل النقود، يستخدم في ذلك شبكات متطورة، بطاقات الصرف الآلي وبطاقة الائتمان وغيرها من أدوات الدفع المستحدثة.
- تقلص جميع الخدمات المالية اللازمة الأعمال المؤسسات والأفراد.

كما يوفر قطاع الخدمات المصرفية مداخلات وتعبئة الموارد المالية عن طريق الجهاز المصرفي والتأمين وإيجاد الواردات عن طريق الخدمات المصرفية المختلفة¹.

حسب إحصاءات ميزان المدفوعات لصندوق النقد الدولي يتضح أن الصادرات العالمية للخدمات ارتفعت بمعدل نمو سنوي 08% خلال الفترة 1990 إلى 1997 مقارنة بـ 07% من الصادرات السلعية، وقد بلغ معدل النمو السنوي للصادرات الخدمية لآسيا خلال نفس الفترة 12%، ولكن هذا المعدل انخفض إلى 05% عام 1997 بسبب الأزمة الآسيوية، أما بالنسبة إلى معدل النمو في أمريكا الشمالية واللاتينية، فإنه قد بلغ خلال نفس الفترة 08%، وبلغ في أمريكا اللاتينية 09%، وأمريكا الشمالية 07%، وإفريقيا 08% خلال الفترة الممتدة ما بين 1990 إلى عام 1996، وانخفضت إلى 03% عام 1997².

ومن الجدير بالذكر، أن نمو صناعة الخدمات يلعب دوراً تدعيمياً للصناعات الأخرى في القطاع الصناعي، حيث تزداد الحاجة إلى الخدمات المصرفية ومنظمات التأمين والمنظمات المتخصصة في تقديم الخدمات الاستشارية الإدارية

¹ سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية (الجاتس في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية). المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2005، ص55.

² محمود صفوت قابل، الدولة النامية والعولمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 115.

والفنية، ومن ثم فإن دور صناعات الخدمة يمتد ليشمل خدمة الصناعات الاقتصادية الأخرى بجانب خدمة الزبائن من المستهلكين النهائيين¹.

المطلب الثاني: انعكاس تطبيق التقنيات الحديثة.

تمثل الخدمات المصرفية احد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة وإذ نظرنا إلى الخدمات المصرفية كنشاط اقتصادي نجد انه ينطوي على عدد من الخصائص نذكر منها²:

1. تشعب وتعدد مجالات الخدمة المصرفية وارتباطها بجميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية الأخرى بالدولة.
2. يدل الطلب على الخدمات المصرفية على درجة التقدم الاقتصادي للدولة، حيث أن الخدمة المصرفية نشاط إنتاجي ذات طبيعة خاصة ويرتبط بقضايا التنمية بمجالاتها المتعددة.
3. يرتبط بالخاصية السابقة، خاصية أخرى هي أن العرض من الخدمات الدالة على مستوى الرفاهة الاقتصادي في الدولة، وكذلك الخصائص السكانية، هذا بإضافة إلى ما تتسع به الدولة وما تمتلكه من موارد طبيعية وسياحية بالإضافة إلى علاقاتها السياسية والاقتصادية بدول العالم الأخرى.
4. إن الطلب على الكثير من الخدمات المصرفية يتصف بصفة التكرار.
5. أن الخدمات المصرفية تعتبر صناعة حيث يتوافر فيها كل متطلبات وعناصر أي نشاط إنتاجي ولاشك أن توافر الخصائص السابقة يعني ضرورة مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التطور في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي في أي دولة بغض النظر عن طبيعة نظامها الاقتصادي أو فلسفتها السياسية، ويمكن القول باختصار أن الخدمات كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بالعمليات الإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام البنوك بالدخول في مجالات الاستثمار، وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية، وكذلك قيام بتصدير خدماتها إلى خارج حدودها. و انتشار فروع كثيرة وظهور البنوك متعددة الجنسيات... الخ. ولاشك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم وهذا ما جعل الكثير من الكتاب و الممارسين في صناعة البنوك يرون بان المشكلة الحقيقية التي تواجه رجال البنوك

¹ قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره ص 57.

² -حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قحط، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 347.

تكمن في كيفية إدارة ومواجهة التغير والنمو السريع في المجالات الصناعية المصرفية التي أصبحت تتصف بالمنافسة الشديدة¹.

كما أفادت تطبيق التقنيات الحديثة في المصارف الحديثة في المصارف التجارية في الدول الصناعية إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية²:

1. التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالمصرف: أي تحقيق كفاءة في التعامل من الناحية المحاسبية بدون زيادة عدد الموظفين، مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.

2. تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعة وإجراء المقايضة فيما بين الشركات التي تمثل هذه المدفوعات: فقد ازداد استخدام الشبكات كأداة لتسديد المدفوعات زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية وتقليص استخدام النقود إلى حد ما.

وبالتالي أدت إدخال تقنيات الكمبيوتر إلى حفظ المعاملات الورقية حفظاً هائلاً وخفض تكلفة إرسال الشيكات من فروع إلى أخرى، وتكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقراءة وقيود هذه الشيكات يدوياً.

3. تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان: إذا كان من المعتاد في الماضي أن يتعامل هؤلاء العملاء مع مصرفهم داخل مقارها. وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، حيث أصبح في وسع عملاء المصرف أن يتعاملوا معها في أي وقت ودون الحاجة إلى انتقال إلى مقر هذه المصارف، وقد لبت احتياجات هؤلاء العملاء تطور التقنية التي عرفت بالخدمة المصرفية المنزلية على سبيل المثال.

4. تمكن المصارف من تقديم خدمات لعملائها لم تكن معروضة لهم من قبل: وبالتالي أتاحت لهؤلاء العملاء الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم، إذ أنهم أصبحوا أكثر وعياً ودراية بما يجري في مختلف الأسواق النقدية والمالية.

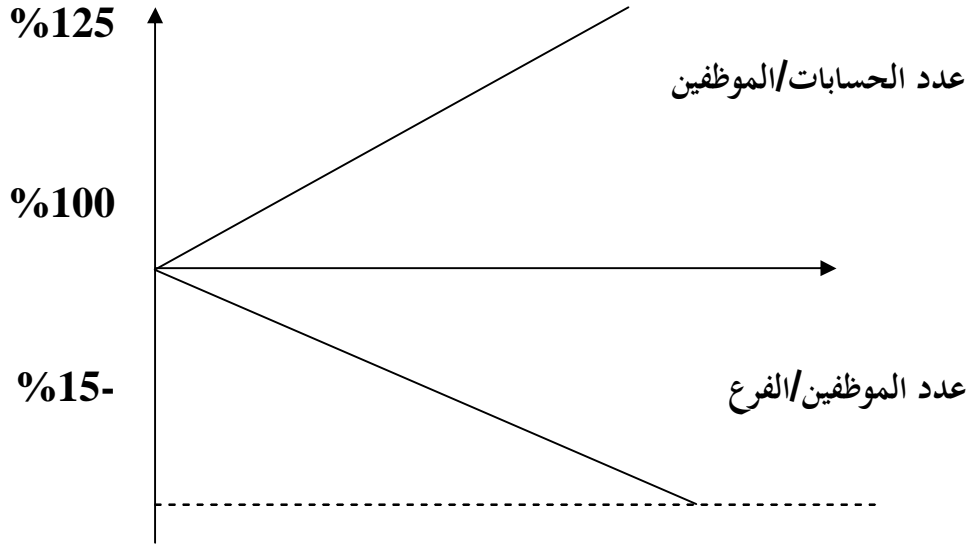
وأصبح الآن من الصعب على المصارف إقناع عملائها بأن الأسعار المعروضة عليهم تعتبر أسعاراً منافسة (وهذا ما يشهده النشاط الاقتصادي)، خاصة أنه قد أصبحت في إمكانهم الوقوف وبسرعة على الأسعار المعروضة في أماكن أخرى من العالم بسبب ثورة المعلومات التي أتاحت التقنيات الحديثة. وفي دراسة أجريت على أحد المصارف الأمريكية

¹ حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قحط، مرجع سبق ذكره، ص 348.

² مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001، ص ص 291-293.

اتضح أنه بعد تطبيق التقنيات الحديثة في المصرف تحقق بعد عشرة سنوات زيادة في عدد الحسابات نسبتها %25 لكل موظف، وخفضها لعدد موظفي الفرع الواحد نسبة %15 وذلك كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (06) : أثر تطبيق التقنيات الحديثة في البنوك على عدد الحسابات



المصدر : مدحت صادق، مرجع سبق ذكره، ص 293.

المطلب الثالث: تطور الخدمات المصرفية وتنامي ظاهرة غسيل الأموال

تتنافس البنوك التجارية في تنويع الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها وفي تبسيط إجراءات حصول العملاء على هذه الخدمات¹، كما أن المؤسسات المالية والمصرفية توسع في ممارسة أنشطتها على مستوى العالم بعد أن كانت تقتصر على المستوى المحلي، لذا وجب عليها أن تطور نظامها المصرفي ليتماشى وذلك، لذا يعد هذا الأخير من أكثر الطرق المتبعة لغسيل الأموال، كما لوحظ أن زيادة حدة هذه الظاهرة جاء نتيجة للتطورات التكنولوجية في الاتصال وتعدد الخدمات المالية وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا المقدمة، أي أن عولمة الاتصال والمؤسسات المالية والتحرير المالي ورفع القيود وإزالة الحواجز. كل هذه العوامل أدت إلى توسع الظاهرة².

¹ محمد الصربي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2006، ص19.

² نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص120.

الفرع الأول: أساليب إضفاء صفة الشرعية على الأموال

إن لظاهرة غسيل الأموال عدة أساليب وطرق يعتمد المجرمين لمحاولة إضفاء صفة الشرعية على أموالهم المشبوهة، وهي ناتجة عن التطور الحاصل في الخدمات المصرفية باعتبارها القناة الرئيسية التي يتم من خلالها محاولة دمج وتذبذب هذه الأموال المشبوهة ونجد¹:

1. النقود البلاستيكية وبطاقة الائتمان (بطاقة الدفع البلاستيكية)

بموجب هذا الأسلوب يتم صرف الأموال من المصارف من خلال ماكينات الصرف الآلي الخاصة بكل مصرف والمنشور في جميع أنحاء العالم، وهي تعتبر من الأساليب النقدية الحديثة في الأنشطة المصرفية، حيث يقوم عامل الأموال بصرف المال من أية ماكينة صرف آلي في أي بلد أجنبي، ثم يقوم الفرع الذي صرف من ماكينة بطلب تحويل المال إليه من فرعه مصدر البطاقة، ليقوم الأخير بالتحويل تلقائياً، ويخصم القيمة على حساب عملية الذي يكون قد تحرر بدوره من القيود التي قد تكون مفروضة على التحويلات.

كما أنه يمكن أن يقوم شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة مصارف، ويتم تغطية السحوبات النقدية من حساباتهم لدى احد المصارف في دولة أخرى وهي أموال غير شرعية أصلاً، ومن الملاحظ أن الأموال التي يمكن غسلها بهذه الطريقة قليلة.

إلا أنها تستخدم خاصة في البلدان التي توجد فيها تشريعات واضحة تنظم هذه البطاقات².

2. غسيل الأموال من خلال البورصة

وذلك عن طريق تكوين محفظة استثمارية يديرها وسيط مالي (مصرف مؤسسة مالية...)، ثم يقوم الوسيط بتنفيذ عمليات داخلية عن الأوراق المدرجة في تلك المحفظة، وأحياناً يعتمد المستثمر أو الوسيط تنفيذ العمليات بخسارة مالية لإبعاد الأنظار عن حقيقة تلك المحفظة.

3. التعاملات المالية عبر شبكة الانترنت

كإنشاء مواقع تسويقية وهمية يروج أصحابها لبعض السلع الوهمية، ويقومون باستقبال التحويلات البنكية من جميع أنحاء العالم على أنها متحصلات قيمة السلع، ثم يبيعها لمستهلكين في دول أخرى.

¹ صادق راشد الشمري، إدارة المصارف، الواقع والتطبيقات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 58-160.

² محمد محمد سعيغان، تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 49-50.

4. بنوك الانترنت

قامت مصارف العالم بإنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت، لتقديم خدماتها المصرفية، وأصبحت تنافس فيما بينها على ذلك، ولكن التقدم الهائل في استخدام الاتصالات والوسائل الالكترونية جعل بعضهم ينشئ مصارف ليس لها وجود إلا على شبكة الانترنت والتي أصبح مرتعا لغاسلي الأموال، فهي تختصر لهم مراحل الغسيل بسهولة وأمان ويستطيعون تدوير أموالهم في العالم خلال دقائق وهم جالسون في منازلهم، مما زاد من صعوبة المراقبة وتعقب مصدر الأموال، فبنوك الانترنت تنقل الأموال بسرعة ودقة، لهذا يجب الحذر من الخدمات المقدمة غيرها.

5. الخدمات المصرفية الخاصة

والتي يجب على العميل فيها إيداع مبلغ ضخم يصل إلى مليون دولار أو أكثر، ويتم تعيين مسؤول الخدمات خاصة عن عمليات العميل مع المصرف، وبذلك تنشأ علاقة بين العميل ومسؤول الخدمات المصرفية، ويصبح بذلك المسؤول في موقع المصالح المتعارضة بين خدمة العميل وخدمة المصرف، مما يؤدي إلى أن يصبح المسؤول مستشارا للعميل، ومن خلال خبرتهما يستطيعان تفادي الضوابط الرقابية ومنها عملية غسيل الأموال. والعملاء ذو الخدمات المصرفية الخاصة هم الأثرياء وأصحاب النفوذ الاقتصادي والسياسي¹.

الفرع الثاني: سلوكيات لازمة لمواجهة خطر غسيل الأموال

نظرا لما تشهده المصارف وعملياتها من مشاكل متعلقة بغسيل الأموال أوجدت المصارف استراتيجيات لمكافحة جرائم غسيل الأموال نوجزها في ما يلي²:

1. لدى المصارف عادة أدلة توجيهية بشأن أنشطة غسيل الأموال والمسائل المتبعة ملاحظتها والاهتمام بها وإخضاعها لمزيد من الفحص والتدقيق عند حصولها من قبل احد العملاء، وتجدر الإشارة إلى أن الأدلة التوجيهية التي تصدر من منظمات وهيئات مصرفية وتنظيمية وقانونية لا تتضمن عادة كافة الأنشطة والوسائل نظرا لتسارع وتنامي وتغير أنشطة غسيل الأموال الإجرامية، ونظرا أيضا لان هذه الأدلة لا تكون بعيدة أيضا عن أيدي غاسلي الأموال ومنظمتهم الإجرامية ولا يتسع هنا المقام لإعادة استعراض هذه القوانين والقواعد التوجيهات فهي متوفرة بين أيدي المصرفين. وهنا تأتي عملية الرقابة على المصارف وعملياتها على من خلال تدقيق الحسابات قديما على أنها وسيلة

¹ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكرهن ص122.

² محمد احمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، دار زمزم للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2010، ص ص 132-133.

لاكتشاف الأخطاء والغش والتزوير الموجود في الدفاتر والسجلات وان مهمة المراقب قاصرة على تعقيب تلك الأخطاء والغش واكتشافها بإضافة إلى الرقابة على العمليات الخارجية في ظل المجتمع المتطور... الخ¹.

2. لا تهاون في التثبت من شخص العميل وخاصة الأشخاص المعنوية التي أول وأهم عنصر من عناصر ضمان عدم الوقوع في منزلقات أنشطة غسيل الأموال، عدم تهاون المصرف في التوثيق في شخص العميل وتحديد ادى بدء التعامل، إذا كانت المصارف وتولي اهتمام بشأن الأشخاص الطبيعيين فإن اهتمامها ليس بذات القدرة بشأن الأشخاص المعنويين وتحديد الشركات والمؤسسات والجمعيات مع أن الخطر في الغالب قد يكون لدى هذه الفئة، إذ تعتبر الشركات الوهمية أو مؤسسات وشركات وجمعيات المواجهة احد أهم وسائل غاسلي الأموال.

3. الحذر من العميل الذي يخفي المعلومات أو يقدم معلومات غير كافية، حيث هذه القاعدة تعرفها المؤسسات المصرفية، لكنها في الحقيقة وفي الواقع العملي متجاوز عنها كثير².

المطلب الرابع: أهداف الخدمة المصرفية في النشاط الاقتصادي

مما لا شك فيه أن أي مصرف أهداف يسعى إلى تحقيقها من جراء استخدام المصارف الآلية والعمولة المالية في خدماته، إلى جانب أن العمليات المصرفية داخل اقتصاد معين ينبثق أساسا من الاحتياجات المتولدة من وجود علاقات اقتصادية متشعبة ومعقدة بين مختلف الوحدات والقطاعات المكونة لذلك الاقتصاد³.

الفرع الأول: أهداف الخدمات المصرفية الداخلية (العمليات الداخلية المستحدثة للمصرف)

تتمثل أهداف الخدمات المصرفية الداخلية التي يقدمها المصرف فيما يلي⁴:

1. توفير الوقت والجهد المبذولين في إثبات القيود المحاسبية بمصادر القيد اليدوية المختلفة وذلك عن طريق التأثير الآلي الذاتي في كافة هذه المصادر عن طريق تسجيل القيد على الحاسب الآلي مرة واحدة.

¹ محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص ص 250-251.

² محمد احمد عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص 133.

³ ماهر شاكر، العمليات المصرفية الخارجية، دار الحماد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2004، ص 13.

⁴ أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 97-99.

2. ضمان الحصول على دقة تامة في إجراء العمليات المحاسبية وبسرعة عالية مع تقليل حجم الإقصاء التي كانت تحدث مع استخدام السجلات اليدوية.

3. حسن تقديم الخدمة المصرفية للعملاء وبالسعة الواحدة.

ساعدت الحسابات الالكترونية في المجال المصرفي على تقديم خدمات جديدة للعملاء لم تكن موجودة من قبل في ظل استخدام النظم اليدوية التقليدية والتي من بينها:

◀ استخدام البطاقة البلاستكية مما أدى في الوقت الحالي إلى ظهور ما يسمى بالنقود البلاستكية التي مكنت المصارف من تقديم خدماتها التقليدية للعملاء بصورة مستمرة ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمية لهذه المصارف، أو بالموقع الجغرافي الفرع المعني.

◀ تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بمراكز عملهم دون الحاجة إلى حضورهم إلى مكاتب المصرف الذي توجد به حساباتهم للحصول على تلك الخدمات.

◀ إمكانية القيام بإجراء عمليات التحويلات المالية بين مختلف المصارف سواء محلية أو خارجية وبالسعة اللازمة مع الحصول على التعزيزات المطلوبة في هذا الشأن سواء كانت التحويلات خاصة بالمصرف أو تنفيذ التعليمات عملائهم ومن أهم التطبيقات في هذا المجال هو النظام العالمي المعروف باسم "سويفت".

◀ مع استخدام نظام الحسابات الالكترونية وتطبيقاتها بكافة فروع المصرف الواحد الممكن لهم التعامل على حساباتهم دون التقيد بالذهاب إلى الشباك الموجود به سجل الحاسب ذاته.

وعليه فإن استخدام المصارف الآلية يترتب عليه آثار عديدة على المصارف وأهمها¹.

1. تحسين الخدمة المقدمة للعميل:

من خلال تخفيض من الانتظار، وتكامل الخدمة أو إمكانية السحب من أي فرع من الفروع، والاتصال الفوري لتحديث المعلومات، وحصول الإدارة على بيانات العميل بطريقة سريعة.

¹ أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص 99.

2. تحسين الإنتاجية:

وذلك من خلال تخفيض عدد القنوات واختصار الدورة المستندية وتخفيض عمليات تسجيل المعاملات والقدرة على خدمة المجموعات المتزايدة من المعاملات والعملاء، وتخفيض التكاليف بالنسبة لكل معاملة وتبسيط المستندات والإجراءات وتوحيدها، والدفعة في تسجيل البيانات.

3. تحسين ظروف العمل:

من خلال توحيد إجراءات والمعدات والتحصيرات وتطوير وسائل الاتصال وإلغاء الأعمال الروتينية والحصول على التقارير الإحصائية والمحاسبة بسهولة وسرعة.

الفرع الثاني: أهداف الخدمات المصرفية الخارجية (العمليات الخارجية للمصرف)

إن التطورات والتحويلات الهامة في منظمات الأعمال في الفترة الحالية الراهنة أدت إلى زيادة الاهتمام بصناعة الخدمات المصرفية الحديثة، وبالتالي زيادة التعامل مع متغيرات خارجية هذا ما أدى إلى ظهور خدمات جديدة وبالتالي ظهور خدمات جديدة والتالي ظهور علاقات اقتصادية خدمية جديدة¹.

وبالإمكان تصنيف تلك العلاقات الاقتصادية بين الدول إلى ثلاث فئات رئيسية²:

1. العلاقات التجارية:

وتشمل تبادل البضاعة والخدمات بين اقتصاد معين وبقيّة اقتصاديات العالم.

2. العلاقات الاستثمارية:

وتشمل انتقال الأموال لغايات الاستثمارات طويلة الأجل بين الاقتصاد المحلي وبقيّة دول العالم.

3. العلاقات النقدية:

وتشمل التدفقات النقدية القصيرة الأمد، ولقد اتجهت المؤسسات المصرفية العالمية إلى التخصص في تقديم الخدمات المصرفية الضرورية لتغطية كل فئة من العلاقات الرئيسية المذكورة، إذ تخصصت بنوك الودائع على الصعيد الخارجي في تمويل عمليات التجارة الخارجية مقدّمة بذلك الخدمات المصرفية التقليدية مثلاً عمليات التحويل وتحصيل البوالص والاعتماد المستندية و كفالات العقود الخارجية. كما وتخصصت بنوك الأعمال في تقديم خدمات تمويل رؤوس

¹ قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص55.

² ماهر شاكر، مرجع سبق ذكره، ص ص 13-14.

الأموال وتوظيفها مثل تغطية عمليات إصدار الأسهم والسندات وإسناد القرض وإدارة المحافظ المالية لحساب عملائها، وإدارة الأموال المنقولة وغير المنقولة بشكل عام، ومن جهة أخرى استحدثت الفئات المذكور فئة ثالثة أطلق عليها اسم الوحدات المصرفية الخارجية تخصص في تقديم خدمات توظيف رؤوس الأموال قصيرة الأجل بالعمليات الرئيسية، وبالنظر لترابط معظم العمليات مع بعضها البعض أصبحت البنوك الكبيرة في وضع تستطيع فيه ومن خلاله وظهور ما يسمى بالمصارف العالمية.

إلا أنه يجدر القول أن تلك المصارف قد حافظت على مبادئ التخصص ومفاهيم على دوائر بشكل فروع أو شركات منبثقة عنها أو تابعة لها، ومنها تقدم الجديد من خدماتها.

خلاصة الفصل الأول:

إن التغييرات التي عرفها الاقتصاد العالمي على مختلف الأصعدة، كان لها تأثير هام على النشاط المصرفي، باعتباره الدعامة الأساسية، لأي اقتصاد وفي أي دولة، فلقد وجدت المصارف نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها، إثبات وجودها وذلك من خلال تحسين أدائها وزيادة عوائدها، والرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها حتى تواجه متطلبات المحيط البنكي الجديد الذي أصبحت تعمل فيه.

وتعمل المصارف باختلاف أنواعها على بناء وتطوير علاقات طويلة الأجل مع زبائنها وذلك من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجاتهم وتقارب توقعاتهم، وبالتالي تضمن لنفسها البقاء والاستمرار في تأدية نشاطاتها في ظل المحيط الذي تنشط فيه، وبما أن المعيار الذي يعتمد عليه العميل في الحكم على الخدمة المقدمة إليه يختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية.

لقد تطورت الخدمات المصرفية كغيرها من النشاطات الاقتصادية، إذ بتطور المجتمعات وتغير احتياجات العملاء، كان لزمًا على المصارف أن تواكب هذا التغيير وبالتالي تقديم خدمات تتماشى ومتطلبات المجتمع، فكان لظهور التبادل والنقود والإيداع الأثر الكبير على ظهور الخدمة المصرفية التي تتميز بجملة من الخصائص تجعلها في المقابل لا تشبه السلع المادية ومنها اللاملموسية والتي تبرز وتبين إن الخدمة ذات منفعة حسية.

كما عمدت المصارف على تقديم خدمات أخرى للمجتمع، تلاءم ومتطلبات العصر، إذ ظهرت عمليات مصرفية أخرى وبالتالي ازدادت معها عمليات الإيداع والإقراض كعمليات المصرفية التجارية وخدمات التحصيل وغيرها.

لكن الخدمة المصرفية لم تتوقف عند هذا الحد، إذ وبظهور عنصر الفعالية والمنافسة من أجل تقديم خدمات ذات جودة ومستوى أعلى، تمكن بذلك المصرف أن ينافس به في السوق المصرفي، حيث لجأت المصارف إلى التسويق المصرفي، والذي يعتبر الواجهة ومن الإستراتيجيات والأساسية للمصرف خاصة في الفترة المستقبلية، لذلك وجب على المصارف مراعاة العوامل التي تؤثر فيه، ومتابعة لما يطرأ من تطورات على العمل المصرفي وما مدى اهتمامها بإجراء البحوث والدراسات المتخصصة في مجال تسويق الخدمات المصرفية، ولقد أصبح التحدي الحقيقي الذي يواجه البنك هو عملية ابتكار منتجات وخدمات مصرفية تلبي على نطاق واسع من العملاء، لذلك يعتبر المزيج التسويقي نشاط أساسي في عمل المصارف.

إلى جانب كل ذلك كان هناك انعكاسات خلافتها الخدمة المصرفية على النشاط الاقتصادي من أهمها ما تخلفه استخدام التقنيات الحديثة وكذلك تنامي ظاهرة غسيل الأموال وما تخلفه من تأثير سلبية على النشاط الاقتصادي لأي دولة، كما أن للخدمة المصرفية أهداف داخلية، وخارجية يسعى أي مصرف إلى تحقيقها.

وفي الأخير نخلص إلى القول بأن النشاط المصرفي يتأثر بعدة عوامل ليس فقط ما تم ذكره في هذا الفصل لكن هناك آثار خلقتها العولمة المالية على الاقتصاد بصفة عامة والجهاز المصرفي (المصرف) بصفة خاصة وهذا ما سنحاول دراسة في الفصل الثاني بعنوان دخول الخدمة المصرفية عصر العولمة المالية.

الفصل الثاني:

دخول الخدمة المصرفية عصر العولمة المالية

تمهيد:

يعد القطاع المالي والمصرفي من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثيراً بمظاهر العولمة، وبخاصة العولمة المالية، والتي تتمثل أهم ملامحها في التطورات والتحويلات المتلاحقة التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية الدولية، وفي مقدمتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود أو ما يعرف بالتحرر المالي وإزالة المعوقات التشريعية والقانونية التي تحول دون توسع المصارف في أنشطتها، لاسيما في إطار الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات المالية والمصرفية، التي فتحت المجال أمام المصارف إلى التوسع في خدماتها وعبور حدود بلدها، وفي المقابل فرضت العديد من الالتزامات في هذا المجال. كما نجم عن العولمة المالية آثار خاصة على الدول النامية، فهي تمثل بالنسبة لها فرص ومخاطر فهي فرصة لمزيد من النمو واكتساب الخبرة والحصول على التكنولوجيا، ومخاطرة لأنها فرضت مزيداً من التهميش، وهو ما يطرح قضية مدى استفادة الدول النامية من تحرير التجارة الدولية والتدفقات التجارية وتكامل الأسواق المالية الدولية.

كما يعتبر الاندماج المصرفي من إحدى المستجدات العالمية التي لها تأثيراً على كافة الأنشطة الاقتصادية بصفة عامة وعلى النشاط المصرفي والمالي بصفة خاصة، ولعل من أهم التطورات التي أثرت وتؤثر جذرياً في عمل المصارف خلال السنوات القليلة الماضية، ما يعرف بالصيرفة الشاملة (البنوك الشاملة) وكذا البنوك الالكترونية، التي أحدثت ثورة في مجال العمل المصرفي بإضافة إلى التخصص، كل هذا سمح بظهور ومخاطر على عمل المصارف وسبب في ظهور أزمات، استدعت إلى مواجهتها والحد منها أو التقليل من أثارها على الأقل، لذا عملت المصارف على تطوير وتحديث خدماتها المصرفية.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول العولمة.

المبحث الثاني: العولمة المالية.

المبحث الثالث: العوامل المساعدة على تحديث الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول العولمة

تشير التطورات الراهنة في الاقتصاد العالمي، إلى تزايد ظاهرة الاعتماد الاقتصادي المتبادل، ويتمثل ذلك في زيادة حجم ونوع معاملات السلع والخدمات العابرة للحدود، وتعاضم التدفقات الرأسمالية الدولية، ومع انتشار التكنولوجيا، كذلك أصبحت القرارات والأحداث والأنشطة التي تحدث في أحد أجزاء العمل يترتب عليها نتائج مهمة للأفراد والمجتمع في أجزاء العالم الأخر، ويشير الاقتصاديون إلى هذه الظاهرة على أنها العولمة التي ساهم في بروزها العديد من العوامل لعل أهمها: التقدم التكنولوجي، انخفاض تكلفة النقل والاتصالات، النمو السريع للأسواق المالية العالمية وغيرها.

المطلب الأول: العولمة مفهومها ونشأتها التاريخية وأهم أهدافها

على الرغم من اختلاف الباحثين حول تاريخ العولمة ومفهومها، إلا أنهم متفقون على أن حرية التجارة العالمية تعد العمود الفقري لها¹، وبما أن العالم يعيش ظاهرة العولمة والعولمة مفهوم متعدد الدلالات ومختلف المعاني، وعمومية استخدام هذا المصطلح تجعل من الصعب إيجاد مفهوم خاص له يتمتع بالقبول الجماهيري وبالتالي يصبح شائع الاستخدام والاستعمال².

الفرع الأول: مفهوم العولمة وأبعادها

لم يختلف الباحثون في تاريخ ظهور العولمة فحسب بل اختلفوا في مفهومها أيضا، واسهم هذا الخلاف تباين النزعات الفكرية والسياسية، وتوزعوا بين مؤيدين ومعارض لها وبين من يرفضها بصورة مطلقة، ومن يعارضها لكنه يقبلها كونها حالة مفروضة، مبررا قبولها بأنها ليس هناك مجال للتخلص منها، فلا بد من التعامل معها والاستفادة من مكتسبتها وطرح إفرانها³، وبما أن آراء الباحثين لم تتفق على تعريف واحد شامل وجامع، ويرجع ذلك لتشعب المحتوى الفكري للمفهوم وامتداده من ناحية مجالات التطبيق إلى العديد من الجوانب: الاقتصادية، السياسية، الثقافية، والاجتماعية والتكنولوجية والمعلومات.

ومن خلال العمليات الأساسية التي تدور في فلكها العولمة وهي المنافسة والابتكارات التكنولوجية والتحديث وانتشار عولمة الإنتاج والعولمة المالية... الخ⁴. وفي ضوء هذا التحليل يمكن صياغة التعاريف الآتية:

¹ سهيل حسين الفتلاوي، العولمة وأثرها في الوطن العربي، الدار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 19.

² محمود حسين الوادي، سهيل احمد سمحان، العولمة وأبعادها الاقتصادية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 163.

³ سهيل حسين الفتلاوي، نفس المرجع، ص 35.

⁴ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2005، ص ص 17-18.

العولمة لغة:

كلمة عولمة على وزن قولبة، واللفظ مشتق من العالم، والعالم جمع لا مفرد له كالجيش والنفر، وهو مشتق من العلامة على ما قبل، وقيل: مشتق من العلم وذلك على تفصيل مذكور في كتب اللغة¹.

كما انه عند ذكر لفظ "العولمة" ينصرف الذهن من الناحية اللغوية إلى المحدود وهو جعل الشيء على مستوى عالمي، أي نقله من حيز "المحدودية" إلى آفاق "اللامحدودية" واللامحدود هنا يعني العالم كله، فيكون إطار الحركة والتعامل والتبادل والتفاعل، وعلى اختلاف صوره الاقتصادية والسياسية والثقافية وغيرها، متجاوزة الحدود الجغرافية المعروفة للدول المختلف، غير أن تعريف "العولمة" لا يقتصر على ذلك، أي مجرد نقل الحركة أو الفعل إلى النطاق العالمي بشكل محايد، وإنما تعرف بأنها: "تعميم نمط من الأنماط الفكرية والسياسية والاقتصادية على نطاق العالم كله، ولأن الدعوة إلى العولمة قد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية لتنميط العالم بالنمط الغربي الأمريكي وفرض قيمها عليه.

إلا أن صياغة تعريف دقيق للعولمة تبدو مسألة شاقة نظرا لتعدد تعريفاتها، التي تتأثر أساسا بانحيازات الباحثين واتجاهاتهم إزاء العولمة رفضا أو قبولا².

سنورد في ما يلي بعض التعاريف وهي³:

◀ العولمة هي محاولة تشكيل حقيقي للإمبراطورية معرفية جديدة تتمثل بنقل الرغبة في الهيمنة والاستحواذ من إطار الدولة الوطنية إلى الإطار العالمي، أو هي طور من أطوار الحضارة الإنسانية المعاصرة تتجاوز الدول والقوميات والثقافات الوطنية لتحل بدلا منها منظومة واحدة.

◀ وقد عرفتها الناقدة الهندية "شمايا تاري شاكار فورتى سبيفاك على أن العولمة في الواقع كلمة تبرئة لتغطية الأمريكية، وإذا ما اتهمت أمريكا على أن القوة المهيمنة في ثلاث وكالات (عبر قومية) رئيسية "صندوق النقد الدولي والبنك الدولي والجات التي حلت محلها منظمة التجارة الدولية"، وإذا ما سميتها بالعولمة فإنها تصبح ولسبب وجيه شيئا حسنا.

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة العولمة وأنواعها، عالم الكتب الحديث، عمان، الأردن 2010، ص 09.

² مصطفى رجب، العولمة (ذلك الخطر القادم)، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص 13.

³ فلاح كاظم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص ص 10-11.

◀ وتعكس العولمة عند (2: SAFADI.1996) تقريبا للروابط بين هياكل الإنتاج والأسواق المختلفة، وتشمل عملياتها على تكثيف الروابط بين الاقتصاديات المختلفة من خلال السلع والخدمات والاستثمار وعوامل الإنتاج عبر الحدود¹.

◀ بينما يعتبرها (فتح الله ولعلو 1996): تعجيلا وترسيخا لظاهرة التدويل من خلال تغيير نوعي لهذه الأخيرة وارتفاع في وتيرة الحركة الدولية ضمن تصاعد وتكثيف للمنافسة².

◀ ويرى آخرون أن العولمة حسب النظرية السائدة هي "تحول العالم بفضل الثورة التكنولوجية والمعلومات وانخفاض تكاليف النقل وحرية التجارة الدولية إلى سوق واحد، الأمر الذي أدى إلى المنافسة اشد وطأة وأكثر شمولية ليس في سوق السلع فقط بل في سوق العمل ورأس المال أيضا"³.

◀ أما من الناحية التاريخية فتعرف العولمة: "المرحلة التي تعقب الحرب الباردة من الناحية التاريخية والتحولات لآليات السوق"⁴.

إذن العولمة التي أصبحت اليوم كلمة شائعة في العلوم الاجتماعية، ومستخدمة كثيرا في الأدب المعاصر، يمكن تعريفها بما يلي: "إعطاء الشيء صفة العالمية، من حيث النطاق والتطبيق"⁵.

العولمة اصطلاحا:

مصطلح حديث مترجم من الكلمة الإنجليزية Global ومعناه: عالمي أو دولي وغالبا ما تذكر، وهي مرتبطة بمصطلح القرية Global Village بمعنى: "القرية الكونية أو العالمية". وردت عدة مصطلحات مرادفة للعولمة ومنها: الكونية والشمولية والأمريكية والخصخصة، وغيرها من المسميات، ولكن في البداية يجب تعريف العولمة التي اختلفت حول مفهومها كل من كتب في هذا المجال، فمنهم من فرق بين العالمية والعولمة⁶.

¹ عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 06.

² نفس المرجع، نفس الصفحة.

³ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 18.

⁴ نفس المرجع، نفس الصفحة.

⁵ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 10.

⁶ نفس المرجع، نفس الصفحة.

فمفهوم العالمية يعني: التوسع المتزايد والمطلق في تدويل الإنتاج من قبل الشركات متعددة الجنسيات بالتوازي مع الثورة المستمرة في الاتصالات والمعلومات التي حدثت بالبعض إلى تصور أن العالم قد تحول بالفعل إلى قرية كونية صغيرة، بدأت أولى مراحلها في مجال التجارة في عقد الخمسينات والستينات عندما تضافرت الجهود لتقليص السياسة المفروضة على التجارة الدولية، حيث حققت معدل نمو سنوي %08 منذ عام 1950 وحتى عام 1975 في الدول الصناعية¹.

وعرفت العولمة على أنها: "وضع الشيء على مستوى عالمي أو تصميم خاص وطني ليصبح عالمي". ويرى جيمس روزيناو JAMES ROSINAOU أن الفضاء السياسي مفتوح نتيجة تآكل الحدود بين الشؤون المحلية والخارجية².

ويؤكد هذا المعنى ريتشارد هيجوت RICHARD HIGGOTT بقوله: "أن العولمة لا تولي أهمية للأرض والحدود، بينما المحلية تعززهما العولمة باعتبارها موسعة للحدود، والمحلية باعتبارها صائنة للحدود"³.

وفي الأخير نورد التعريف الشامل للعولمة: العولمة هي الزيادة في التجارة الدولية والروابط المالية، التي دعمها التحرير الاقتصادي. والتغيرات التكنولوجية وهذا ما أدى إلى تخفيض التكاليف وزيادة التعاملات بين الدول.

أبعاد العولمة:

◀ **البعد التقني للعولمة:** يجمع معظم الباحثين على أن البعد التقني هو الدافع للأبعاد الأخرى، الاقتصادي والسياسي والثقافي، في ظاهر العولمة، فقد ساهم التطور التقني منذ اختراع الانترنت في هذه الظاهرة، بل انه وبطريقة مختلفة تلعب التقنية دورا مهما في عملية العولمة، وهي ضرورية لهذه العملية.

◀ **البعد الاقتصادي للعولمة:** يعتبر الظهور الاقتصادي للعولمة أكثر المظاهر التي تغطيها وسائل الإعلام، ففي الفكر الاقتصادي تشير العولمة إلى الاندماج المتنامي للأسواق الوطنية في السوق العالمي، وإلى حرية حركة البضاعة والخدمات ورأس المال وعوامل الإنتاج عبر الحدود.

¹ أسامة المجدوب، العولمة والإقليمية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2001، ص ص 36-38.

² نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 10.

³ نفس المرجع، ص 17.

◀ **البعد السياسي:** فمن المنظور السياسي، تعني العولمة أن الدولة لا تكون هي الفاعل الوحيد على المسرح السياسي العالمي، ولكن توجد إلى جانبها هيئات متعددة الجنسيات ومنظمات عالمية وجماعات دولية وغيرها من المنظمات الفاعلة التي تسعى إلى تحقيق المزيد من الترابط والتداخل والاندماج الدولي.

◀ **البعد الثقافي:** يقول أحد المهتمين بظاهرة العولمة "نحن... أمام وضع عالمي غير مسبوق في التاريخ، تتداخل فيه الحدود الجغرافية والمعرفية بحكم تداخل شبكات المعلومات تداخلاً يتجاوز الحدود الثقافية بين الأمم¹.

ومن هذا القول يتضح أن البعد الثقافي للعولمة يدل على زوال الثقافات البلدان بسبب التبعية والسيطرة والهيمنة التي تفرضها العولمة، فهي لم تكتفي بدخولها عالم السياسة والاقتصاد والاجتماعية بل دخلت في أهم شيء يمكن الإنسان أن يتمسك به وهي الثقافة والعادات والتقاليد والسلوك.

◀ **البعد الاجتماعي للعلوم:** هو من أكثر المجالات التي تأثرت سلباً بظاهرة العولمة، فقد أُلقت العولمة بضلال كثيرة وكثيفة على العديد من المجتمعات ولاسيما في دول الجنوب التي تعد أكثر الدول تضرراً من آثار هذه الظاهرة، لأنها تمتد لتشمل وتؤثر على المجتمعات في كافة جوانبها سواء فيما يتصل بالبناء الاجتماعي أو بالنظام الاجتماعي².

الفرع الثاني: النشأة التاريخية للعولمة

شاع استخدام لفظ "العولمة" في السنوات العشر الأخيرة، وبالذات بعد سقوط الاتحاد السوفيتي، ومع هذا فإن الظاهرة ليست حديثة فالعناصر الأساسية في فكرة العولمة: ازدياد العلاقات المتبادلة بين الأمم، سواء المتمثلة في تبادل السلع والخدمات أو في انتقال رؤوس أموال، أو في انتشار المعلومات والأفكار، أو في تأثر أمة بقيم وعادات غيرها من الأمم.

كل هذه العناصر يعرفها العالم منذ عدة قرون، وعلى الأخص منذ خمسة قرون، الظاهرة عمرها إذن خمس قرون على الأقل، ولعل مما جعل العولمة تبرز أثرها في هذه المرحلة التاريخية التي يمر بها العالم هو تعميق آثار الثورة العلمية والتكنولوجية من جانب، والتطور الكبير الذي حدث في عالم الاتصال، والتي من خلالها يمكن القول أنها أحدثت ثورة في العالم من خلال تطور الحواسيب الإلكترونية والأقمار الصناعية وظهور شبكة الانترنت بكل ما يقدمه الاتصال

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 24-25.

² بجاوي سمير، العولمة وتأثيرها على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الدول العربية... حالة الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: تحليل اقتصادي، قسم: العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004-2005، ص 22.

الإنساني من فرص ووعود، إذن العولمة ليست ظاهرة جديدة بل قديمة قدم التاريخ، عندما كانت تنصدر حضارة ما باقي الحضارات وتقود العالم.

قام بذلك مجموع الشرق مرة، في الصين والهند وفارس، وما بين النهرين وكنعان ومصر القديمة، وقامت بذلك الحضارة العربية الإسلامية عندما كانت مركزا للعالم ومصدرا للعلم، تنقل إبداعاتها من العربية إلى اللاتينية والعبرية والعكس.

وقام بذلك مجموعة الغرب من اليونان والرومان ثم الغرب الحديث منذ ما يسمى بالاكتشافات الجغرافية، ثم عاد الاستعمار الاقتصادي والسياسي والثقافي والاجتماعي من جديد في صورة العولمة وبالاقتصاد الحر، واتفاقية الجات والمنافسة والريخ، والتبعية السياسية وتجاوز الدولة القومية ونشر القيم الاستهلاكية¹، وعلى الرغم من أن المجتمع الغربي يدعو إلى حرية التجارة بين الدول، إلا أن هذا المجتمع هو العائد الأكبر أممها، بسبب لجوءها إلى الحروب مع الدول الأخرى، ولا تزال تلجأ لهذه الوسيلة على الرغم من التطور في المفاهيم الإنسانية الذي يشهدها المجتمع البشري، ومن الواضح أن الحروب تعد العائق الكبير أمام تطور التجارة العالمية، كما لجأت الدول الغربية إلى استخدام الحصار الاقتصادي ضد الدول النامية والفقيرة من قبلها بصورة مباشرة أو عن طريق استغلال الأمم المتحدة يمنع استيراد ما تحتاجه الدول وتصدير ما يفيض لديها من السلع والخدمات². أي أن العولمة ظاهرة تاريخية مستمرة ولكن القضية هي: لصالح من كانت العولمة؟ لان الغرب قامت بنهب ثروات الشعوب واستعباد أهلها والتجارة فيهم، بينما قام الإسلام بتحديث الشعوب المفتوحة وتعريبها وإدخالها في ركب الحضارة الإنسانية متوحدة ومساوية لها، لكن كان العرب في تلك الفترات هم القوى المحركة وراء عملية "كوكبة" للعالم، ارتباطا فيها العالم القديم ارتباطا وثيقا على المستويين التجاري والثقافي، على الأقل.

غير أن العالم "رولاند روبرستون" في كتابه (تخطيط الوضع الكوني): العولمة باعتبارها المفهوم الرئيسي في الثقافة الكونية، حاول أن يرسم خطا بيانيا لمراحل تطور العولمة، وامتدادها عبر المكان والزمان، ونقطة الصفر (البداية) هي ظهور الدولة القومية الموحدة وقسم مراحل تطور العولمة إلى خمس مراحل:

◀ **المرحلة الجنينية:** بدايتها منذ القرن الخامس عشر حتى منتصف القرن الثامن عشر، وهي التي شهدت نمو المجتمعات القومية.

¹ مصطفى رجب، مرجع سبق ذكره، ص ص 18-19.

² سهيل حسين الفتلاوي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

◀ **مرحلة النشوء:** من منتصف القرن الثامن عشر حتى عام 1870 وما بعده، شهدت بظهور الأفكار الكونية في السياسة والرياضة والاقتصاد.

◀ **مرحلة الصراع من أجل الهيمنة:** من العشرينيات حتى الستينيات من القرن العشرين، وشهدت الحروب الكونية والصراعات حول صور الحياة وأشكالها المختلفة وبرز دور الأمم المتحدة.

◀ **المرحلة الأخيرة: (مرحلة عدم اليقين)** بدأت من الستينيات وأدت إلى اتجاهات وأزمات في التسعينات، وحتى أواخر القرن العشرين وهي مرحلة التقدم العلمي، والغني، وانتهاء النظام الثنائي القطبية بسقوط الاتحاد السوفيتي، وللهبوط على القمر وعصر ثورة الاتصالات... الخ¹.

الفرع الثالث: أهداف العولمة

سوف نتناول أهداف العولمة كما يلي²:

1. الوصول إلى سوق عالمي واحد مفتوح بدون حواجز أو قيود جمركية وإدارية... الخ
2. جعل العالم وحدة واحدة مندججة ومتكتلة سواء من حيث المصالح والمنافع المشتركة أو من حيث الإحساس والشعور بالخطر الواحد الذي يهدد البشرية جمعاء ومن حيث تحقيق الأمن الكلي في العالم.
3. تنمية الاتجاه إلى إيجاد لغة اصطلاحية واحدة تتحول بالتدرج إلى لغة وحيدة للعالم.
4. بناء هيكل مثلي الإنتاج السلع والخدمات.
5. إعطاء الفرصة الكاملة لقوى الابتكار، الإبداع، التحسين، التطوير، والتنمية.
6. الانطلاق إلى آفاق شاسعة والى نطاقات واسعة من التقدم الراقي.

بالإضافة إلى هذه الأهداف هناك بعض الأهداف المستترة والتي تريد العولمة تحقيقها وهي عادة ما يلقي بها

معارضو العولمة³، وهي كما يلي⁴:

◀ سحق الهوية الوطنية وإعادة تشكيلها في إطار هوية عالمية.

¹ مصطفى رجب، مرجع سبق ذكره، ص ص 19-20.

² محسن احمد الحضيري، العولمة الإجتياحية، مجموعة النيل العربية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 151.

³ قاشي يوسف، فعالية النظام الضريبي في ظل إفرازات العولمة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية. فرع: اقتصاديات

المالية والبنوك، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، غير منشورة، 2008-2009، ص 67.

⁴ فليح حسن خلف، العولمة الاقتصادية، عالم الكتب الحديث، الأردن، عمان، 2010، ص 28.

◀ سحق الثقافة والحضارة الوطنية.

◀ سحق المصالح الوطنية عندما تتعارض مع مصالح العولمة الأمريكية، لان العولمة اتجه مفروض من الولايات المتحدة الأمريكية بحكم قوتها وسيطرتها في إطار نظام رأسمالي يرتبط بقوة تكاد تكون منفردة.

كما أن العولمة ظاهرة كونية متجددة تسعى في كل مرحلة من مراحل تطورها إلى تحقيق أهداف وكل هذا في ظل ثلاث ثورات¹:

◀ الثورة الديمقراطية: أن الكثير من المفكرين يرون أن غياب الديمقراطية لا يقدم الحلول للواقع الاجتماعي والاقتصادي في مجتمع ما.

◀ الثورة التكنولوجية: هي تعدد الشبكات الاتصالية وانفجار المعلومات وما إلى ذلك من صور التقدم التكنولوجي.

◀ الثورة الاقتصادية والشبكات العملاقة: حيث وصلت الأقطاب الاقتصادية العملاقة إلى تحقيق تقدم ملحوظ في ظل العولمة، بفضل تدعيم القدرات التنافسية وتنسيق السياسات الاقتصادية.

المطلب الثاني: مؤشرات العولمة وأهم أسبابها وآثارها.

الفرع الأول: أهم مؤشرات العولمة

أهم مؤشرات العولمة التي يطرحها الخضيرى²:

1. حرية حركة السلع والخدمات والأفكار والتبادل الفوري دون حواجز أو حدود.
2. تحول العالم اثر التطور التقني والتيار المعلوماتي إلى قرية كونية صغيرة بل كوخ الكتروني.
3. ظهور نفوذ وسيطرة الشركات متعددة الجنسيات ومتعدية الحدود، ومنها الاجتماعية والثقافية المتمثلة في الاتجاه نحو التجانس الثقافي، والجوانب التكنولوجية أو التقنية مثل تقنيات الأقمار الصناعية.

الفرع الثاني: الأسباب التي أدت إلى العولمة

تعتبر العولمة نتيجة لعوامل كثيرة أدت إلى ظهورها منذ منتصف الثمانينات ومنها اقتصادية وسياسية وغيرها، وسنتطرق إلى أهم الأسباب التي أدت إلى حدوثها³:

¹ يجاوي سمير، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 19-20.

³ عمر صقر، مرجع سبق ذكره، ص ص 09-15.

1. انخفاض القيود على التجارة والاستثمار: بدأت الدول بعد الحرب العالمية الثانية تخفيض من وطأة الحماية، وأصبحت هذه الدول تعتمد على الضرائب الجمركية في تنظيم التجارة، وفي ظل رعاية الحلات تم تحقيق تقدم في تحرير التجارة الدولية وفي بعض المجالات الأخرى.

2. التطور الصناعي في الدول النامية وزيادة تكاملها مع السوق العالمي: يصف (HARRIS 1993) ما حققته الدول النامية من نمو في الفترة السابقة والحالية كأحد أهم الأسباب للعولمة، فقد ارتفع نصيب دول شرق آسيا في الفترة ما بين 1960-1977 من الناتج الإجمالي للعالم، من 05% إلى 20%، ومن الناتج الصناعي العالمي، من 10% إلى 23%، وزاد نصيب القطاع الصناعي من الناتج المحلي الإجمالي في الدول النامية منخفضة الدخل من 28% عام 1965 إلى 34% عام 1977. و استمرت الزيادة في السكان في الدول النامية بمعدل 02% سنويا (ويمثل ذلك ضعف معدل زيادة السكان في الدول الصناعية).

3. تكامل أسواق المال الدولية: تعتبر الحركة الدولية لرأس المال، مظهرا أساسيا من مظاهر التكامل المالي الدولي، كما أن صورة هذه الحركة ودرجاتها ترتبط ارتباطا وثيقا بغرض كفاءة الأسواق المال الدولية، حيث تعد هذه الأسواق القناة التي تتدفق خلالها الأدوات المالية المختلفة عبر مختلف دول العالم.

4. زيادة أهمية تدفقات رأس مال الخاص والاستثمار الأجنبي المباشر: يوضح تقرير آفاق الاقتصاد العالمي 1997 الصادر عن صندوق النقد الدولي مؤشرات زيادة أهمية تدفقات رأس المال الخاص والاستثمار الأجنبي المباشر في أنحاء العالم في الزيادة.

5. التقدم التكنولوجي وانخفاض تكليف النقل و الاتصالات: ذكر (DOSI et AL 1989) إن التغيرات التكنولوجية احد محركات العولمة، وكذلك أكد أهمية هذا العامل (ALBER and JANELLE 1991) ودور التقدم التكنولوجي في المواصلات والاتصالات على تسارع عمليات العولمة.

الفرع الثالث: آثار العولمة على الدول النامية.

حدث في منتصف الثمانينات، زيادة في التجارة الدولية والروابط المالية، كذلك أصبح العالم أكثر ارتباطا في مجال التجارة والتمويل والاتصالات، ودعم ذلك سياسات التحرير الاقتصادي وزيادة تحرير التجارة الدولية والخدمات، من خلال اتفاقيات جولة أوروغواي والتقدم التكنولوجي، الذي سهل النقل والاتصالات وخفض تكاليفها، وانتشرت عمليات الإنتاج (سلع أو خدمة) عبر العالم، الأمر الذي ترتب عليه زيادة التجارة العالمية بضعف السرعة التي زاد بها إجمالي الناتج

المحلي تقريبا، كما تسارعت التدفقات المالية إلى عدد كبير من الدول النامية. وكانت العولمة التحدي الكبير، خلال الثمانينات وقبل اختتام جولة أورجواي، واختتمت المفاوضات وتم التوصل إلى اتفاقيات جولة أورجواي، لتؤكد هذا التحدي أمام الدول النامية. لكن ما هي آثار العولمة على الدول النامية؟

بمراجعة الأدب الاقتصادي، نجد تباين في تلك الآثار، فيقدر WORLD BANK سنة 1993 أن معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي للدول النامية سيبلغ 4.7% سنويا، في المتوسط فيما بين 1994-2002، وحتى مع استبعاد الهند والصين فان معدل النمو سيصبح 3.5% خلال تلك الفترة.

ويبرر البنك هذا الارتفاع في معدلات النمو للدول النامية، بالإصلاحات الاقتصادية الكلية التي بدأت في الثمانينات، وبدأت نتائجها في الظهور، وتحسن جانب العرض المحلي واستقرار أسعار سلع التصدير الرئيسية للدول النامية، وأخيرا زيادة تدفقات رأس المال إلى الدول النامية، كما تتفق الانكاد مع البنك الدولي (UNCTAD 1995) في أن النمو الحقيقي في العالم النامي ككل من المحتمل أن يكون أفضل من السنوات السابقة¹.

كما أن هناك آثار اجتماعية للعولمة على دول الجنوب والذي يتمثل في اتساع الهوة أو الفجوة بين دول الشمال الجنوب. بالإضافة إلى كل ذلك ساهمت العولمة على زيادة وتطور الديون ورفعها إلى مستويات ضخمة كما يوضحه الجدول التالي²:

الجدول رقم (02) تطور ديون البلاد النامية ببلاتين الدولارات

1985	1983	1981	1975	1970	1955	مجموع الدول النامية
970	843	610	180	75	06	

المصدر: حشماوي محمد، الاتجاهات الجديدة للتجارة الدولية في ظل العولمة الاقتصادية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص: قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص59.

يتضح من الأرقام الواردة أن الديون الخارجية ارتفعت بشكل خطير خلال فترة 1975-1985، بحيث انتقل حجمها من 180 دولار إلى 970 خلال نفس الفترة. وهذا يدل على ارتفاع في حجم المديونية الخارجية للدول النامية.

¹ عمر صقر، مرجع سبق ذكره، ص ص 16-18.

² حشماوي محمد، الاتجاهات الجديدة للتجارة الدولية في ظل العولمة الاقتصادية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص: قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص59.

المطلب الثالث: مؤسسات العولمة وأهم خصائصها

تطبق العولمة أهدافها عبر مؤسسات عديدة، وتسهم الأمريكية بوضع الأسس العامة للعولمة بوضع نظام متكامل يطبق على العالم بشكل متكامل عن طريق تعميم ممارسات المجتمع الأمريكي على العالم كله و القضاء على خصوصيات المجتمعات¹، وستتناول المؤسسات الدولية التي تنفذ العولمة أهدافها من خلالها:

الفرع الأول: منظمة التجارة العالمية (OMC):

وهي اخطر المؤسسات المتعلقة بالعولمة والتي تمارس دورا رئيسيا في تحقيقها وتحويل اقتصاديات المحلية المغلقة على ذاتها إلى اقتصاديات مفتوحة مدججة فعليا في الاقتصاد العالمي ومنظمة التجارة العالمية ليست وليدة عام 1994 كما يعتقد البعض ولكنها وليدة عام 1945 في أعقاب انتهاء الحرب العالمية الثانية لكن لأسباب ظرفية رأى إرجائها، واستخدام الجات كمرحلة توصيل إليها عندما تكتمل اقتصاديات الدول، وتصبح مؤهلة بالفعل للدخول إلى السوق العالمية الوحيدة المفتوحة دائما وبدون حواجز أو قيود...، وقد نشطت منظمة التجارة العالمية في إيجاد وتأسيس مجموعة القواعد الارتكازية الدائمة لحرية التجارة، وفي الوقت ذاته في تنمية الروابط التي توحد الأسواق العالمية. وبصفة خاصة في مجال تطوير التشريعات وتوحيدها، ولقد أصبحت منظمة التجارة العالمية احد الركائز الأساسية في نظام العولمة، ولقد حلت منظمة التجارة العالمية OMC محل الاتفاقية العامة للتعريفات والتجارة (الجات)، والتي أنشأت عام 1948 كاتفاق متعدد الأطراف، وأصبحت منظمة التجارة العالمية هي المنظمة الرئيسية المسؤولة عن تنفيذ العولمة على المستوى التجاري و الاقتصادي.

وتضم المنظمة 160 دولة و 24 ملاحظ حتى يونيه 1999، وتشارك بنحو 95% من حجم التجارة الدولية، وتضع منظمة التجارة العالمية مجموعة من القواعد والقوانين التي تلتزم بها الدول الأعضاء في مجال التجارة الدولية للسلع والخدمات والأفكار وتحدد حقوق والتزامات الدول الأعضاء في إطار عام واسع ومتعدد الأطراف².

أهدافها: يمكن تلخيصها فيما يلي:

العمل على تكريس نظام التجارة الدولية الحرة مما يؤدي إلى تحسين مستويات المعيشة في الدول الأعضاء، ويعمل أيضا على استغلال الموارد الاقتصادية استغلالا أفضل يتم ذلك من خلال إزالة العوائق التي تقف في وجه التجارة الدولية

¹ سهيل حسين الفتلاوي، مرجع سبق ذكره، ص 59.

² محسن احمد الحضيرى، مرجع سبق ذكره، ص ص 100-101.

وذلك من خلال القواعد التالية¹:

- ◀ إبتاع عدم التمييز في المعاملة بين الدولة وأخرى.
- ◀ الالتزام باستبعاد كل وسائل الحماية التي من شأنها التمييز ضد المنتج الأجنبي والمنتج المحلي.
- ◀ يجب أن تكون الدول الأعضاء في الجات على اتصال مستمر لحل الخلافات عن طريق التشاور.

الفرع الثاني: صندوق النقد الدولي (FMI)

أنشئ هذا الصندوق بموجب اتفاقية بريتون وويدز التي عقدت في يوليو 1944، وأصبحت نافذة في 27 ديسمبر 1945، وعقدت الجلسة افتتاحية لمجلس محافظي الصندوق في 8 مارس 1946، ووظيفة الصندوق: دعم استقرار أسعار الصرف والمحافظة على التدابير المنظمة للصرف بين الدول الأعضاء ولتفادي التنافس على تخفيض أسعار الصرف بالإضافة إلى²:

- ◀ للمساهمة في إقامة نظام المدفوعات متعدد الأطراف بالنسبة للعمليات الجارية بين الدول الأعضاء.
- ◀ إزالة القيود المفروضة على الصرف الأجنبي والتي تعيق نمو التجارة الدولية.
- ◀ بث الثقة بين دول الأعضاء، من خلال جعل موارد الصندوق ميسورة لها بضمانات ملائمة، ومن ثم إتاحة الفرض لها لتصحيح الاختلاف في موازين مدفوعاتها دون الحاجة إلى تدابير التي من شأنها أن تقضي على رخاء القومي أو الدولي.

كما أن هذا الجهاز سعى إلى تحقيق ما يلي³:

1. دعم الاستقرار النقدي العالمي من خلال خلق نظام مستقر للتعامل والتبادل النقدي .
2. خلق نظام نقدي عالمي متعدد الأطراف.
3. خلق احتياطي نقدي في إطار الصندوق، لمساعدة الدول الأعضاء في التغلب على اختلال التوازن قصير الأجل في ميزان مدفوعاتها. وفي مطلع التسعينات زادت طلبات الانضمام إلى عضوية صندوق النقد الدولي فبلغت أكثر مائة وخمسين دولة (150). وتستحوذ الولايات المتحدة الأمريكية على حوالي 20 من القوة التصويتية

¹ عبد الواحد الغفوري، العولمة والجات، مكتبة مدبولي، ميدان طلعت حرب، القاهرة، مصر، 2000، ص ص 44-45.

² محسن احمد الخضيرى، العولمة الاجتياحية، مرجع سبق ذكره، ص 102.

³ فلاح كاظم المحنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 124-125.

لصندوق النقد الدولي، نظرا لمساهمتها الكبيرة في موارد الصندوق وبالتالي فهي تتمتع بنفوذ وتأثير ملحوظ في سياسات الصندوق العام.

4. كما يعمل على تحسين الأحوال السائدة عالمية من خلال، التوسع المتوازن في التجارة العالمية تحقيق استقرار أسعار الصرف، تجنب التخفيض التنافسي لقيم العملة وإجراء تصحيح منظم لاختلال موازين المدفوعات¹.

الفرع الثالث: البنك الدولي

وهو أحد مؤسسات اتفاقية بريتون وودز التي وقعت في يوليو 1944، وأنشئ البنك عام 1945، وبدأ في ممارسة نشاطه في يونيو 1946، وقد جاء إنشاء البنك الدولي لتلبية حاجة ماسة إلى رأس المال لتمويل أعمال إعادة البناء والتعمير لما دمرته الحرب العالمية الثانية وتنمية اقتصاديات الدول المختلفة². ومنذ تأسيسه أوكلت إليه مهمة تحقيق التنمية، فيما أوكلت بصندوق النقد الدولي مهمة التغلب على المشاكل المتعلقة بتوازن المدفوعات³. ويمكن تلخيص أهداف البنك في النقاط التالية⁴:

1. تشجيع الاستثمار والتوظيف في الدول الأعضاء لتخفيف الأضرار الناجمة عن الحرب العالمية الثانية.
2. تشجيع الاستثمار الأجنبي وتوفير الشروط والضمانات اللازمة لذلك.
3. مساعدة الأعضاء على تحقيق التوازن في موازين مدفوعاتها.
4. تنمية التجارة الخارجية للدول الأعضاء.
5. تنظيم عمليات الائتمان والإقراض الدولية.

وبطبيعة الحال فإن دور وعمل البنك تطور من خلال تطور النظام العالمي، حيث أصبح يعد احد الأقطاب الثلاث المسيرة والمنظمة له، حيث توسع أنشطته لدرجة أن أصبح يرمز إليه كمجموعة تضمن ثلاث مؤسسات رئيسية يطلق عليها مجموعة البنك العالمي وهذه المؤسسات هي:

1. البنك الدولي لإنشاء والتعمير: أنشأ في مؤتمر بريتون ودرسه 1944.
2. الرابطة الدولية للتنمية: أنشأت عام 1960.
3. مؤسسة التمويل الدولية: أنشأت عام 1956.

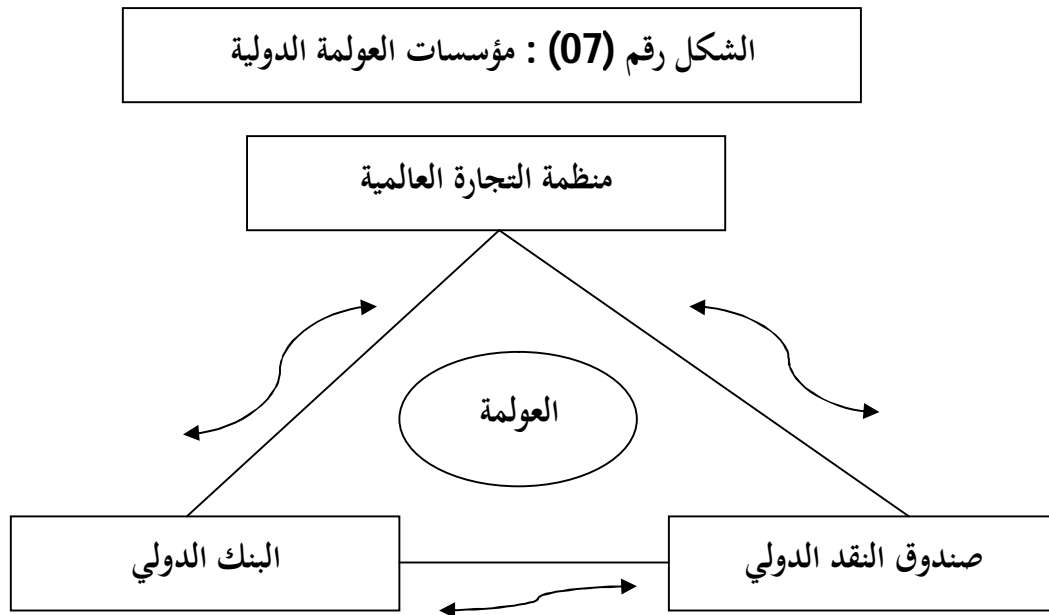
¹ نبيل حشاد، العولمة ومستقبل الاقتصاد العربي، دار إيجي مصر للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2006، ص 176.

² محسن احمد الخضير، العولمة الإيجابية، مرجع سبق ذكره، ص 104.

³ فلاح كاظم المحنة، مرجع سبق ذكره، ص 121.

⁴ يحيى سميح، مرجع سبق ذكره، ص 31.

ويوضح الشكل التالي: مؤسسات العولمة



المصدر: محسن احمد الحضيري - مرجع سبق ذكره - ص: 99.

الفرع الرابع: خصائص العولمة

من أهم خصائص العولمة ما يلي¹:

1. سيادة آليات التسويق والسعي لاكتساب القدرات التنافسية: حيث يلاحظ أن أهم ما يميز العولمة هي سيادة آليات السوق واقتراحها بالديمقراطية بدلا من الشمولية، واتخاذ القرارات في إطار من التنافسية والأمثلية والجودة الشاملة واكتساب القدرات التنافسية من خلال الاستفادة بالثورة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات، وتعميق تلك القدرات الممثلة في الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة، وبأحسن جودة وبأعلى إنتاجية والبيع بسعر تنافسي على أن يتم كل ذلك بأقل وقت ممكن.
2. ديناميكية مفهوم العولمة: تتعمق ديناميكية العولمة إذا ما تأملنا أن العولمة تسعى إلى إلغاء الحدود السياسية، والتأثر بقوة على دور الدولة في النشاط الاقتصادي.

¹ عبد الحميد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص ص 22-26.

3. تزايد الاتجاه نحو الاعتماد الاقتصادي المتبادل: ويعمق هذا الاتجاه الاعتماد المتبادل ما أسفرت عنه تزايد حرية انتقال رؤوس الأموال الدولية مع وجود الثورة المعلوماتية، حيث يتم إسقاط المسافات بين الدول والقارات مع تزايد احتمالات وإمكانية التأثير والتأثر المتبادل.

4. وجود أنماط جديدة من تقسيم العمل الدولي: حيث تتسم العولمة بوجود أنماط جديدة من تقسيم العمل الدولي، وقد ظهر ذلك واضحا في طبيعة المنتج الصناعي، ويرجع ذلك إلى تعاظم دور الشركات المتعددة الجنسيات في ظل العولمة بإضافة إلى حدوث الثورة التكنولوجية والمعلومات والاتصالات.

5. تعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات: يطلق عليها أيضا الشركات عابرة القوميات وأخيرا هي الشركات عالمية النشاط والتي تعتبر في كل معانيها هي احد السمات الأساسية للعولمة.

المطلب الرابع: تحديات العولمة ونتائجها السلبية والايجابية

تواجه العولمة عدة تحديات، كما أن لها آثار ايجابية وسلبية، وهذا ناتج عن التغيرات المثيرة التي شهدتها الأسواق العالمية.

الفرع الأول: تحديات العولمة

إن العولمة أصبحت القوة الفعالة التي تحرك النمو وتؤثر على مسار التنمية بحيث لم يعد أمام العرب والدول النامية خيار غير اللحاق السريع بالاقتصاد العالمي وتطبيق آلياته. فلم يعد السؤال هل نشارك أو لا نشارك في العولمة، بل كيف نفعل ذلك بصورة فعالة، ومدى الفترة الزمنية اللازمة لذلك، ويرى كثير من الخبراء العرب في مجال الفكر والسياسة والاقتصاد، إن الحل لمعضلة كيف نتعامل مع العولمة نشارك أو لا نشارك فيما يتلخص في بناء كيان اقتصادي يتجاوز الإطار القطرية دون إهمال أو تجاوز لخصائص كل قطر وظروفه، وان يشارك العرب كأفراد وجماعات وأحزاب وحكومات ورجال أعمال... في العمل اليومي الايجابي الذي يستهدف تحقيق الوحدة العربية أو الخطوات الجادة على طريقها. إن مستقبل العرب لا بد أن يشهد خروجنا من التخلف والانطلاق على طريقة التنمية، غير أن ذلك لا يعني أن عملية العولمة تسير على النطاق القومي بغير مقاومة فهناك:

◀ صراع مستمر بين العولمة والمحلية (وطنية أو قومية).

◀ العولمة تقلل من أهم الحدود والمحلية تعني تعميق الحدود.

◀ العولمة في المجال الثقافي والاجتماعي.

ولمواجهة تحديات العولمة يصاحب ذلك ضرورة ما يلي:

◀ صياغة إستراتيجية عربية للعمل العربي المشترك تجنب العالم العربي الاستفراد به اقتصاديا و سياسيا وعسكريا.

◀ الاتجاه لإقامة السوق العربية المشتركة.

◀ عدم الانسياق في تيار الخصخصة¹.

الفرع الثاني: النتائج السلبية للعولمة

لقد رفض كثير من الناس والنخب من المفكرين والمحليين للعولمة كونها تعتبر ظاهرة "أمركة العالم"، وإذلال للشعوب وجعل هذا العالم يهيح في قالب جامد فرض عليه من قوة الإنتاج الأمريكية، ولقد رأى هؤلاء بان النتائج السلبية للعولمة تظهر فيما يلي²:

1. الإلغاء التام للشخصية الوطنية والإقليمية وصهر هذه الشخصية في شخصية عالمية، أي أنها تتصل من الخاص إلى العام، ويفقد الفرد مرجعه محليا عن انتماءه وولائه ويتخلص من جذوره.
2. الإلغاء التام للمصالح و المنافع الوطنية خاصة عند تعرضها مع مصالح العولمة وتياراتها المندفعة في جميع المجالات.
3. تحول الكيان المحلي إلى كيان ضعيف وهش وغير متماسك وخاصة عندما يكون هذا المحلي ضعيف.
4. سيطرة قوة الفوقية سيطرة كاملة على الأسواق المحلية وتمارس بكل ما أتيت من قوة للنفوذ والوصول على الكيانات المحلية الضعيفة ويتم سحقها وتحولها على مؤسسات تبعية.
5. كون العولمة ذات مصدر أجنبي فإنها تعتبر ذات وصاية على اعتبار الأجنبي هو القوة، من ثم إذلال كل ما هو محلي .
6. تقوم العولمة بإفساد النظام الداخلي والمحلي، وهي هادفة لهذا النظام وذلك من اجل إيجاد معارضة داخل هذا النظام.

الفرع الثالث: النتائج الايجابية للعولمة

برأي معظم المفكرين أن العولمة باعتبارها محاولة لحصل العالم وجعله وحدة واحدة للسيطرة عليه وإدارته³،

¹ فلاح كاظم المحنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 290-295.

² علاء الدين ناظوريه، العولمة وأثارها في العالم الثالث، زهراء للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص ص 43-45.

³ جلالى بوبكر، العولمة مظاهرها وتدابيراتها، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 19.

يكسب العولمة ديناميكية جيدة قائمة على التنظيم الشبكي الذي يحققه أعلى درجة الارتباط والترابط الاتصالي بين الأفراد وبالتالي بين المجتمعات الذين يشكلون المجتمع العالمي الواحد¹.

◀ **النتيجة الايجابية الأولى:** لقد رفع منظرو ظاهرة العولمة شعار الحلم الجميل الذي طالما سعت إليه كافة الشعوب وحلمت به كافة المراحل التاريخية التي مرت بها، وخاصة أن العولمة تعتبر تطورا لحركة المصالح الدولية وتوحيد الأسواق العالمية متجاوزة جميع التصدعات والحواجز الفاصلة بين الأمم، إن العولمة سوف تعمل على التشريعات التكنولوجية الحديثة بتطوراتها السريعة المتلاحقة وهي تؤكد في كل لحظة كيف أن العالم قاطبة من خلال العولمة عالميا ومبتكرا وعبقريا جديدة تخدم من خلال هذا الاكتشاف الجديد. وتكمن إيجابيات العولمة حسب مؤيديها فيما يلي:

1. إعادة تشكيل العالم الجديد للسوق والمال والتنمية البشرية من خلال المؤسسات الاقتصادية عالمية ضخمة وعملاقة .
2. تعزز وتنمي ثروة العالم بعدة طرق منها وحدة الأسواق المال العالمية ووحدها النقدية السياسية المالية المتبعة في جميع أنحاء العالم بحيث يصبح العالم وحدة واحدة متكاملة.
3. تطوير الصناعة والزراعة والخدمات الإنتاجية على المستوى الدولي وهذا بدوره يمتص جميع الفوارق القائمة ويوحدها بتطبيق نظام الإنتاج والتسويق والتمويل العالمي.
4. وكذلك يتم القطاع الخاص إلى اقتصاديات المجموع الكلي العام بالإضافة إلى التفعيل الإداري للعولمة وذلك باعتماد على التخطيط و التنظيم والتحفيز والمتابعة والرقابة. وهذا ما يؤكد بان العولمة ليست صدفة ارتجالية وإنما هي إنتاج عمل إداري وجود منظمة .

◀ **النتيجة الايجابية الثانية:**

1. **في المجال الثقافي:** يعتقد منظر العولمة بان الثقافة هي منتج واسع للتسويق على نطاق الدولي بشكل تجاري فائق لا مثيل له، ووجود وعي إدراكي جديد ومفاهيم وقناعات ثقافية جديدة .
2. **أما المجال السياسي:** يكمن في إحلال سياسة عالمية محل سياسة القطب الواحد المتبع، لأن أو بفكر الواحد العالمية كمصدر لتدفق تيار العولمة .

¹ محسن احمد الخضير، العولمة الاجتياحية، مرجع سبق ذكره، ص170.

3. أما المجال الاجتماعي: هي بروز مجتمع مدني في إطار الكوني المتعاضم الذي يحقق بدوره فكرة الإنسان العالمي¹.

4. أما المجال الاقتصادي: والذي يتم من خلاله إعادة تشكيل العالم إنتاجية وتسويقية وتمويلية².

المبحث الثاني: العولمة المالية

لقد ظهرت العولمة المالية نتيجة لتحرير الأسواق المالية في كل الدول المصدرة والمتلقية لها، وتعد العولمة المالية في الوقت الحاضر أحد أوجه التحرير المصرفي والعوامل الدافعة له، وهي طريقة جديدة لتحقيق عائد اقتصادي سريع ومرتفع.

المطلب الأول: تعريف العولمة المالية ونشأتها وتطورها

عدت العولمة ظاهرة شمولية لها أبعادها السياسية والاقتصادية والثقافية... الخ، وعقد التسعينات اظهر لنا ما يسمى اليوم العولمة المالية إذا ازدادت تحركات رؤوس الأموال الدولية بمعدلات فاقت نمو التجارة العالمية³.

الفرع الأول: مفهوم العولمة المالية

يشير مصطلح العولمة إلى عملية تعميق مبدأ الاعتماد المتبادل بين الفاعلين في الاقتصاد العالمي، بحيث تزداد نسبة المشاركة في التبادل الدولي والعلاقات الاقتصادية الدولية لهؤلاء من حيث المستوى والحجم والوزن في مجالات متعددة أهمها: السلع والخدمات وعناصر الإنتاج، مما يترتب عليه زيادة عمليات التبادل التجاري الدولي لتشكّل نسبة هامة من النشاط الاقتصادي الكلي ولتكن إشكالا جديدة للعلاقات الاقتصادية الدولية في الاقتصاد العالمي⁴.

ومن هذا يتضح أن العولمة المالية تعتبر احد المضامين الأساسية للعولمة الاقتصادية خاصة وان جذور العولمة المالية هذه تجذ أساسها في ارتباط الدفعات المالية بين الدول وذلك من خلال: حرية التجارة الدولية وبنانتقال الأموال وغيرها... الخ⁵. وبالتالي فالعولمة المالية عدة تعاريف أهمها:

يعرفها الاقتصاد الأمريكي هيلان راي HELEN RAY بأنها: الانخفاض في تكاليف المعاملات المالية الدولية، وإثما الزيادة في تدفق رؤوس الأموال بين الدول ومن قيود تذكر. كما عرفها نفس الباحث: "الناتج الأساسي

¹ جيلالي بوبكر، مرجع سبق ذكره، ص ص 45-47.

² محسن احمد الحضيري، مرجع سبق ذكره، ص 171.

³ حسن كريم حمزة، العولمة المالية والنمو الاقتصادي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 42.

⁴ شذا جمال خطيب، العولمة المالية ومستقبل الأسواق العربية لرأس الأموال، دار المجلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 16.

⁵ فليح حسن خلق، مرجع سبق ذكره، ص 188.

لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالانفتاح المالي الذي أدى إلى إلغاء القيود على حركة الأموال إلى الأسواق المالية العالمية" وقد عرفت بأنها: "الظاهرة التي نمت وتطورت بالموازاة مع نمو التجارة العالمية ونمو الاستثمارات الأجنبية المباشرة، غير أنها عرفت انتشارا كبيرا بدخول نظام تعويم أسعار الصرف وإزالة الحدود والقوانين الرديعية للنظام المالي على المستويين المحلي والعالمي¹. كما تعتبر العولمة المالية الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالانفتاح المالي مما أدى إلى تكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال ومن ثم أخذت تتدفق عبر الحدود ولتصب في أسواق المال العالمية بحيث أصبحت أسواق رأس المال أكثر ارتباطا وتكاملا"².

وبالتالي فالعولمة المالية هي: النمو المتزايد والسريع في المبادلات المالية المحلية والدولية عن طريق زيادة الاستثمارات الأجنبية المباشرة، وهذا ما يساهم في إنشاء أسواق مالية تسهل عملية التكامل والترابط بين الأسواق المحلية و الأجنبية.

الفرع الثاني: نشأة وتطور العولمة المالية

بدأت البذور الأولى للعولمة في الستينات والسبعينات ثم تسارعت واتسعت في الثمانينات بحيث يمكن القول بان العالم على مشارف التسعينات كان قد أصبح قرية مالية واحدة، واندماج النشاط المالي في العديد من الدول مع الاقتصاد العالمي، بحيث أصبح بالإمكان الحديث عن دولية النشاط المالي والاندماج في الأسواق المالية³.

ولمزيد من التوضيح مراحل النشأة والتطور بشيء من التفصيل حيث مرت العولمة المالية بالمراحل التالية⁴:

1. مرحلة تدويل التمويل الغير المباشر: استمرت هذه المرحلة من سنة 1960 وحتى سنة 1979 وتميزت بما يلي:

- ◀ تعايش الأنظمة النقدية والمالية الوطنية المغلقة بصورة مستقلة.
- ◀ سيطرة البنوك على تمويل الاقتصاديات الوطنية.
- ◀ ظهور وتوسع أسواق الأورو دولار. بدء من لندن ثم بقية الدول الأوربية.

¹ حسن كريم حمزة، مرجع سبق ذكره، ص42.

² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص49.

³ طارق محمد خليل الأعرج، العولمة المالية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص: إدارة المصارف، قسم: العلوم الاقتصادية، كلية:

الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، الفصل الثالث، 2012، ص 04.

⁴ www.startimes.com.

- ◀ انخيار نظام الصرف الثابت بسبب عودة المضاربة على العملات القوية آنذاك (الجنية الإسترليني والدولار)، وذلك مع نهاية عشرية الستينات.
- ◀ انخيار نظام واتفاقية "بريتون وودز" في عام 1973، وانخيار ربط الدولار والعملات الأخرى بالذهب، مما مهد لتطبيق نظام أسعار الصرف القائمة أو المرنة وبذلك ظهرت أسواق الصرف.
- ◀ ظهور أسواق الأوراق المدنية مثل: سندات الخزينة.
- ◀ اندماج البتر ودولارات في الاقتصاد العالمي بعد ارتفاع أسعار البترول وتجمع مبالغ ضخمة لدى الدول المصدرة للبترول فاقت احتياجاتها من التمويل.
- ◀ انتشار البنوك الأمريكية في كافة أنحاء العالم والتي منحت العديد من القروض الدولية.
- ◀ بداية المديونية الخارجية لدول العالم الثالث.
- ◀ ظهور أسواق الأدوات المالية المشتقة كالمستقبليات والاختيارات والعملات وأسعار الفائدة.
- ◀ ارتفاع العجز في موازين المدفوعات الدول المتقدمة لاسيما الولايات المتحدة الأمريكية.

2. مرحلة التحرير المالي: امتدت هذه المرحلة من سنة 1980 إلى سنة 1985 وتميزت بما يلي:

- ◀ المرور إلى مالية السوق أو اقتصاد السوق، صاحب ذلك ربط الأنظمة المالية والنقدية الوطنية ببعضها البعض وتحرير القطاع المالي.
- ◀ تسهيل حرية حركة رؤوس الأموال من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، لذا اعتبرت الخطوة الأولى لعملية انتشار واسعة للتحرير المالي والنقدية على المستوى المالي والنقدية على المستوى المالي.
- ◀ التوسع الكبير في أسواق السندات وارتباطها على المستوى الدولي وتحريرها من كافة القيود، الشيء الذي جعل الدول الصناعية الكبرى تمول العجوزات في ميزاتها عن طريق إصدار وتسويق تلك الأدوات المالية في الأسواق المالية العالمية، لاسيما سندات الخزينة.
- ◀ أسواق الأورو دولار: هي الأسواق فيما بين البنوك.
- ◀ توسع وتعميق كل من الإبداعات المالية بصفة عامة بإضافة إلى توسع صناديق المعاشات والصناديق الأخرى المتخصصة في جمع الادخار.

3. مرحلة التعميم وضم الأسواق المالية الناشئة: امتدت هذه المرحلة من 1986 وحتى الآن، وتميزت بما يلي:

- ◀ تحرير أسواق الأسهم، وقد كانت الانطلاقة من بورصة لندن سنة 1986 بعد إجراءات الإصلاحات البريطانية المعروفة باسم "بيج بانج"، وتبعتها بقية البورصات العالمية بعد ذلك بتحرير أسواق أسهمها، مما يسمح بربطها مع بعضها البعض وعولمتها على غرار أسواق السندات.
- ◀ ضم العديد من الأسواق الناشئة ابتداء من أوائل التسعينات وربطها بالأسواق المالية العالمية بشبكات الاتصال وتسجيل أدوات مالية أجنبية فيها، الشيء الذي زاد من تدفق رؤوس الأموال نحوها.
- ◀ الانهيارات الضخمة التي شهدتها البورصات العالمية، والتي تسببت في إفلاس الكثير من البنوك والمؤسسات المالية، لاسيما في الولايات المتحدة الأمريكية.
- ◀ زيادة الارتباط بين الأسواق المالية بمختلف أجنحتها إلى درجة أنها أصبحت تشبه السوق الواحدة، وهذا استعمال وسائل الاتصال الحديثة وربطها بشبكات التعامل الدولية.
- ◀ زيادة حجم التعامل في أسواق الصرف.
- ◀ تحرير أسواق المواد الأولية وزيادة حجم التعامل فيها.
- ◀ توسع التمويل المباشر (اللجوء إلى الأسواق المالية).

المطلب الثاني: العولمة المالية في ظل العولمة الاقتصادية واهم مؤشراتهما

إن من ملامح العولمة الاقتصادية هي الاتجاه المتزايد نحو التكتل الاقتصادي والمالي للاستفادة من التطورات التقنية الهائلة¹، لذلك فإن من أهم أنواع العولمة الاقتصادية هي العولمة الإنتاجية والعولمة المالية، ويلاحظ أن عولمة الإنتاج تتم بدون وجود أزمات مأساوية كما حدث بالنسبة للعولمة المالية وتحقق عولمة الإنتاج بدرجة كبيرة من خلال الشركات المتعددة الجنسيات وتبلور عولمة الإنتاج من خلال اتجاهين:

1. عولمة التجارة الدولية
2. الاستثمار الأجنبي المباشر².

¹ محمد إبراهيم عبد الرحيم، العولمة والتجارة الدولية، مؤسسة الشباب الجامعية، عمان، الأردن، 2009، ص 11.

² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص ص 22-23.

الفرع الأول: العولمة المالية في ظل العولمة الاقتصادية

إن مدى العولمة المالية قد اتسع بدرجة كبيرة في ظل العولمة الاقتصادية التي تسارعت خطى تحقيقها على أرض الواقع في نهاية القرن الماضي، وان اتساع مدى العولمة المالية ارتبط بجانب عديدة هامة وأساسية منها:

1. إن العولمة المالية ترتبط في أهميتها وفي توسعها، وتسارعها في ظل العولمة الاقتصادية بهيمنة الرأسمالية المالية على الاقتصاد الرأسمالي الذي تحقق في إطار هذه العولمة الاقتصادية ونتيجة لزيادة قوة المؤسسات المالية والمصرفية منها بسبب ضخامة الأموال التي تمتلكها.
2. إن ضخامة الأموال التي تتجمع لدى الجهات المختلفة وخصوصا للمؤسسات المالية منها وبالذات في الدول المتقدمة، دفع نحو البحث عن المجالات لاستخدام هذه الأموال وبالتالي تحقيق الأرباح من خلال الدخول في الأسواق سواء كانت محلية أو أجنبية.
3. إن التطور في عمل الأسواق المالية و النقدية من خلال ما توفره من وسائل و أدوات حديثة ومتنوعة نجم عنه توسع التعاملات في هذه الأسواق التي تمت عولمتها.
4. أسهمت التطورات المرتبطة بثورة المعلومات والاتصالات، في ظل التحرير المالي إلى الربط بين الأسواق المالية والنقدية، حيث تم من خلال ذلك توفير الإمكانية للتعامل في الأسواق العولمة بأموال ضخمة وهائلة.
5. إن ضخامة الأموال المتاحة الاستخدام، أدى إلى التوجه في استخدام هذه الأموال الضخمة في مجالات الاستثمار المالي.
6. أسهمت عملية الدمج والانضمام بين المؤسسات المالية بالذات المصرفية منها في توفير قدرات مالية أكبر.
7. ارتبط تحقيق العولمة المالية بتحقيق العديد من النتائج الأساسية و الهامة والتي من أبرزها: ضعف الارتباط بين معظم الاستخدامات الأموال الضخمة والهائلة في ظل العولمة.
8. أدت العولمة المالية التي أظهرت العديد من الأزمات المالية والتي تمثلت بعضها في الأزمة التي ظهرت في المكسيك - وأزمة جنوب شرق آسيا... وغيرها
9. والنتيجة المهمة التي يمكن أن تتحقق نتيجة العولمة المالية... التي تتم في إطار العولمة الاقتصادية والمتصل بالدول النامية، هو ضعف فرص هذه الدول في تحقيق نموها وتطورها¹.

1 - فليح حسن خلف، مرجع سبق ذكره، ص ص 188-194.

الفرع الثاني: مؤشرات العولمة المالية

هناك الكثير من العوامل التي تدعم فرضية سياسات تحرير المؤسسات المالية (وخاصة المصرفية منها) والأسواق التي حطمت الحدود ما بينها ومنها¹:

1. تغير حجم وبنية الموجودات المالية في العالم: لتمد تعاضم قطاع المال، فحجم الموجودات المالية في العالم ارتفع من 55 تريليون دولار عام 1980 إلى 150 تريليون دولار، عام 2001 ثم إلى 241 تريليون دولار عام 2007، ومثل ما نسبته (109.484.440)% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي على التوالي. لقد تجاوزت الموجودات المالية حدود تحمل الاقتصاد الحقيقي، وقد يكون عدم التناسب هذا هو احد أسباب الأزمات الحالية، وكانت حصيلة الولايات المتحدة الأمريكية واليابان والاتحاد الأوروبي 67% عام 2001 وانخفضت إلى 63% عام 2007 من الموجودات المالية وكانت نسبة الانخفاض في حصة أمريكا من 36.3% إلى 25.5% لنفس الفترة، في حين ارتفعت حصة مجموعة البلدان الناهضة من 9.6% إلى 19.5% وهذه تحولات كبيرة تفرض نفسها على الترتيبات الدولية الجديدة والجدول رقم (03) يوضح ذلك:

الجدول رقم (03) بنية وحجم الموجودات المالية في العالم (الوحدة : تريليون دولار)

2007						2003						الدولة أو المنطقة
نسبتها إلى الناتج	إجمالي الموجودات المالية	الموجودات المصرفية	أوراق الدين	قيمة الأسهم	الناتج المحلي الإجمالي	نسبتها إلى الناتج	إجمالي الموجودات المالية	الموجودات المصرفية	أوراق الدين	قيمة الأسهم	الناتج المحلي الإجمالي	
440%	241.1	95.8	80.4	65.1	54.8	484%	150.1	79.4	41.8	28.9	31	العالم
558%	68.1	35.1	23	10	12.12	625%	38.3	24.5	9.5	4.3	6.1	منطقة اليورو
445%	61.4	11.2	30.3	19.9	13.8	540%	54.5	22.2	18.5	13.8	10.1	أمريكا
574%	24	10.1	9.2	4.9	4.4	519%	21.6	12.4	6.9	2.3	4.2	اليابان
690%	19.3	11.7	3.8	3.9	2.8	792%	11	7.1	1.7	1.9	1.4	بريطانيا
272%	47	18.3	7.8	21	17.3	243%	14.4	70.1	2.3	2	7.2	البلدان النامية

المصدر: حسن كريم، مرجع سبق ذكره، ص 55.

¹ حسن كريم حمزة، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-51.

2. تطور حجم المعاملات المالية عبر الحدود في الأسهم و السندات: وخصوصا لدى الدول المتقدمة فبعد أن كانت المعاملات الخارجية في تلك الأدوات تمثل ما نسبته أقل من 10% من الناتج المحلي الإجمالي في تلك الدول عام 1980 نجدها تصل على ما يزيد عن 151% في أمريكا، وعلى ما يزيد 200% في فرنسا وكندا وألمانيا.

3. دخول الصناديق السيادية وصناديق التحوط: إن الصناديق السياسية أو الحكومية هي مؤسسات تابعة للدول تستخدم الأموال العامة في نشاط استثماري ذات الأمل الطويل خارج بلدانها وتلعب دورا على الساحة الاقتصادية الدولية، حيث ارتفع عددها وازدادت ومجوداتها وتوسعت استثماراتها خصوصا في منتصف التسعينات فلم تكن موجودة سابقا سوى ثلاثة صناديق في عام 1969 ثم ازدادت إلى 21 صندوقا عام 1999، وأصبحت (44) صندوق عام 2007 بلغت موجدها المالية وفقا لبيانات أوردتها مؤسسة (مورغان ستانلي) العالمية مع نهاية شهر مارس 2007 نحو 216 تريليون دولار.

والصناديق الخليجية في (الإمارات والسعودية والكويت) تمتلك تقريبا نصف أصول الصناديق الحكومية في العالم. ويعد صندوق الأجيال القادمة الكويتي أقدم صندوق سيادي في العالم.

أما صناديق التحوط فقد تصاعد الجدل حول نشاطاتها والتي تزايدت إعدادها إلى 9575 صندوق عام 2007¹ وبأصول تقارب 1.6 تريليون دولار، بعد أن كانت 610 عام 1990، إذ توسعت أعمالها وبشكل سريع مما جعل الخبراء يتحدثون عن عصر جديد تسيطر عليه هذه الصناديق، وتكمن الخطورة في أسلوب عملها الذي يعتمد على المضاربة في السوق من خلال شراء أسهم أو الاستحواذ الكامل على الشركات ومن ثم بيعها بعد فترة قصيرة.

4. صعود أقطاب جديدة: ونقصد بذلك دخول مؤسسات مالية غير مصرفية في ميادين الوساطة المالية التي أصبحت تمارس أعمالا في مجال الخدمات المالية وأضحت منافسا قويا للمؤسسات المصرفية وهذه المؤسسات هي (صناديق التقاعد، شركات التأمين، صناديق الاستثمار، المصارف المتخصصة... الخ)

¹ الصناديق الثمانية الكبار تملكها سبع دول: الإمارات، سنغافورة، السعودية، الكويت، النرويج، روسيا والصين.

5. المضاربة الآجلة: هي العقود السائدة في العديد من البورصات وأسواق المال العالمية وما ساعد على تطورها وجود التقنيات الحديثة وإمكانية إجراء التحليلات الاقتصادية المعتمدة، فضلا عن إمكانية التداول على مدار الساعة.

المطلب الثالث: أسباب العولمة المالية واهم المخاطر والمزايا الناجمة عنها

تقوم العولمة المالية على كيانات مصرفية ضخمة، لها القدرة على الوجود والانتشار في السوق المالية العالمية، كما أن لها القدرة على صناعة الفرص الاقتصادية والنفوذ.

الفرع الأول: أسباب العولمة المالية

هناك العديد من العوامل التي ساعدت على ظهور العولمة المالية لعل أهمها:

1. تنامي الرأسمالية المالية: لقد كان للنمو المتزايد في رأس المال المستثمر في صناعة الخدمات بمكوناتها المصرفية وغير المصرفية، من خلال تنوع نشاطها وزيادة درجة تركزه، دور أساسي في إعطاء قوة الدفع لمسيرة العولمة المالية، حيث أصبحت معدلات الربح التي يحققها رأس مال المستثمر في أصول مالية تزيد كثيرا عن معدلات الربح التي تحققها قطاعات الإنتاج الحقيقي، وصارت الرأسمالية ذات طابع ريعي تعيش على توظيف رأس مال لا على استثماره، وعلى الصعيد العالمي، لعب رأس المال المستثمر في الأصول المالية دورا مؤثرا لما يقدمه من موارد مالية (قروض واستثمارات مالية) بشروط خاصة، لاسيما بعد الانخفاض الملحوظ في حجم التدفقات المالية الرسمية والحكومية، وكذلك في المنح والمساعدات المقدمة من البلدان المتقدمة والمنظمات الدولية، وقد ارتبط هذا النمو المطرد الرأسمالية بظهور الاقتصاد الرمزي، الذي تحركه مؤشرات الثروة العينية (الأسهم والسندات) التي يتم تداولها داخل الحدود الوطنية وعبر الحدود بدون عوائق، فهو اقتصاد تحركه مؤشرات البورصات العالمية، وتؤثر فيه أية تغيرات تحدث على أسعار الفائدة وأسعار الصرف الأجنبي وموازن المدفوعات ومعدلات البطالة والمستويات العامة للأسعار والشائعات والعوامل النفسية والبيانات الصادرة عن المسؤولين الماليين ومحافظي البنوك المركزية¹.

2. عجز الأسواق الوطنية عن استيعاب الفوائض المالية: حدثت موجة عارمة من تدفقات رؤوس الأموال الدولية بعد أن عجزت الأسواق المحلية عن استيعاب المدخرات والفوائض المالية، وذلك بحثا عن فرص استثمار أفضل ومعدلات عائد أعلى، فالمؤسسات المالية الغير المصرفية في مجموعة الدول السبع² قامت عام 1995

¹ شذا جمال خطيب، مرجع سبق ذكره، ص20.

² هي الولايات المتحدة الأمريكية - المملكة المتحدة - فرنسا - ألمانيا - إيطاليا - اليابان - كندا.

بإدارة أصول مالية تتزايد قيمتها عن (20) تريليون دولار أمريكي، وهذا يمثل %110 من الناتج المحلي الإجمالي، و%90 من حجم الأصول التي يملكها الجهاز المصرفي في هذه الدول، وعلى الرغم من قدم ظاهرة الاستثمار الأجنبي، فإن الجديد هو تعاضد حجم هذه الاستثمارات وتنوع الأدوات المالية المستخدمة، والاستقلال النسبي لتحركات رؤوس الأموال بعيداً عن حركة التجارة الدولية.

3. التقدم التكنولوجي: ساهم التقدم التكنولوجي في مجال الاتصالات والمعلومات في دمج وتكامل الأسواق المالية الدولية، حيث تم التغلب على الحواجز المكانية والزمانية بين الأسواق الوطنية المختلفة، إضافة إلى انخفاض تكلفة الاتصالات السلكية واللاسلكية وعمليات المحاسبة إلى درجة كبيرة وقد ساهم التقدم التكنولوجي في زيادة حركة رؤوس الأموال من سوق لأخر، وفي زيادة الروابط بين مختلف الأسواق المالية.

4. ظهور الابتكارات المالية: ارتبطت العولمة المالية بظهوركم هائل من الأدوات المالية الجديد، التي راحت تستقطب العديد من المستثمرين، فإلى جانب الأدوات التقليدية المتداولة في الأسواق المالية (وهي الأسهم والسندات)، أصبح هناك العديد من الأدوات الاستثمارية منها: المشتقات التي تتعامل مع التوقعات المستقبلية، وتشمل المبادلات، والسقف والقاعدة¹ والمستقبليات والخيارات... الخ، وكل هذه الأدوات تتطور من فترة لأخرى، وعلى نمو مطرد، بحيث تنتج للمستثمرين مساحة واسعة من الخيارات عند اتخاذ قراراتهم الاستثمارية، كما تلعب دوراً بالغ الأهمية في تحقيق التقارب بين مختلف الأسواق المالية. وقد ساعد في ظهور هذه الأدوات الاضطرابات التي سادت أسواق الصرف الأجنبي، نتيجة تعويم أسعار صرف العملات وأسعار الفائدة بهدف تأمين الحماية للمستثمرين زيادة المنافسة المالية، لاسيما تلك التي دخلت حديثاً إلى السوق، وذلك الخطر تجزئة المخاطر وتحسين السيولة، بما توفره للمستثمرين من إمكانية تغيير مراكزهم المالية بسرعة في حال حدوث تطورات أو توقعات جديدة².

¹ السقف و القاعدة: فالسقف عبارة عن اتفاق بين طرفين يتعهد بموجبه بائع السقف إلى مشتريه بأنه في حالة ارتفاع سعر الفائدة إلى مستوى أعلى من مستوى السعر المتفق عليه (فارق المبلغ). أما القاعدة فهي عكس السقف فإذا كان السقف وسيلة لتفادي ارتفاع سعر الفائدة فإن القاعدة هي وسيلة لدفع مخاطر انخفاضه.

² أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية، عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العلمي، عمان، الأردن، 2008، ص 37-40.

الفرع الثاني: المخاطر والمزايا الناجمة عن العولمة المالية

1. المخاطر الناجمة عن العولمة المالية: لقد استحوذ سؤال: هل العولمة المالية فوائد تنعكس على الاقتصاد العالمي بصفة عامة وعلى الدول النامية بصفة خاصة؟ على تفكير الاقتصاديين والمتخصصين بل وغير المتخصصين أيضا، أم سلباتها تفوق إيجابياتها بكثير؟ وذلك بسبب كثرة الأزمات المالية والمصرفية التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة، وقد كان من أهم هذه الأزمات الأزمة في المكسيك في نهاية عام 1994 أوائل عام 1995، والأزمة المالية في دول شرق آسيا في عام 1997، والبرازيل وروسيا عام 1999، والأزمة العالمية 2008¹.

ومن أهم المخاطر الناجمة عن عولمة الأسواق المالية نجد²:

1.1. المخاطر الناجمة عن تقلبات الفجائية لرأس المال: وصل في عام 1997 حجم انتساب رؤوس الأموال الأجنبية نحو البلاد النامية حوالي 280 مليار دولار، حيث كان الاستثمار في المحافظ المالية يمثل حوالي ثلث هذا الانسياب، بينما وصل نصيب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى حوالي 140 مليار دولار نحو البلدان النامية و 10% من الانسياب في شكل قروض من البنوك التجارية دولية النشاط بتحليل حركة هذا الانسياب، يتضح أن استثمار الحافظة المالية يتسم بسرعة النمو، وبضخامة الحركة والتنقل من سوق لآخر وبصورة فجائية، لهذا فإن الحرة السريعة والمفاجئة لرأس المال الأجنبي، دخولا وخروجها عبر الحدود الوطنية للدولة تتسبب في الكثير من الانعكاسات السلبية منها:

◀ عندما تتدفق الاستثمارات قصيرة الأجل للدخل بكميات كبيرة وبشكل مفاجئ فإنها تؤدي إلى عدم استقرار الاقتصاد الكلي، فيحدث:

- ارتفاع في سعر الصرف العملة الوطنية مما يضر بالصادرات، وبالتالي يزداد العجز في الميزان المدفوعات.
- ارتفاع أسعار الأصول وبالذات الأراضي و العقارات والأصول المالية وبسرعة مذهلة.
- زيادة معدل التضخم وزيادة الاستهلاك المحلي.

◀ أما حينما تخرج تلك الاستثمارات على نحو مفاجئ فإنها تؤدي إلى:

- انخفاض سعر صرف العملة الوطنية وتدهور أسعار الأصول العقارية والمالية.

¹ نبيل حشاد، مرجع سبق ذكره، ص 141.

² بورمه هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة مالية، القسم: العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2009/2008، ص ص 66-68.

- هبوط الأسعار وتدهور معدلات الربحية وتزايد العجز في ميزان المدفوعات.
- فقدان ثقة المستثمرين الأجانب في السوق المحلي.
- استنزاف الاحتياطيات الدولية للبلد.

2.1. مخاطر تعرض البنوك للأزمات: في الغالب، لتظهر أزمات فيما يتعلق بالتجارة الدولية أو ما يطلق عليه

العولمة التجارية ولكن ظهرت أزمات مالية زعزعت الاستقرار المالي العالمي ومن ثم نادي معارضو العولمة بأن العولمة المالية تضر بالاقتصاد العالمي، وخصوصا الدول النامية¹.

ولعل أهم مخاطر العولمة المالية هي تلك الأزمات القوية التي يتعرض لها النظام المصرفي، سواء خلال إجراء عملية التحرير المالي المحلي والدولي أو بعد إتمام هذه العملية، وبمجرد بنا الذكر هنا بان الأزمات التي يتعرض لها الجهاز المصرفي متنوعة ولها أسباب كثيرة قد لا يكون لها صلة مباشرة بالعولمة المالية كنتيجة للإحطار إدارة البنوك نفسها أو تدهور أسعار الصادرات وغيرها.

ولكن يجب أن نؤكد على انه في ظل العولمة المالية فان البنوك كثيرا ما تستخدم الحريات المالية الجديدة لكي تسرف في الاقتراض الخارجي، وقد أشار شانج في دراسة عام 1996 إلى انه في عام 1980 كانت البنوك في البلدان النامية مدينة بما قيمة 81 مليار دولار وقد تكبدت هذه البنوك خسائر فادحة. ولعل أزمة البنوك في المكسيك عام 1994 تعد مثالا نموذجيا عن هذا النوع من الأزمات، فخلال الفترة مابين ديسمبر 1993 وديسمبر 1994 ارتفعت قيمة الدولار الأمريكي داخل سوق الصرف بالمكسيك من 1.3 بيزو للدولار الى 3.5 بيزو للدولار، مما جعل ديون البنوك المكسيكية بالعملات الأجنبية ترتفع من 79 مليار دولار إلى 174 مليار بيزو، كما أن مخاطر الائتمان على القروض التي كانت قد منحتها قد زادت بشكل واضح مع ارتفاع أسعار الفائدة وتدهور أحوال النشاط الاقتصادي.

كما أكدت أزمة جنوب شرق آسيا 1997، وكذلك أزمة العالمية 2008، كيف تؤثر العولمة المالية من خلال تحرير حساب رأس المال والانفتاح دون ضوابط على الأسواق المالية العالمية في اندلاع أزمة النظام المصرفي².

3.1. مخاطر هروب الأموال الوطنية: من اخطر ما نجم عن عولمة الأسواق المالية للبلدان النامية هو استثمار

مدخرات هذه الدول خارج بلدها بالرغم من العجز الكبير في ميزان المدفوعات، ومن ديون خارجية ضخمة تزداد وطأة خدمة أعبائها عبر الزمن، رغم أن ظاهرة هروب الأموال قديمة في البلاد النامية وأسبابها متعددة، إلا

¹ نبيل حشاد، مرجع سبق ذكره، ص 142.

² بورمة هشام، مرجع سبق ذكره، ص ص 68-69.

أن إجراءات التحرير المالي المحلي والدولي التي نفذتها هذه البلدان قد ساهم في حرية خروج الأموال من خلال المشروعات ومن ثم استفحال ظاهرة هروب الأموال .

4.1. عولمة المديونية الخارجية: تعاني معظم الدول النامية من أزمة الديون الخارجية، ومع موجة الإبداعات المالية التي عاشها العالم المتطور، عمدت البنوك الغربية بالتعاون مع بيوت السمسة المتخصصة إلى تحويل الديون الخارجية للدول النامية إلى أوراق مالية تتداول في الأسواق المالية العالمية، حيث أصبحت هذه الديون تنتقل من بنك إلى آخر ومن دولة إلى أخرى في ظروف لا تتجاوز ثوان معدودة نظرا لاستعمال وسائل التداول الالكترونية الحديثة، وانتشار هذه العملية، وجدت الدول النامية نفسها حائرة فيما يتعلق بمشكلة الدين وبالتالي أصبحت تابعة لبنوك ومؤسسات مالية ودول تستدن منها أصلا، وبهذه الطريقة تمت عولمة جانب هام من المديونية الخارجية للدول النامية¹.

2. مزايا العولمة المالية: لقد أشارت القليل من الدراسات إلى وجود آثار ايجابية للعولمة المالية²، لكن يرى أنصار العولمة المالية أنها تحقق مزايا عديدة يمكن إجمالها في النقاط التالية³:

1.2. بالنسبة للدول النامية: سوف تتمكن الدول النامية من الوصول إلى الأسواق المالية للحصول على ما تحتاجه من أموال، لسد الفجوة في الموارد المحلية التي ينعكس ويؤدي إلى زيادة معدلات الاستثمار الأجنبي.

- ◀ سوف تقلل من ميل هذه البلدان إلى الاستدانة الخارجية.
- ◀ سوف تؤدي إلى خفض تكلفة التمويل بالنسبة للقطاعات المختلفة.
- ◀ سوف تؤدي إلى ظهور أسعار فائدة حقيقية ايجابية دون معالات، وفي هذه الحالة ستزيد ودائع البنوك بعد أن تتنافس في جذب المدخرات التي كانت تنجده بعيدا عن القطاع المالي الرسمي.
- ◀ إن إجراءات التحرير المالي المصحوبة ببرنامج واسع للخصوصية وبأحداث بيئية مشجعة لنشاط القطاع الخاص، تؤدي إلى جذب تدفقات كبيرة من رؤوس الأموال التي يحتفظ بها المقيمون في الخارج وهذا يعني الحد من ظاهرة هروب رأس المال إلى الخارج.

¹ بورمة هشام، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70.

² نبيل حشاد، مرجع سبق ذكره، ص 143.

³ محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة نقديات العولمة المالية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، التخصص: تخطيط، قسم: العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص ص 178-179.

◀ تؤدي العولمة المالية بما تحققه من زيادة في تدفقات العملات الأجنبية إلى الداخل إلى زيادة قدرة السلطة النقدية على تكوين مستويات عالية من الاحتياطات الدولية وهي الاحتياطات التي عادة ما تكون قد استنزفت في خدمة أعباء الديون الخارجية ووصلت إلى مستويات متدنية جدا.

2.2. بالنسبة للدول المتقدمة: تسمح بخلق فرص استثمارية خارجية واسعة أكثر ربحية، وإلى فوائد في رؤوس الأموال الباحثة عن التراكم، وتوفر ضمانات لأصحاب هذه الأموال.

◀ عززت العولمة المالية من التجارة الدولية، ومن ثم النمو الاقتصادي في البلدان الصناعية .

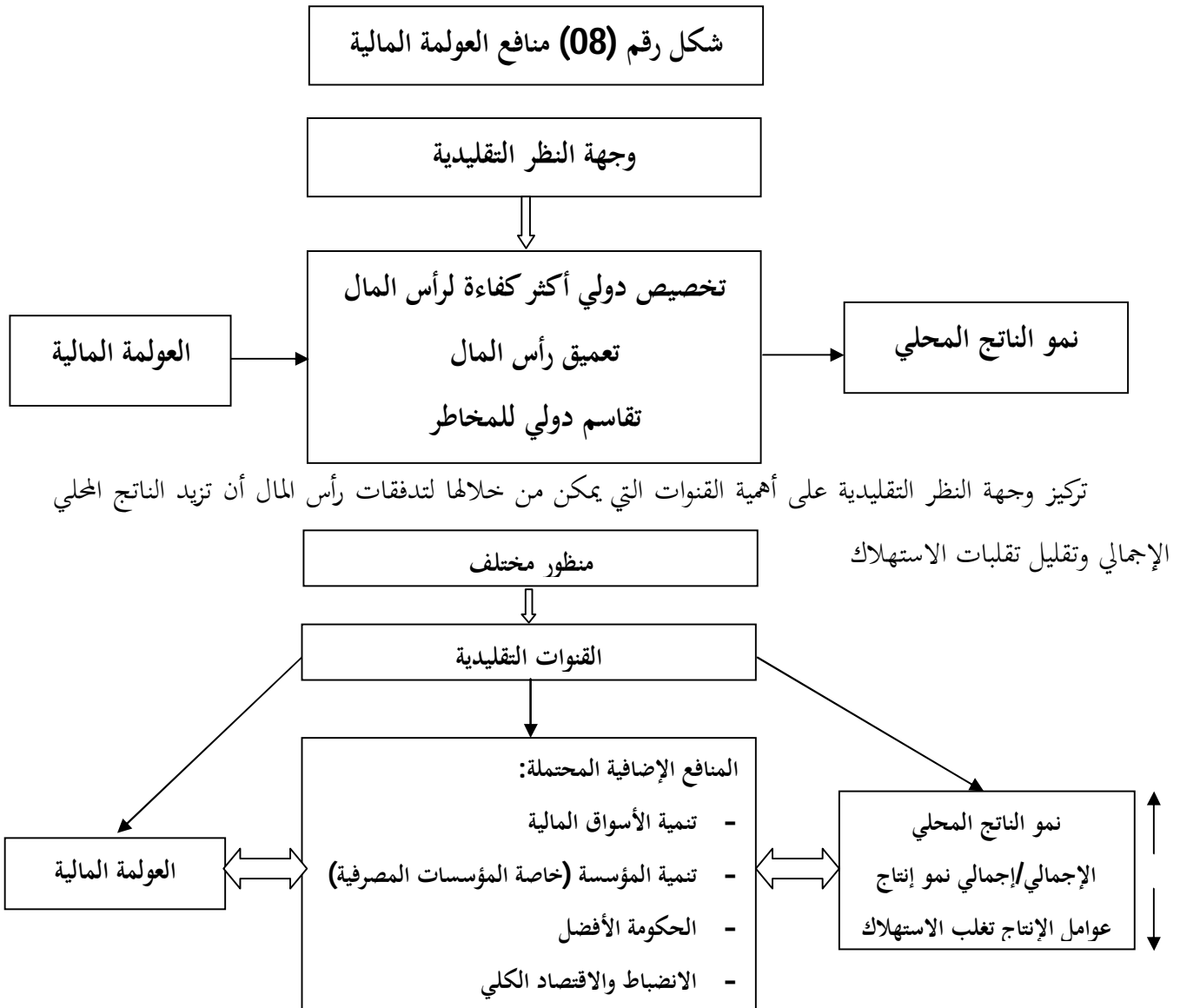
◀ كما وفرت المزيد من القروض الكبيرة أمام الشركات متعددة الجنسيات في تدعيم توسعها في مختلف أنحاء العالم

◀ إن زيادة درجة العولمة المالية ساهمت في خفض معدلات التضخم بالبلدان الصناعية المتقدمة من خلال زيادة انفتاح التجارة والتدفقات الرأسمالية. كما أنها رفعت من معدل العائد الذي أصبحت تحققه تلك الاستثمارات خارج حدودها الوطنية.

كما أن للعولمة المالية منافع التي تنتج عن الانفتاح المالي ويفرض الانضباط على السياسات الاقتصادية الكلية والذي يولد مكاسب في الكفاءة بين الشركات المحلية بتعرضها للمنافسة من قبل الوافدين الأجانب.

حيث يمكن لهذه المنافع الإضافية أن تعزز الكفاءة ومن ثم نمو إجمالي إنتاجية عوامل الإنتاج ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي¹:

¹ محمد الهاشمي حجاج، أثر الأزمة المالية على أداء أسواق المال العربية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: مالية الأسواق، قسم: علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 2012/2011، ص ص 56-57.



المصدر : محمد الهاشمي حجاج، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57.

المطلب الرابع: أدوات العولمة المالية وأثرها

هناك العديد من الأدوات التي ساهمت في نشوء العولمة المالية، مما تسبب في بروز آثار على مستوى الاقتصاد

العالمي بصفة عامة والمصارف والأسواق المالية بصفة خاصة.

الفرع الأول: أدوات العولمة المالية

إضافة إلى مؤسسات العولمة السالف ذكرها، فإن هناك أدوات تعمل على نشر العولمة المالية ومن أهم هذه الأدوات ما يلي¹:

1. الشركات متعددة الجنسيات والاستثمار الأجنبي المباشر: تعد الشركات متعددة الجنسية من أقوى القاطرات

التي تجر الرأسمالية وحكوماتها والاقتصاد العالمي نحو العولمة وذلك بسبب انتشارها الواسع والسريع، حيث عدده إلى حوالي (40) ألف شركة، يغطي نشاطها جميع القارات، كما تسيطر هذه الشركات على ثلثي التجارة الدولية في مجال السلع والخدمات، وقد كان للدور الأساسي الذي لعبته هذه الشركات في تدويل الإنتاج والاستثمار والتجارة، أثرا في سيادة أنماط عالمية في إنتاج في الدعاية والإعلان وغيرها... الخ. وأصبحت شركات المتعددة الجنسيات تتحكم بالاقتصاد العالمي، وذلك لتحكمها بالإنتاج وتبادله وتوزيعه وتسعيه، وتسير الحصول عليه أو منع وصوله إلى بعض الأسواق، كما أنها تتحكم في استقرار المراكز الصناعية، وتتحكم في انتقال رأس المال، وفي خلق الأزمات وحلها. ويعني الاستثمار الأجنبي المباشر وجود نشاطات استثمارية للشركات خارج حدود دولها، ومن أهم أنواعها شراء الأصول كالألات والمباني بعملة أجنبية وتتم إدارته من قبل شركة الأم. وبدأت عمليات الاستثمارات الأجنبية المباشرة بالتزايد منذ منتصف الثمانينات من القرن العشرين. ومن أهم أسباب التزايد الكبير في الاستثمار الأجنبي المباشر، إزالة القيود النقدية المفروضة على حركة رؤوس الأموال سواء من قبل الدول المتقدمة أو النامية وإزالة القيود النقدية على المدفوعات الخارجية. وغيرها من الأسباب.

2. ثورة الاتصالات والمعلومات: تعرف عملية الاتصال الدولي بأنها العملية التي تتم من خلال نقل الأفكار

والمعاني بين الأفكار والجماعات عبر الحدود الإقليمية للدول، وتشمل الإبعاد الاتصالية كافة أشكال الاتصالات الإعلامية والدعاية بأجهزتها ووسائلها المطبوعة والمسموعة والمرئية، وكذلك كافة عمليات نقل وتداول المعلومات والبيانات والأخبار عبر الوسائل الالكترونية كشبكة الانترنت، ذات الصلة بالعولمة. سواء بهدف الترويج لها أو من خلال التأثير بها، فعلاقة العولمة بكل من ثورة الاتصالات والمعلومات هي علاقة تبادلية لان كل منهما تؤثر في الآخر وتتأثر بها في ذات الوقت.

3. الثورة التكنولوجية: شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين ثورة تكنولوجية هائلة، وقد تسارعت

معدلات التطور التكنولوجي في الربع الأخير منه، وقد القي هذا التطور بضلالة على كافة القطاعات خاصة

¹ احمد سليمان خصاونة، مرجع سبق ذكره، ص ص 49-54.

على القطاع المصرفي، وقد أدى التقدم التكنولوجي إلى إنتاج أنواع جديدة من الخدمات المقدمة وإلى خلق العديد من الحاجات التي لم تكن معروفة من قبل.

4. الاتجاه نحو التكتل الدولي: لقد شهد القرن العشرين قيام العديد من الوحدات السياسية والتكتلات الاقتصادية الإقليمية، وعلى الرغم من وجود عدد كبير من التكتلات الاقتصادية الدولية، إلا أن هناك ثلاثة تكتلات رئيسية تتميز بالفعالية وقوة التأثير، وذلك بسبب القوة الاقتصادية للبلدان المشاركة فيها ولوجود الإرادة السياسية الداعمة لها، وهذه التكتلات هي:

- ◀ الاتحاد الأوروبي
- ◀ منطقة التجارة الحرة لأمريكا الشمالية
- ◀ رابطة دول جنوب شرق آسيا (آسيان)

الفرع الثاني: آثار العولمة المالية

ظهرت العولمة المالية، نتيجة لتحرير الأسواق المالية، في كل الدول المصدرة والمتلقية لها، فقد قامت كثير من الدول النامية بإلغاء القيود على التدفقات المالية عبر الحدود وأصبحت الدول النامية أكثر تكاملاً من النظام المالي العالمي¹، وبدخول العالم عصر المعلومات أصبحت الصناعة الخدمية و المعرفة والمعلوماتية من الركائز الأساسية في بناء الاقتصاديات الوطنية، إذ لا يمكن اليوم لأية دولة أن تستغني عن دور صناعة المعلومات في إدارة اقتصادها وتطويره، وبفعل هذا التطور المذهل الذي حدث على جميع الأصعدة تغير مفهوم الزمن، وتقلصت المسافات الزمانية والمكانية واضحي العالم كله قرية واحدة².

كما أن الاتجاه العالمي في إطار اتفاقية جولة أورجواي لتحرير التجارة في الخدمات المالية والمصرفية، وإزالة القيود التي تحول دون تدفق رؤوس الأموال، وتعميق حرية المؤسسات المالية والمصرفية في ممارسة أنشطتها، والترويج لخدماتها، ترتب على ذلك نشأة أسواق جديدة ليس لها تواجد جغرافي طبيعي كما هو الحال بالنسبة كالبورصات التقليدية، وإنما تجمعها وتنظمها شبكات الكمبيوتر المتصلة ببعضها البعض، والتي توفر المعلومات عن الأدوات المالية الجديدة التي تتعامل في تلك الأسواق.

¹ عمر صقر، مرجع سبق ذكره، ص 25.

² محمد محفوظ، العولمة وتحولات العالم، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، 2003، ص 71.

كما أدى انخفاض تكاليف المعاملات وابتكار أدوات مالية جديدة إلى نمو كبير في المعاملات المالية الخارجية، ويمكن أن يترتب على تدفقات رؤوس الأموال الوافدة إلى التخفيف من مشكلة التمويل الخارجي للدولة، ولكن زيادة حجم التدفقات يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على الاستقرار الاقتصادي الكلي (FMI) (FELDMAN AND KUMER 1995) إن تكامل الأسواق المالية في الدول النامية مع أسواق المال العالمية يترتب عليه اتجاه أسعار الفائدة المحلية إلى الانخفاض، الأمر الذي يؤثر إيجابيا على الاستثمار .

كذلك تبين دراسة (SCEDLER ET AL عام 1993) إن إمكانية الاقتراض من السوق العالمي بتكلفة منخفضة، تعد حافزا على زيادة الاستثمارات، ولكن زيادة تكامل أسواق الدول النامية مع الأسواق العالمية جعلت ما يحدث في أي سوق يؤثر وبسرعة في الأسواق الأخرى المرتبطة بها. وهذا ما يفسر امتداد الأزمة التي بدأت في بلد صغير، مثل تايلاند إلى أسواق العالم، إذ بدأت أزمة العملة التايلندية (BAKT) في مايو 1997، وبلغت ذروتها في يوليو مع استمرار تدفق رؤوس الأموال الساخنة، حيث تخلت الحكومة التايلندية عن سياسة تثبيت سعر الصرف في 2 يوليو 1997، ولجأت إلى تعويم (BAKT)، وفي 11 يوليو لجأت الفلبين إلى تعويم ال PESO بعد فشلها في الدفاع عن ثبات سعر الصرف باستخدام معدلات فائدة وعمليات السوق المفتوحة.

وفي 21 يوليو تعرضت العملة الماليزية للاختيار، وفي منتصف أكتوبر انهارت عملات كل من اندونيسيا وتايلاند بنسبة 30% وماليزيا والفلبين بنسبة 20% كما انخفضت أسعار الأسهم في بورصات تلك الدول، وارتفعت أسعار الفائدة في الفلبين من 15% إلى 42% وارتفع سعر الفائدة في تايلاند إلى أكثر من 30%.

كما أدت زيادة العولمة المالية في السنوات الأخيرة إلى التأكيد على تقليل فاعلية السياسات المحلية، وبناء على ذلك وعي (TOBIN عام 1978) إلى التدخل في الأسواق المالية الدولية من خلال فرض ضريبة على المعاملات المالية عبر الحدود¹.

المبحث الثالث: العوامل المساعدة على تحديث الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية

إن انتشار ظاهرة العولمة وخاصة العولمة المالية له آثار بعيدة المدى على مختلف الأنشطة الاقتصادية ومنها المصرفية والمالية، وأهم هذه الآثار تحرير الخدمات المصرفية والمالية، هذا ما أدى بالمصارف إلى تشكيل كيانات عملاقة عن طريق الاندماج والنتائج عن عولمة المصارف إضافة إلى تقدم المصارف الخدمات المصرفية واسعة في إطار المصارف الشاملة وتحويل عدد كبير من المصارف الاستخدام المعاملات المصرفية الالكترونية.

¹ عمر صقر، مرجع سبق ذكره، ص ص 25-27.

المطلب الأول: العولمة المصرفية والاندماج المصرفي

أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقاً بالنشاط الاقتصادي، وترتبط العولمة المالية أيضاً بالنشاط المصرفي بوصفها جزءاً من العولمة الاقتصادية، وقد اتخذت العولمة المصرفية أبعاداً ومضامين جديدة¹، وما ساهم في ذلك هو تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية.

الفرع الأول: العولمة المصرفية

لقد تغير وجه الصناعة المصرفية الجديدة بفعل ثورة المعلومات والاتصالات وأصبح الفرع المصرفي قناة لتوزيع الخدمات المصرفية أقل أهمية بالنسبة للعملاء في تعاملهم مع المصارف، فالיום نجد تقديم الخدمات المصرفية التقليدية، مثل الودائع والقروض والاعتمادات المستندة وخطاب الضمان يتم من خلال الصراف الآلي ونقاط البيع والهاتف والانترنت، وقد بلغ التلاحم بين التطورات التكنولوجية والمصارف درجة تدويل الصناعة المصرفية وطمس الحدود بين الخدمات المصرفية وغير المصرفية².

والعولمة المصرفية تندرج ضمن مفهوم الواسع للعولمة الاقتصادية التي تعني بدورها تحرير العلاقات الاقتصادية القائمة بين الدول من السياسات والمؤسسات الوطنية والاتفاقيات المنظمة لها، وبخضوعها التلقائي لقوة جديدة كنتيجة للتطورات التقنية والاقتصادية تتشكل، وتنشط بشكل طبيعي على مستوى العالم بأكمله كوحدة واحدة، وترتبط العولمة المصرفية أيضاً بالنشاط المصرفي بوصفها جزءاً من العولمة الاقتصادية ولها تأثير بالعولمة المالية³، ولما كانت البنوك والمصارف تصنع هويتها وشخصيتها من خلال توجهها الذي خطته عبر تاريخها ومنذ إنشائها، فإن العولمة المصرفية قد جعلت من الرؤية المستقبلية بعداً جديداً للدخول إلى عالم جديدة من الكونية عالم من الفرص الاقتصادية بالغة الأهمية والضخامة⁴.

¹ يوسف حسن يوسف، عولمة الاقتصاد الدولي، المركز القومي للإصدارات القانونية بدار الكتاب المصرية، شارع عابدين مصر، 2010، ص13.

² عبد الكريم جابر العيساوي، الاندماج والتملك الاقتصاديان (مصارف أنموذجاً)، دار الإمارات العربية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2007، ص93.

³ شامي رشيد، المنظمة العالمية التجارة والآثار المرتقبة على الدول النامية حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، التخصص: نقود ومالية، قسم: علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر الجزائر 2006-2007، ص193.

⁴ يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص13.

أسباب عولمة المصارف:

اتسع نطاق التجارة في الخدمات المصرفية على النطاق العالمي، بفعل قوانين تحرير التجارة العالمية في الخدمات والتطورات التكنولوجية، وهو ما أعطى العولمة أبعاداً ومضامين جديدة، ففي المجال المصرفي جعلت العولمة المصرفية تتجه إلى ميادين ونشاطات غير مسبوق، بعد أن انتقلت من المجالات الضيقة إلى التصورات الواسعة التي زادت حدتها المنافسة في الأسواق المالية والمصرفية العالمية، ومن ثم أعطت المسوغات المطلوبة للتوجه نحو عمليات الاندماج والتملك حتى بين المصارف الكبرى¹.

ومنه نستنتج أن العولمة المصرفية جاءت نتجة الاندماج وتحرير التجارة الخدمات المالية والمصرفية، وظهور البنوك الشاملة وابتكار البنوك الالكترونية وهو ما سنتطرق إليه لاحقاً في هذا المبحث.

الفرع الثاني: الاندماج المصرفي

تنوع الدوافع التي تقف وراء عمليات الاندماج، تبعا للأهداف المراد إنجازها لدى القائمين على هذه العمليات، وتتصدر مزايا الحجم الكبير للكيان الجديد تلك الدوافع أو الأسباب، بما يوحي بالثقة والأمان لدى عملاء والمتعاملين وخصوصاً في القطاع المصرفي². ولعل من أهم الآثار الاقتصادية الهامة للعولمة هو ما حدث في الوقت الحاضر من موجة اندماجات مصرفية سواء بين كل من البنوك الكبيرة والصغيرة وبين البنوك الكبيرة وبعضها البعض³.

1. تعريف الاندماج المصرفي: لقد تعددت التعريفات التي تعرضت لإبراز حقيقة ها المفهوم إلا أنها جميعاً تأخذ

من الطريقة المتبعة في إجراءاته أساساً لتعريفه⁴ لذا الاندماج المصرفي هو: تحرك جمعي نحو التكتل والتكامل والتعاون ما بين بنكين أو أكثر لإحداث شكل من أشكال التوحيد، يتجاوز النمط والشكل الحالي إلى خلق كيان أكثر قدرة وفاعلية على تحقيق أهداف كانت تبدو مستعصية التحقق قبل إتمام عملية الاندماج⁵.

كما يمكن تعريف الاندماج المصرفي على أنه: دمج قد يحدث في دولة رأسمالية أو اشتراكية أو نامية، وهو يعقب عادة عمليات تأمين المصارف على أساساً أنه جزء من فصلة الجهاز المصرفي⁶، وبتالي فإن الاندماج المصرفي

¹ عبد الكريم جابر العيساوي، مرجع سبق ذكره ص 95.

² نفس المرجع، ص 108.

³ عبد الحميد عبد المطلب، العولمة و اقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 42.

⁴ محمد إبراهيم موسى، اندماج البنوك ومواجهة آثار العولمة، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر 2008، ص 26.

⁵ محسن أحمد الخضيرى، الاندماج المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 35.

⁶ شاكور القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2008، ط 4، ص 40.

بشكل عام: هو إتحاد أكثر من بنك في بنك واحد، أو ذوبان كيانين مصرفيين أو أكثر في كيان واحد، وينطوي الاندماج أو الدمج المصرفي في الأمثلة الأكثر شيوعاً على عملية مالية تؤدي إلى الاستحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مصرفية أخرى، ويتخلى البنك المندمج عادة عن ترخيصه ويتخذ الكيان الجديد اسماً جديداً عادة اسم المؤسسة الداجمة، وتضاف أصول وخصوم البنك المندمج إلى أصول وخصوم البنك الدامج، وكل ذلك من خلال دراسة متأنية واتفاق محدد¹.

وبتالي نخلص إلى أن الإدماج المصرفي هو قيام بنكين أو أكثر بالاتحاد والاندماج لتشكيل وتكوين كيان مصرفي أكبر حجماً وسعة، وهذا من أجل القدرة على مواجهة التحديات مثل المنافسة والتأقلم مع المتغيرات التي جاءت بها عولمة المصارف.

2. أسباب الاندماج: تتعد أسباب الدمج في عالم المصارف وعلى هذا يمكن تصنيف الأسباب الدمج إلى ما يلي²:

1.2. الحصول على اقتصاد أفضل: في كافة المجالات من أجل اكتساب قدرة على :

◀ تحفيز انتشار الجغرافي محلياً وإقليمياً ودولياً.

◀ توزيع النشاط التمويلي وزيادة أنواع الخدمات المصرفية التي يتم تقديمها للسوق.

◀ الدخول إلى مجالات جديدة سواء كانت مصرفية أو غير مصرفية تتكامل مع مزيج الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه.

◀ تنمية القدرة على استيعاب مخاطر نظامية وغير نظامية كان يصعب تحملها قبل الدمج... الخ.

2.2. معالجة كافة أنواع القصور، خاصة الاعتلالات التي ينجم عنها فائض السيولة غير مستغل أو مورد مهدر، أو فاقد في الوقت والتكلفة، أو ضياعات متعددة، وبتالي معالجة كافة مجالات الإسراف، وعدم الكفاءة الاقتصادية، ومن ثم يتوقع من حدوث الدمج أن تحدث زيادة مضطربة ومتنامية في قدرات البنوك المندمجة نتيجة إلى التكامل في:

◀ إنتاج الخدمات المصرفية بين البنوك المندمجة بعضها البعض.

◀ تمويل الخدمات المصرفية بين البنوك المندمجة بعضها البعض.

◀ الكوادر البشرية المصرفية بين البنوك المندمجة بعضها البعض.

¹ عبد الحميد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 42.

² محسن أحمد الحضيري، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 39-44.

◀ التطبيقات التكنولوجية المتطورة والمستخدمه المصرفية يتم استخدامها في الكيان المصرفي الجديد الذي إنشاء بعد الدمج.

3.2. إطلاق قوى إبداع كبير وأفضل للتعامل مع واقع جديد.

4.2. استخدام مجموعة من الأدوات المتكاملة لتحقيق عمليات الدمج والاستفادة من هذه الأدوات في المحافظة

على استمرار البنك وتوسعه ونموه وأهم هذه الأدوات ما يلي:

◀ الأدوات القانونية والتشريعية.

◀ الأدوات التسويقية والأدوات الاقتصادية والأدوات التمويلية...إلخ.

5.2. امتلاك ميزة تنافسية أفضل وأرقى: يعمل الاندماج على اكساب البنوك المندجة ميزة تنافسية أفضل

وأرقى عما كانت تملكه من قبل بل أن كثيرًا ما تكون هذه الميزة التنافسية فارقة للكيان المندمج عن غيره من البنوك القائمة في السوق المصرفي وهي ميزة عادة ما تكون متصلة بالأتي:

◀ ميزة في تطوير وتقديم الخدمات المصرفية، سواء الخدمات التقليدية، أو الخدمات غير التقليدية أو الخدمات المصرفية الابتكارية والإبداعية.

◀ ميزة في تسويق وترويج وتسعير وتوزيع الخدمات المصرفية.

◀ ميزة في تمويل الأنشطة المصرفية.

◀ ميزة تنافسية في حيازة وتطوير الكوادر البشرية المؤهلة.

3. أنواع الاندماج المصرفي: هناك العديد من أنواع الاندماج أو الدمج المصرفي، حيث يوجد الاندماج الأفقي

الذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في نفس النشاط، والاندماج الرأسي الذي يتم بين البنوك الصغيرة في المناطق لا مختلفة بالبنك والبنك الرئيسي في المدن الكبرى، وهناك الدمج المختلط والذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في أنشطة مختلفة غير مترابطة، أما من حيث العلاقة بين أطراف عملية الدمج أو الاندماج المصرفي فهناك الدمج الطوعي والدمج العدائي الذي يواجه بمعارضة شديدة من جانب إدارة البنك المندمج¹.

4. مزايا الاندماج المصرفي: ومزايا الاندماج كثيرة أهمها²:

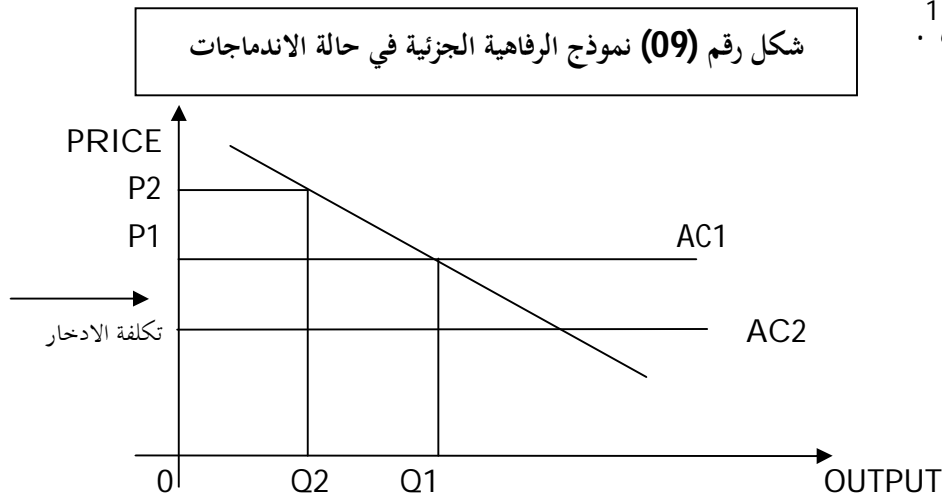
¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص ص 42-43.

² عبد الكريم جابر العيساوي، مرجع سبق ذكره، ص 109.

- ◀ تحقيق الوفرات في التكاليف الإدارية.
- ◀ التخصيص في أداء العمليات المختلفة.
- ◀ الممكنة.
- ◀ تنوع القروض والاستثمارات.
- ◀ زيادة وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور وبمستوى عالي، بسبب زيادة القدرة المصارف المقدمة على الاستفادة من خدمات المختصة في الأعمال المصرفية، فضلاً عن أن المصرف الكبير أكثر قدرة على إتباع نظم متكاملة من المراقبة والمراجعة الداخلية، والقيام بعمليات إعلانية واسعة النطاق بتكاليف قليلة.
- ◀ المنافسة عالمياً ومواجهة سياسة التقرير العالمية التي رأسها اتفاقية تحرير تجارة والخدمات المالية.

5. نموذج الرفاهية الجزئية في حالة الاندماجات الأفقية: لبيان ذلك نستعين بالشكل رقم (09) الذي يمثل المستخدم لتوازن الرفاهية الجزئي ويتضح أنه بالإمكان زيادة الأرباح النسبية المتحققة في السوق، وذلك عند

اندماج مصرفين¹.



المصدر : عبد الكريم جابر العيساوي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

وفي الشكل رقم (09): يمثل الخط $AC1$ معدل الكلفة المصرفين أو أكثر قبل الاندماج، و $AC2$ معدل الكلفة عند حصول الاندماج، عندئذ تحصل زيادة في السعر من $P1$ إلى $P2$ ، كما أن الإنتاج سوف يتراجع من $Q1$ إلى $Q2$ ، إن هذه الآلية لا تخلو من الانتقادات نظر إلى استنادها على فرضية زيادة السعر التي ربما لا تحقق الاندماج وتحقق بذلك محاولة الاندماج².

¹ محمد إبراهيم موسى، مرجع سبق ذكره، ص 100.

² عبد الكريم جابر العيساوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 49-50.

المطلب الثاني: تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية

يعد التحرير المالي ظاهرة حديثا نسبيا، وقد بدأت منذ عقد الستينات في العديد من الدول المتقدمة ثم تليها الدول المتخلفة من خلال الإصلاحات والتحول الاقتصادي¹. حيث حدثت عمليات تحرير مالي متزايدة على مستوى المحلي وكذلك المستوى الدولي في نفس الوقت تقريبا مما أدى إلى زيادة تدفقات رؤوس أموال عبر الحدود، ومع تسارع عمليات التحرير المالي عولمة الأسواق المالية والعولمة المالية².

الفرع الأول: التحرير المالي

تعد الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (جاتس) أحد أهم النتائج الهامة التي أسفرت عنها جولة أوروغواي، وهي الجولة الثامنة في منظمة تحرير التجارة الدولية³، فالجاتس (GATT) عبارة عن تنظيم دولي يسعى إلى تطوير التجارة بين أعضائه، عن طريق عقد لقاءات منتظمة يتم فيها مناقشة مدى أوجه الاتفاق أو الاختلاف المتعلقة بتخفيض التعريفات الجمركية وأي عقبات تجارية أخرى⁴.

وكشفت هذه الجولة بعد مفاوضات شاقة، استقرت حوالي ثمانية سنوات عن عدة نتائج هامة من أهمها إنشاء منظمة التجارة العالمية في أول يناير 1995، وتوقيع الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات بموافقة 70 دولة عام 1997 على أن يبدأ سريان الاتفاقية بأكملها عام 1999، وقد شملت الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (الجاتس) عن عدة أنواع من الخدمات كان من أهمها الخدمات المالية وفي مقدمتها الخدمات المصرفية، مما أدخل البنوك في ظل الاتجاه نحو التحرير المالي إلى ما يسمى العولمة المالية بكل أثارها وتعدياتها على الجهاز المصرفي في أي دولة، ومن ثم أصبح من الضروري الملح على الجهاز المصرفي بمكوناته المختلفة، والبحث في آليات تحديث العمل المصرفي التي يمكن من خلالها التعامل مع الآثار والتحديات التي تخلفها وستخلفها عملية تحرير تجارة الخدمات المصرفية على البنوك، وفي جميع البلدان⁵.

¹ عبد الغني حريري، دور التحليل المالي في الأزمات والتعثر المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، المنظم بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف يومي 20، 21، أكتوبر 2009.

² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 63.

³ أحمد سليمان خصاونة، مرجع سبق ذكره، ص 40.

⁴ فلاح كاظم المحنة، مرجع سبق ذكره، ص 133-134.

⁵ عبد المطلب عبد الحميد، العجات وآليات منظمة التجارة العالمية، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2005، ص 123.

إيجابيات وسلبيات التحرير المالي:

1. إيجابيات التحرير المالي: تتمثل في مايلي¹:

- ترشيد القرار التمويلي.
- سهولة الوصول إلى مصادر التمويل.
- الحد من زيادة المديونية.
- تخفيض تكلفة التمويل.
- نقل التكنولوجيا المتنوعة.
- الوصول إلى أسعار فائدة حقيقية.
- خفض أسعار الفائدة محلياً.
- توزيع الأصول وتقليل المخاطر.

2. سلبيات التحرير المالي: أما معارضة التحرير المالي فيرون فيه سلبيات كثيرة أهمها:

- الخضر النظامي: ويحدث عندما يتسبب عجز هيئة عامة أو مجموعة من الهيئات المالية بإعلان إفلاسها للهيئات الأخرى.
- مخاطر سهولة انتقال الأزمة.
- مخاطر هروب الأموال الوطنية.
- مخاطر تراكم الأموال.
- مخاطر عولمة المديونية.
- مخاطر غسل الأموال.

الفرع الثاني: مفهوم تحرير تجارة الخدمات ونطاق التطبيق

لقد كان نطاق تطبيق القواعد للتجارة المتعددة الأطراف قبل جولة أوروغواي مقصوراً على التجارة في السلع، لكنه بعد توقيع الاتفاقية الجديدة أصبح يشمل التجارة في الخدمات، ويختلف تحرير التجارة في حالة الخدمات عنه في حالة السلع، لأنه في معظم الحالات الخدمات، لا توجد مشكلة (عبور الحدود)، وتعريفات جمركية بالنسبة للخدمات، لكن القيود على التجارة في الخدمات تأتي من خلال القوانين والقرارات والإجراءات الإدارية التي تصنعها الدول، وقد

¹ حسن كريم حمزة، مرجع سبق ذكره، ص ص 60-64.

سعت الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات إلى زيادة القيود أو تخفيضها، من أجل الوصول إلى نظام للتبادل العرقي الخدمات ومن ضمنها الخدمات المالية والمصرفية¹.

حيث يحدد الجزء الأول من الاتفاقية المقصود بالتجارة في الخدمات بالاستناد إلى نمط تأدية الخدمة، فالتجارة في الخدمات قد تأخذ شكل انتقال الخدمة ذاتها من دولة المورد إلى الدولة المستفيد، كما يحدث في الخدمات المصرفية، أو انتقال مستهلك في حالة السياحة، أو انتقال المشروعات الاقتصادية المؤدية للخدمة، كما يحدث في إنشاء شركة أجنبية². وفي هذا الصدد فإن الخدمات المصرفية والمالية التي تشملها الاتفاقية تتخلص فيما يلي³:

- ◀ الخدمة المصرفية وتشمل الإقراض بأنواعه بما في ذلك الإقراض الاستهلاكي والإقراض مقابل رهون.
- ◀ الخدمات المدفوعة والتمويل بما فيها بطاقة الائتمان والشيكات السياحية والأوامر المصرفية، إضافة إلى المتاجرة في البورصة، وأدوات سوق الصرف، وسعر الفائدة.
- ◀ الأوراق المالية القابلة والأصول بما فيها السبائك، والمشاركة في إصدار مختلف أنواع السندات، وإدارة الأصول كالنقد ومحافظ الأوراق المالية وصناديق الاستثمار الجماعي وخدمات التراسن.
- ◀ التأمين المباشر بأنواعه، وإعادة التأمين والوساطة في التأمين كالمسرة والرقابة.
- ◀ خدمات البحوث والاستثمارات المتعلقة بالاستثمار، وتقديم المشورة بخصوص عمليات الشركات وإعادة هيكلتها وصياغة إستراتيجيتها.

كما ضمنت الاتفاقية تحرير تجارة الخدمات المبادئ الأساسية التالية:

- ◀ مبدأ الشفافية: حيث تلتزم الدول الأعضاء بالإعلان عن جميع القوانين والقرارات واللوائح السارية والمتعلقة بالتجارة في الخدمات، وذلك من أجل زيادة مشاركة الدول النامية في تجارة الخدمات المالية والمصرفية⁴.
- ◀ مبدأ التحرير التدريجي: لقد راعى الاتفاق عملية النمو والتنمية في الدول النامية، لذلك تم إعطاء هذه الدول بعض المزايا من أجل مساعدتها على تحقيق التحرير التدريجي لأسواق الخدمات المالية، بإضافة إلى قدرتها على استيعاب التكنولوجيا الحديثة ورفع كفاءة أسواقها المالية⁵.

¹ أحمد سليمان خصاونة، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² عبد المطلب عبد الحميد، الجات منظمة التجارة العالمية، مرجع سبق ذكره، ص 124.

³ أحمد سليمان خصاونة، مرجع سبق ذكره، ص 42.

⁴ شذا جميل الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 25.

⁵ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و اقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص ص 115-116.

◀ مبدأ الدولة الأولى بالرعاية: ينطوي هذا المبدأ على عدم التمييز بين موردي الخدمات الأجانب، من حيث الدخول إلى الأسواق وشروط التشغيل¹.

◀ مبدأ عدم السماح بالاحتكار والممارسات التجارية المقيدة: إن أحد أساليب الحماية التي يمكن أن تعيق تحرير تجارة الخدمات، يتمثل في بعض الممارسات غير المشروعة التي قد يتبعها مقدمو الخدمات الوطنيون لتقييد منافسة الأجانب، إضافة إلى بعض الممارسات التي قد يتم محتكري الأسواق المحلية لنوعية معينة من الخدمات، مما يجد من منافسة الأجانب في تلك الأسواق، وقد تتم بواسطة المحتكرين عن تقديم الخدمات في الأسواق الخارجية. لكن الاتفاقية أعلن هؤلاء المحتكرون الحق في احتكار الأسواق المحلية بشرط أن لا يتم استغلال هذا الحق بطريقة لا تتفق مع التزام الدولة بالتحريم².

الفرع الثالث: القواعد العامة التي تحكم التجارة في الخدمات المالية والمصرفية

الحق بالاتفاقية ملحقان يتعلقان بالقواعد المنظمة للخدمات المالية وأنواعها و تعريفها، والتعديلات التي تخضع لها، وأيضا تصنيفات الخدمات المالية كالخدمات المصرفية والتأمين وإعادة التأمين للأوراق المالية المتداولة في السوق المالية حتى يسترشد بها دول الأعضاء عند قيامهم بإعداد قوائم تعهداتها المحددة في قطاع الخدمات المالية، وقد تضمنت هذه الملاحق قرار وزاري يتعلق بالمفاوضات التي تخضع لها الخدمات المالية، وأيضا وثيقة تفاهم حول التعهدات المحددة في الخدمات المالية الملحقة بالوثيقة الختامية للاتفاقية، وهي تتعلق بالتحريم الشامل لهذا القطاع، وإن كانت غير ملزمة قانوناً لكافة دول الأعضاء، وقد وافقت الدول المتقدمة على الأخذ بهذا الأسلوب للتحريم، بينما لم توافق الدول النامية عليه.

ومن كل ما تم ذكره، فإن القواعد المنظمة للخدمات المالية تضمنت ملحقين هما:

1. الملحق الأول: والمتعلق بالقواعد العامة التي تحكم الخدمات المالية: ويتضمن هذا الملحق كل من تعريف

الخدمات المالية، ويتم تعريفها على أنها (أي خدمة ذات طابع مالي يقوم بتقديمها مقدم خدمات المالية تابع لبلد عضو ما)، ويتضمن أيضا تصنيف الخدمات المالية وهي ثلاث أنواع:

◀ الخدمات المصرفية التجارية: مثل الأنشطة المصرفية التجارية.

◀ الخدمات المصرفية الاستثمارية: وهذه الخدمات تقدمها البنوك التجارية والشركات الاستثمارية.

◀ خدمات التأمين: مثل خدمات التأمين على الحياة.

¹ أحمد سليمان خصاونة، مرجع سبق ذكره، ص 43.

² عبد المطلب عبد الحميد، الجات وآليات منظمة التجارة العالمية، مرجع سبق ذكره، ص ص 132-133.

2. الملحق الثاني: للخدمات المالية: يتسم هذه الملحق بالطابع المؤقت لأحكامه فقد تعلق باستمرار المفاوضات حول الخدمات المالية¹.

الفرع الرابع: أثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات في الاقتصاد العربي

إن أهداف الجات واضحة فهي تسعى إلى تكريس وجعل نظام التجارة الدولية حر مما يؤدي إلى تحسين مستويات المعيشية في الدول الأعضاء²، ولما كانت الخدمات من أهم الجوانب التي تعرضت لها جولة "أوروجواي" وهذا التعاضم دور الخدمات وخاصة منها المالية والمصرفية، ومن أهم الآثار التي أفرزتها اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على الاقتصاد العربي ما يلي:

- ◀ عدم التوازن بين كافة القطاعات الخدمات في الدول النامية ونظيره في الدول المتقدمة³.
- ◀ أن تحرير تجارة الخدمات المصرفية يؤدي إلى تدويل وانتقال أزمات البنوك والأزمات المالية، ولعل ذلك يعتبر من أهم التحديات والآثار السلبية للعولمة المالية.
- ◀ يشير البعض إلى أن السوق المصرفية المحلية تتميز بوفرة البنوك والمؤسسات المصرفية، وبالتالي فإن ذلك يقف عائقاً أمام تحرير تجارة الخدمات المصرفية، وحجة هؤلاء أن السوق المحلية لا تحتمل دخول المزيد من البنوك والمؤسسات المصرفية لأن ذلك يعني حدوث ما يسمى بالوفرة المصرفية⁴.
- ◀ تراجع وانخفاض متوسط دخل الفرد في الوطن العربي، والراجع إلى تقلبات مصادر الدخل في الدول العربية، وارتفاع معدل النمو وزيادة السكان وكذا ضعف الخدمات الاجتماعية حيث ترجع هذه الخدمات في ظل العولمة.
- ◀ تطور الأسعار ومعدلات التضخم.
- ◀ كما أن التحرير تجارة الخدمات المالية كان لها أثار على معدل النمو الحقيقي للناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة⁵.

¹ رانيا عبد العزيز عمارة، تحرير التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص ص 248-258.

² عبد الواحد الغفوري، مرجع سبق ذكره، ص 44.

³ شذا جمال خطيب، مرجع سبق ذكره، ص 138.

⁴ عاطف السيد، الجات والعالم الثالث، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر، القاهرة، مصر 2002، ص ص 150-151.

⁵ هيفاء عد الرحيم ياسين التكريتي، آليات العولمة الاقتصادية وأثرها المستقبلية، في الاقتصاد العربي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010،

ص ص 522-553.

المطلب الثالث: دور البنوك الإلكترونية في الخدمة المصرفية

أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصراً ملازمًا للعمل المصرفي، لما توفره في العمل وسرعة الإنجاز ووفرة في المعلومات عن العملاء والأسواق، والقدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى العملاء، وذلك نتيجة لزيادة المنافسة في الصناعة المصرفية، وفي ظل ذلك كان لزاماً على المصارف أن تطور مفهوم الخدمات المالية والمصرفية، لهذا توجهت البنوك إلى التجارة الإلكترونية¹ من أجل نقل المنتجات والخدمات المصرفية إلى العميل وبتالي خفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك².

الفرع الأول: البنوك الإلكترونية

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مطلع التسعينات كمفهوم لخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو بنوك الويب أو المصرف المنزلي أو المصرف على الخط، أو الخدمات المالية الذاتية³.

والبنك الإلكتروني ليس مجرد فرع لبنك قائم يقدم الخدمات المصرفية فقط، بل هو عبارة عن موقع مالي تجاري، إداري استشاري شامل، له وجود مستقل على الخط وفي حالة عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما فإنه يتم اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم في العادة التعاقد معها للقيام بخدمات من خلال نفس موقع البنك، ومن بين أهم تحديات المنافسة في ميدان البنوك الإلكترونية هو أنها مؤسسات مالية تقدم على الشبكة الخدمات التي كانت محصورة بالبنوك التقليدية، فالبنك الإلكتروني عبارة عن مؤسسة للمشورة وفتح آفاق العمل ومكان لفرص الاستثمار وإدارتها ومكان للخدمة المصرفية بتكاليف أقل، إضافة لكونه مكان للإدارة المتميزة لحاجات العميل على اختلافها، فهو موقع يقدم خدمات المصرفية وضريبية واستشارية واستثمارية، وعليه فإن المقصود هو جعل الخدمة المصرفية متاحة للجميع من خلال الإنترنت كوسيلة اتصال بين العميل بواسطة حاسوب الخاص وبين المصرف⁴.

من خلال التعريف السابقة يمكن الوصول إلى تعريف شامل للبنوك الإلكترونية فهي: "تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات بأمان وبأقل تكلفة، وبأسرع وقت وأقل جهد للعميل"

¹ نادية عبر الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 74.

² محمود محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ط2، 2012، ص 23.

³ منير محمد الجنيبي، ومدوح محمد الجنيبي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 24.

⁴ أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 93-94.

1. نشأة البنوك الإلكترونية في العالم: يعود ظهور البنوك الإلكترونية أو بنك الإنترنت إلى منتصف عقد السبعينات من القرن الماضي، حيث ظهر أول بنك إلكتروني في عام 1995، ومنذ ذلك التاريخ أخذت البنوك في مختلف دول العالم تقدم خدمات مالية ومصرفية عبر شبكة الإنترنت، وكان لتطور شبكة الإنترنت وانتشارها في كافة أنحاء العالم وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنية الحاسب الآلي والاتصال التي عملت على تحقيق تبادل سريع وشامل للمعلومات، ونتيجة للاستثمار في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والاعتماد المتنامي على نظم الحواسيب في إدارة الأنشطة الخاصة بالمعلومات، ازدادت القيمة الاقتصادية فقد تطور مفهوم المقدمة المصرفية على خط، بحيث تحولت الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر الخط خاص، ومن خلال برمجيات نظام الحاسب الآلي للعميل إلى بنك له وجود كامل على الشبكة، يحتوي على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، نتيجة لكل ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من خلال خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية وغيرها¹.

2. متطلبات البنوك الإلكترونية: ويوفر البنك الإلكتروني خدمات كثيرة مثل²:

- ◀ تشكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- ◀ تزويد العميل بأسلوب للتأكد من أرصدهم لدى المصارف.
- ◀ تزويد العملاء بطريقة دفع للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.
- ◀ كيفية إدارة المحافظ الاستثمارية (أسهم وسندات) للعملاء.
- ◀ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

ونتيجة لاتساع استخدام الإنترنت، سيكون للعملاء القدرة على مقابلة موظفي المصرف، من خلال عقد الاجتماعات على شاشات الحاسب الآلي، وبالتالي تسويق الخدمات المصرفية لهم.

3. فئات الخدمات المصرفية المقدمة عبر شبكة الإنترنت: يمكن تصنيف الخدمات المصرفية المقدمة عبر

الإنترنت إلى الفئات الثلاثة التالية³:

¹ نفس المرجع، ص 100.

² نفس المرجع، نفس الصفحة.

³ أبو عربي مروان محمد، مرجع سبق ذكره، ص 106.

- ◀ الخدمات المعلوماتية: ومن أمثلتها: تسويق منتجات وخدمات وتسويقها عبر شبكة الانترنت.
- ◀ الخدمات الاتصالية: وهو ينطوي على مخاطر أعلى سبب أن البنك يسمح للعميل بنوع من الاتصال بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف.
- ◀ الخدمات التنفيذية: تعتبر هذه الخدمة أكثر الخدمات خطورة، حيث تسمح للعميل بتنفيذ الخدمات المصرفية المطلوبة عبر الانترنت مثل: إجراء التحويلات النقدية أو دفع الفواتير.

الفرع الثاني: استحداث البطاقات البنكية

لقد تطورت التكنولوجيا من الحرب العالمية الأولى إلى يومنا هذا، ومع ظهور الحاجة لحل المشكلات الاقتصادية وزيادة البيانات وسرعة الحاجة للمعلومات، وظهر عامل البحث والتطور، ظهرت التطورات الحديثة لاستخدامات التكنولوجيا في مجال إدارة العمليات المصرفية باستخدام التكنولوجيا سواء الآلة أو الكومبيوتر أو الانترنت في تقديم الخدمات المصرفية المتطورة، فقد تنبعت المصارف إلى أهمية استخدام بطاقة السحب

(الصراف الآلي)¹، لأنها تحقق مزايا متعددة منها²:

- ◀ الإبداع والسحب النقدي (العادي والسريع).
- ◀ إيداع الشيكات في أي من حساباته المشتركة في بطاقة الغير إلكترون.
- ◀ التحويل من حساب إلى أي حساب آخر مشترك في البطاقة... الخ.
- لكن كان الاستخدام الصراف الآلي العديد من المشاكل .
- ◀ حالات الغش والخداع
- ◀ مشكلة اختراق شبكة معلومات الصراف الآلي.
- ◀ مشكلة أمانة العاملين: قد توجد موظفين عبر أمناء أو أخطاء ترجع إلى المهندسين وعمل الصيانة.
- ◀ الاختراق الطبيعي لوححدات الصرافة الآلية: تحطيم الجهاز أو الجدار الذي يوضع فيه.

¹ عبد الله إبراهيم نزال، الخدمات في المصارف الإسلامية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 95.

² أبو عربي مروان محمد، مرجع ذكره، ص 118-119.

الفرع الثالث: مزايا البنوك الالكترونية ومخاطرها

1. مزايا البنوك الالكترونية: تتميز البنوك الالكترونية عن غيرها من البنوك من خلال تقديم خدمات متميزة تلي احتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة أهمها¹:
 - ◀ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: هذه الميزة تمكن العميل من طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع، وهو ما يوفر الراحة للعميل، وبالتالي زيادة الثقة بينه وبين المصرف.
 - ◀ تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانب ذلك فهي تقدم خدمات أكثر تطوراً عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي.
 - ◀ خفض تكاليف التشغيل: إن مصاريف التشغيل تعتبر معدومة نهائياً في حالة البنوك الالكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية نظراً لعدم احتياجها إلى مقر وتأثيثه وعمالة كبيرة وما إلى ذلك.
 - ◀ زيادة كفاءة أداء البنوك الالكترونية: يكون ذلك من خلال تقليص الوقت وتجنّب العميل الحضور المادي إلى مكان استفادته من الخدمة.
2. مخاطر البنوك الالكترونية: أما المخاطر التي تنشأ عن عمل البنوك الالكترونية فيمكن إيجازها فيما يلي:
 - ◀ مخاطر التشغيل: وتنشأ من عدم التأمين الكافي للنظام وعدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة، بالإضافة إلى إساءة الاستخدام من قبل العملاء.
 - ◀ مخاطر السمعة: تنشأ في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك والذي ينشأ من عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك، أو اختراق نظام البنك الالكتروني.
 - ◀ مخاطر القانونية: تقع في حالة انتهاك القوانين والقواعد المقررة، خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية.
 - ◀ المخاطر الأخرى: مثل مخاطر الائتمان والسيولة، وسعر العائد ومخاطر السوق... الخ².

¹ منير محمد الجنيهي، وممدوح محمد الجنيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص ص 14-18.

² سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص: تسويق، جامعة الحاج لخضر بباتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية غير منشورة،

المطلب الرابع: المصارف الشاملة و الخصوصية والتدويل المصرفي

تعتبر الخصوصية والبنوك الشاملة من نواتج العولمة واتفاقية تحرير التجارة المالية والمصرفية، وكذا نتيجة إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية .

الفرع الأول: الخصوصية و التدويل المصرفي

تعتبر خصخصة البنوك أحد نواتج العولمة، وهي مرتبطة في كل الأحوال بظاهرة الخصخصة بشكل عام كظاهرة عالمية، وقد حدث الاتجاه نحو خصخصة البنوك في الدول النامية، وبالتحديد بعد زوال توابع الملكية العامة للبنوك في ظل تحول الكثير من هذه الدول إلى تطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي والتحول لآليات السوق¹.

ونقصد بالخصوصية عمليات التحول المتصاعد للمصارف المملوكة للدولة إلى الملكية الخاصة². وتتلخص أهم دوافع خصوصية المصارف في مواجهة التحديات المتزايدة التي تواجه العمل المصرفي في ظل العولمة المالية والمتغيرات المصرفية والتكيف مع ما جاءت به اتفاقية تحرير الخدمات المالية، والمصرفية في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية³.

أما التدويل المصرفي، فيقصد به توسيع العمليات الدولية والمتمثلة في العمليات بالعملة الصعبة وعمليات المقاصة مع غير المقيمين، بالإضافة إلى تزايد ارتفاع إقامة مؤسسات المصرفية في الخارج⁴.

كما يقصد بالتدويل تزايد التعاون بين الدول والمؤسسات المصرفية المختلفة المتواجدة بتلك الدول في المجال المصرفي والمالي، والدليل على ذلك الزيادة المعتمدة في تواجد المصارف خارج أسواقها المحلية⁵.

وتتجه المصارف في الوقت الحالي إلى تدويل نشاطها، أي غزو أو الدخول في أسواق الخدمات المصرفية خارج حدود البلد الأم، وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أن الأسلوب التي قد تمكن وراء تدويل النشاط المصارف تتشابه إلى حد كبير نظيرتها الخاصة بغزو الشركات الدولية ومتعددة القوميات الأسواق جديدة، إما بالاستثمار المباشر وغير المباشرة، ومثلها نجد شركات متعددة القوميات نجد أيضا المصارف المتعددة القوميات⁶.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 43.

² طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 129.

³ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، نفس المرجع، نفس الصفحة.

⁴ PHILIPPE DEARISENET, END JEA PIERRE, **Economie Internationale, la place des Banques**, Edition : Dumod, France, 1999, P336.

⁵ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 42.

⁶ عبد الغفار الحنفي، وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 345.

وهناك عدة أشكال لتدويل المصارف لنشاطها المصرفي منها¹:

◀ **الشكل الأول:** تقديم الخدمات المالية بواسطة مؤسسة في بلد ما إلى مستهلك الخدمة في بلد آخر، أي تقديم الخدمات المالية والمصرفية عبر الحدود، ويدخل هذا الشكل في توسيع الأعمال الدولية لمصارف البلد المعني، أي بيع خدمات لغير المقيمين.

◀ **الشكل الثاني:** توزيع الخدمات المالية عبر إنشاء شركات تابعة أو فروع أو وكالات بواسطة المؤسسات المالية المقيمة في بلد آخر، بخلاف الدول المضيفة، ويدخل هذا الشكل ضمن تأسيس فروع البلد المعني لفروع أو شركات تابعة في الخارج سواء للتعامل مع المقيمين أو غير المقيمين.

الفرع الثاني: المصارف الشاملة

يمكن القول أن من المتغيرات المصرفية العالمية التي عكسها العولمة على أداء وأعمال البنوك ظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة تعتبر انقلاباً واضحاً في عالم البنوك، والتي تعرف بالبنوك الشاملة التي تقوم بكل الوظائف التقليدية وغير التقليدية في منظومة واحدة تقوم على توزيع كامل الأعمال، والوظائف لتلبي كل طلبات العميل وتحل جميع مشكلاته. ومن هذا المدخل يمكن تعريف البنوك الشاملة: "بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائماً وراء تنوع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات، وتوظيف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث نجدها تجمع ما بين البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال². وبسطة المصرف الشامل هو ذلك المصرف الذي يسعى إلى تنمية موارده المالية من كافة القطاعات، كما يقدم الائتمان إلى كافة القطاعات³.

لذلك يمكن القول أن المصرف الشامل هو: "كيان مصرفي يسعى إلى تعظيم الأرباح من خلال التنوع في مصادر التمويل".

وهكذا يتضح أن المصارف الشاملة يتحدد دورها من خلال كونها بنوك تقوم بأعمال كل البنوك والبنوك التجارية أو الاستثمارية والأعمال والبنوك المتخصصة في وقت واحد، أي أنها بنوك غير متخصصة وبالتالي القيام بكافة الخدمات المصرفية بصفة عامة والخدمات المستحدثة بصفة خاصة، وتقوم إستراتيجية البنوك الشاملة، كما هو واضح على

¹ سامي أحمد مراد، تفعيل لتسويق المصرفي لمواجهة آثار الجاتس المكتب العربي للمعارف، مصر الجديدة، مصر، 2007، ص 55.

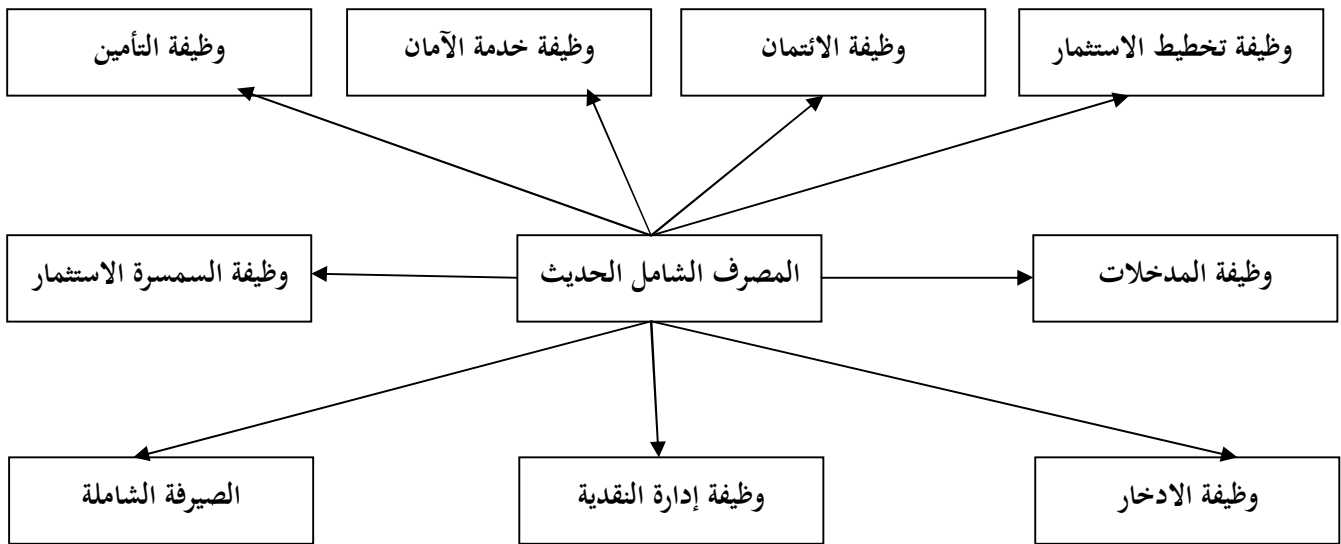
² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص ص 51-52.

³ سيد طه بدوي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2006، ص 217.

إستراتيجية التنويع بهدف استقرار حركة الودائع وانخفاض مخاطر الاستثمار والتنويع، يعني ألا يحدرك البنك نشاطه في قطاع معين أو في مجموعة القطاعات، وهذا ما يرفع من الآثار الإيجابية، ومن ثم نشأة البنوك الشاملة كمؤسسة عالية تجمع بين وظائف متعددة منها المتعلقة بأعمال المشتقات المالية والعقود المستقبلية وكافة الأدوات المستحدثة في الاستثمار وإدارة المخاطر المالية¹.

وقد عبر البعض عن تلك الوظائف المتعددة للمصارف الشاملة أو الحديثة كما هو موضح في الشكل الموالي²:

شكل رقم (10) : وظائف المصرف الشاملة



المصدر : سليمان شكيب الجيوسي، ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 86.

ولعل أهم سمات هذه المصارف والتي تميزها عن غيرها³:

◀ الشمولية مقابل التخصص المحدود.

◀ التنوع مقابل التقييد.

◀ الدينامية مقابل الإستاتيكية.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة (عملياتها وإدارتها)، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2008، ص ص 19-20.

² سليمان شكيب الجيوسي، ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 86.

³ خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 15.

◀ الابتكار مقابل التقليد.

◀ التكامل والتواصل مقابل الإنحسار.

إن فكرة المصارف الشاملة كانت مطبقة عملياً في بعض الدول مثل ألمانيا وهولندا وغيرها من الدول الأوروبية، حيث كانت المصارف فيها منذ البداية تقدم خدمات متنوعة، هذا على العكس من المصارف الأمريكية والتي فرضت عليها التخصص عن طريق قانون Glass- Steagall الذي وضع سنة 1933، ولكن ومع النجاح الذي حققته الصيرفة الشاملة في بلدان عديدة والتطور الحاصل في الأسواق المالية العالمية تم إلغاء قيود هذا القانون¹.

تنطوي إدارة الخدمات المصرفية الإضافية والمقاصة بالبنوك الشاملة على العديد من الخدمات التي تسعى تلك البنوك إلى إدارتها بكفاءة لتحقيق أكبر عائد بأقل تكلفة، وأهم هذه الخدمات هي²:

1. خدمات المعاملات الدولية: وتشمل على العديد من الخدمات لعل أهمها ما يلي:

- ◀ خدمة المصدرين والمستوردين والتي تشمل تقديم المعلومات والمشورة وإنهاء المعاملات المالية.
- ◀ عمليات الأطراف الأخرى مثل إصدار وقبول الدفع الدولية ومثل الحوالات المصرفية... الخ.
- ◀ خدمات تمويل التجارة الدولية باستخدام الكمبيالات المستندية والإعتمادات المستندية... الخ.

2. خدمات أمانة الاستثمار: حيث تعتبر إحدى السمات الرئيسية للبنوك الشاملة في مفهومها الحديث حيث تقوم

تلك البنوك بخدمات لعملائها لعل أهمها:

- ◀ خدمات الأفراد مثل إدارة أموال العملاء.
- ◀ خدمات المشروعات والشركات.
- ◀ خدمات المعلومات والخدمات الخاصة والتي تشمل إنشاء مراكز خاصة لمساعدة العملاء في بناء نظام معلومات خاص بهم.
- ◀ خدمات متابعة المبيعات.
- ◀ خدمات التسجيل والإصدار الخاصة بالأسهم والسندات.

¹ عبد الله الطاهر، وموافق علي خليل، النقود والبنوك والمؤسسات المالية، مركز يزيد للنشر، الكرك، الأردن، ط03، 2006، ص ص 247-249.

² عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة (عملياتها وإدارتها)، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-47.

وفي إطار هذا العرض المختصر للبنوك الشاملة يجب أن تكون هناك رقابة على الجودة الشاملة للمصارف والمقصود بها: مدى التزام المنتج المصرفي بالمواصفات والرسومات والتصميمات، وكلما كانت هناك رقابة كان هناك تطابقات بين التصميمات وخاصة الإنتاج الفعلي كلما كانت درجة الجودة عالية والعكس صحيح¹.

المطلب الخامس: صناعة الخدمة المصرفية الحديثة

الفرع الأول: بعض الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المصرفية

بخصوص الاتجاهات الحديثة في مجال صناعة الخدمات المصرفية، فمن الممكن تلخيصها في مايلي²:

1. التنوع في الأنشطة والخدمة المصرفية: لتوضيح ذلك يمكن أخذ مصر مثال على ذلك، حيث يلاحظ أن

البنوك المصرية بدأت في تقديم بعض الخدمات المصرفية الجديدة في سوق المصارف المصرفية، ويتجلى هذا بصفة خاصة منذ تبني سياسة الإنفتاح الاقتصادي حيث فتح الباب أمام البنوك الأجنبية ومتعددة الجنسيات لممارسة أنشطتها في مصر، فبالإضافة إلى الخدمات المصرفية التقليدية تقدم البنوك المصرية والأجنبية في مصر بالمساهمة في إنشاء المشروعات الإستثمارية المختلفة في مجالات النشاط الاقتصادي، وكذلك إنشاء المشروعات الجديدة، وإعداد دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات الجديدة، بالإضافة لتقديم أوعية الادخار وكذلك تقديم بعض الخدمات الأخرى للأفراد، ويتميز سوق الخدمات المصرفية في مصر بوجود البنوك التي تخصص في تقديم خدمات الأنشطة الاقتصادية يعينها مثل: البنك العقاري وبنك الائتمان الزراعي وغيرها، وقد حاولت بعض البنوك المصرية الوطنية إدخال نظام/وحدات الخدمة الآلية ومنح بطاقة صرف النقدية للاستفادة من هذه الوحدات وذلك على مستوى محدود جداً.

2. التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية: ومن أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات

المصرفية هي التوسع الكبير في استخدام الكومبيوتر، حيث أدى هذا إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك، كذلك من مظاهر التقدم في تكنولوجيا الخدمات المصرفية هي ظهور البنوك الآلية، كما هو الحال في بنوك أوروبا وأمريكا وكذلك بعض البنوك الأجنبية في مصر.

¹ SHIGERU MIZUNO, *La Maitrise Pleine Et Enterré De La Qualité*, Edition : Economica, Paris, P18.

² عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر 2008، ص ص 499-502.

الفرع الثاني : عوامل التوجه العلمي لصناعة الخدمة المصرفية

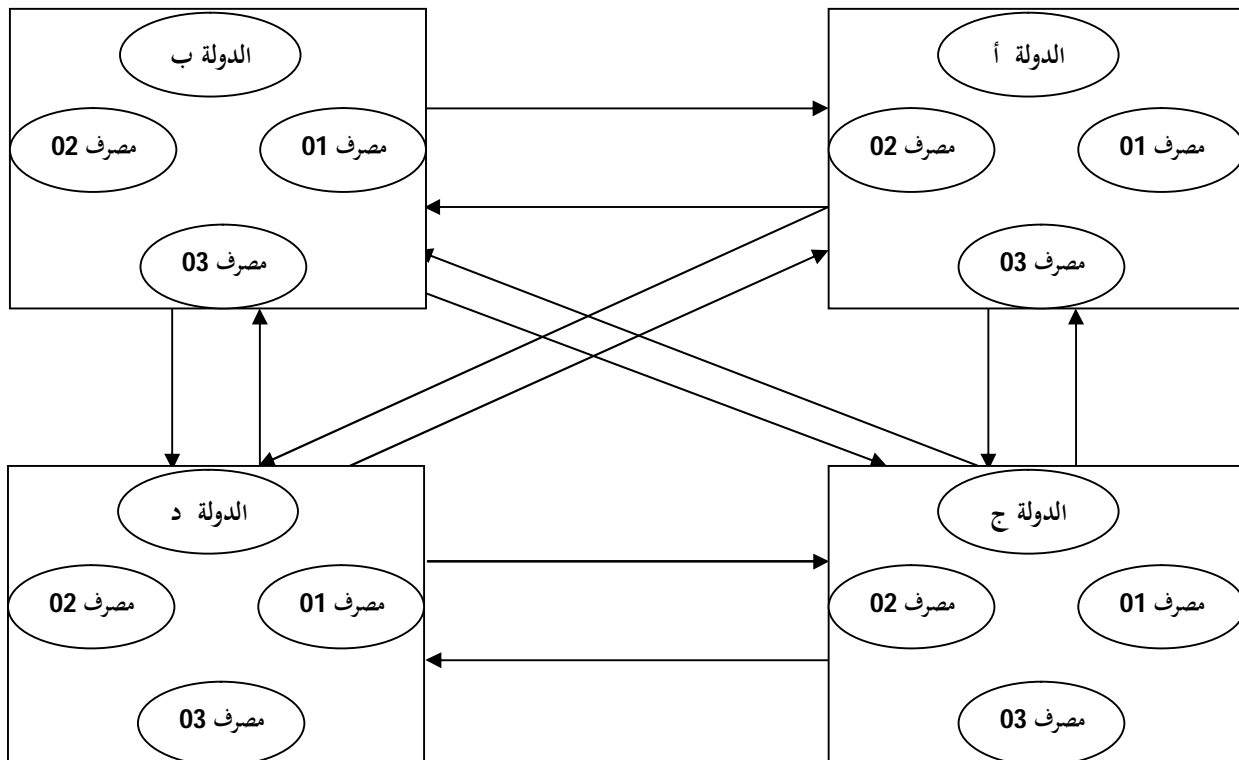
أن العوامل التي ساعدت في التوجه العالمي لصناعة الخدمة المصرفية ضمن ثلاث عوامل هامة والهدف منها التقليل من المخاطر وهي¹:

1. إقتصايات الحجم: كون المصارف الكبيرة قادرة على تشغيل وتقدير خدماتها بأقل تكلفة ممكنة، وبأفضل الشروط الملائمة للزبون، الأمرالذي تحقق معه سمعة المصرف وإمكانية الحصول على نتائج جيدة على المستوى العالمي.

2. تقنيات الإتصالات: التي مهدت الطرق وقربت المسافات وساعدت في التغلب على الصعوبات الرقابة والتنسيق على الأعمال المصرفية التابعة للمصرف خارج حدود دولية الأم، أما العوامل الأخرى : فينصب على المحددات القانونية التي تم التغلب عليها مؤخرًا من خلال اتفاقية منظمة التجارة العالمية وتحرير التجارة في الخدمات المالية، ووضع نظم ومواصفات قياسية لأداء وتشغيل الخدمات المصرفية عالمياً، كما لعبت العولمة المالية في المصارف

دوراً هاماً والشكل يوضح ذلك:

الشكل رقم (11) العولمة المالية في المصارف



المصدر: رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 274.

¹ رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص ص 273-275.

يتضح لنا من الشكل كيف تساعد العولمة المالية في توضيح ارتباطات وعلاقات النظم المصرفية في أي دولة سواء (أ) و(ب) أو (ج) و(د) مع النظام المصرفي في المعمول بها في الدول الأخرى، فأى مصرف في أي دولة من هذه الدول تمكن أي منشأ فروعاً له في دولة أخرى أو يمكن أن يكون له مصارف مملوكة بالكامل، أو حتى علاقات مع بعض المصارف المراسلة في هذه الدول، وهنا تنشأ العولمة المالية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها إنشاء نظم معلومات مصرفية متكاملة بين هذه المصارف في الدول المتعددة وإقامة شبكات اتصالية مشتركة بينها.

الفرع الثالث: المزايا التي تحققها المصارف من تقديم الخدمات الحديثة

إن تقديم الخدمات الحديثة من قبل المصارف ينطلق من مبدأ رفع حجم عمليات المصرف عن طريق تقديم خدمات نافعة وفعالة، لأنها تعود على المصرف بمزايا وفوائد منها ما يؤدي إلى توظيفات المصرف ومنها ما يؤدي إلى زيادة موارده، أهم هذه المزايا ما يلي¹:

1. الدعاية والإعلان: يعتمد المصرف في تقديمه خدماته الحديثة على قاعدة عريضة من المتعاملين لذا يعمل

المصرف على تدويل اسمه بين عدد كبير من الناس سواء كانوا متعاملين معه أو غير متعاملين معه.

2. زيادة موارد المصرف: إن زيادة المتعاملين مع المصرف يؤدي إلى زيادة موارد المصرف، لذا يجب ممارسة جميع

الوسائل ليشعر الأفراد أن المصرف وجد لخدمتهم لا ليسلبهم أموالهم .

3. زيادة توظيف المصرف: هنالك خدمات مصرفية قد تنطوي على إئتمان يمنحه المصرف للمتعاملين معه مقترنا

بالخدمة المصرفية ذاتها، ويكون هذا الإئتمان قصير الأجل ينتهي بانتهاء الخدمة أو بعدها بوقت قصير، مما يمثل عنصر موائمة بين وقت استحقاق الدفع وبين وقت توفير الأموال لذي المتعامل، ومن أمثلة هذه الخدمات: دفع ثمن الكهرباء أو اشتراك التلفون بالنيابة عنه .

4. التعامل بكفاءة لعدد حسابات العملاء بالمصرف².

5. تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه

المدفوعات.

بالإضافة إلى:

◀ تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان.

¹ زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 03، 2003، ص ص 23-25.

² مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة، مصر، 2001، ص ص 291-292.

- ◀ تمكين المصارف من تقديم خدمات مصرفية لعملاءها لم تكن معروفة من قبل .
- ◀ زيادة القدرة التنافسية.
- ◀ زيادة الحصة السوقية.
- ◀ تشجيع الابتكار والتنوع في الخدمات.

خلاصة الفصل

رغم وجود بعض الملامح المحددة للمفهوم الجديد للعملة، لا يزال هناك خلاف حاد حول تعريفه الدقيق، بينما يرى البعض أن العولمة تعني تغريب العالم بأسره ونقل الثقافة والحضارة ونمط الغيري إلى كافة دول العالم باعتباره النمط الأمثل، ويراها البعض الأخر مجرد غطاء لتحقيق مزيد من تنامي الرأسمالية وتوليد الهيمنة المتزايدة فهنا أمكن تشبيه العولمة على أنها بديل الاستعمار، فهي في النهاية تركز هيمنة الدول الأكثر تقدماً على الدول النامية، أو سيطرة الشركات متعددة الجنسيات على الاقتصاديات الوطنية والمحلية لهذه الدول، وهذه الأخيرة قامت بإلغاء القيود على التدفقات المالية عبر الحدود، وهذا يدخل في إطار العولمة المالية والتي في ظلها أصبحت العمليات المالية تنظم وتجمع في شبكات الكمبيوتر.

إن ظاهرة العولمة المالية تعكس مع زيادة حركية في تنقل رؤوس الأموال في ظل عملية التحرير المالي، والتي قد تحمل معها مخاطر عديدة وهزات مدمرة، كما أنها قد تجلب معها فوائد ومزايا، إن أحسن التصرف فيها، تعود بالنفع على الاقتصاد العالمي بشكل عام والدول النامية بشكل خاص لأن نمو هذه الأخيرة أصبح مشروطاً وضرورياً لتحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي العالمي ولتصنيف الهوة بين أطرافه، كما أفرزت العولمة المالية نمو أدوات المالية الجديدة، ما كان لزيادة التدفقات رؤوس الأموال عبر الحدود وسرعه انسيابها بين سوق وآخر بشكل وثيق أثر على الأسواق المحلية نتيجة سياسة التحرر المالي الداخلي والخارجي، لقد أثبتت تجارب عقد التسعينات أن العولمة المالية بالنسبة للدول النامية كثيرًا ما أدت إلى حدوث أزمات وصدمات مالية مكلفة زعزعت بذلك بشكل كبير على مجمل الأعمال المصرفية وجب على هذه الأخيرة التحول والاستحداث في منتجاتها (الصناعة المصرفية)، وهذا ما فتح مجالات أوسع للمصارف والمؤسسات المالية وبالتالي تحقيق الأرباح، الذي يعتبر هدف أساسي لها، وبخاصة في النظام الاقتصادي الحر، الذي أصبح منهجاً تتبعه معظم دول العالم.

لقد استفادت المصارف كثيرًا من اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية في إطار منظمة التجارة العالمية سواء بالنسبة للدول المتقدمة خلال فتح أسواق جديدة، أو الدول النامية من خلال نقل التكنولوجيا والاستفادة من الخبرات الأجنبية، وفي هذا ساهم التقدم التكنولوجي الحاصل في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي بتوفيره الأحداث تقنيات المعلومات والاتصالات وأجهزة الإعلام الآلي وهو ما سمح بظهور العمل المصرفي الإلكتروني الذي يمارس في مختلف المؤسسات المالية والمصرفية كبيرة كانت أم صغيرة، وبالتالي نتج عن ذلك ظهور خدمات مصرفية مبتكرة

وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب هذه الخدمات من المصرف إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، وهو ما يساعد المصرف في النهاية على تحقيق نمو مطرد في حجم عملياتها وتعظيم أرباحها.

وفي ظل هذه التطورات والعولمة المالية شهدت الساحة المصرفية ظاهرة الاندماج المصرفي، التي تساعد على رفع كفاءة وأداء المصارف، وهي طريقة انتهجتها المصارف لزيادة قدرتها التنافسية من خلال تحقيق التكاليف وتعظيم كذلك الربح ومن وراء كل ذلك تحقيق النمو السريع والحفاظ على البقاء والاستمرار وزيادة نصيب الكيان المصرفي الجديد في السوق المصرفية المحلية والعالمية، ومن أجل كسر احتكار الدول الملكية (أو المالكية) وجعل المنافسة موحدة، لجأت الدول إلى عملية الخوصصة، وهي من نواتج العولمة المالية، ومن أجل رفع كفاءة المصارف وتأهيلها ظهرت بما يعرف بالصيرفة الشاملة (البنوك الشاملة) التي تتميز بخدمات متنوعة وذات جودة عالية.

وفي الأخير نخلص إلى القول بأن العالم أصبح قرية صغيرة تخترق في ظلها القوة العلمية كل مجال من مجالات الحياة، وكل منطقة من مناطق الكرة الأرضية، مؤثر بذلك بكل ما هو صغير أو كبير، وبذلك تعددت الخدمات المصرفية المقدمة عبر المصارف وهو ما سنحاول دراسة في الفصل الثالث ميدانيًا ١.

الفصل الثالث:

واقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية

حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

تمهيد:

نظراً للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية السريعة التي يشهدها العالم بصفة عامة والاقتصاد الجزائري بصفة خاصة، فإن البنوك الجزائرية تسعى لمواكبة هذه التغيرات العالمية في ظل الانفتاح والعمولة وخاصة أمام تحرير التجارة الخارجية وخاصة منها الخدمية، وذلك من أجل تفعيل نشاطها المصرفي، خلال تطوير خدماته المصرفية، هذا فضلاً عن إيجاد الأساليب والطرق المناسبة لتحسين الخدمات المصرفية المماثلة للبنوك المنافسة بقصد تحقيق أهداف المستقبلية في مجال الخدمات المصرفية من خلال سياسة تسويقية فعالة من إعداد مزيج تسويقي ملائم، واعتماد نظام معلومات التسويقية فعالة، والقيام بحوث التسويق من أجل تحقيق الأهداف التي يسعى البنك إلى تحقيقها من جهة والاحتفاظ بزبائنه من جهة أخرى، وكسب زبائن جدد، بالإضافة إلى زيادة الحصة السوقية، وتعزيز المركز التنافسي، وإكساب القدرة على الاستمرار والتوسع السليم في السوق المصرفية مع تخفيض تكاليف تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة.

ولتحديد الأهمية والدور الذي تلعبه الخدمة المصرفية باعتبارها الأداة الديناميكية لتحقيق أهداف البنك، وقع الاختيار على بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة رقم 111، في محاولة لإبراز أهمية الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك ومدى فعاليتها في ظل ما تشهده الساحة المصرفية من عراقيل وتحديات، والتي من أبرزها ظاهرة العمولة المالية والتحرر المالي.

ولمعرفة ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: تشخيص لواقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية.

المبحث الثاني: لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة رقم 111.

المبحث الأول: تشخيص لواقع الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية

شهدت المنظومة المصرفية توسعاً ملحوظاً في الفترة الأخيرة خاصة في مجال الخدمة المصرفية، إلى جانب البنوك العمومية الستة ووصل عدد البنوك المعتمد إلى 29 بنكا ومؤسسة مالية (في الوقت الحالي)، إذ يتميز الجهاز المصرفي في الجزائري بنقاط ضعف كثيرة.

المطلب الأول: واقع المنظومة المصرفية الجزائرية

إن النظام المصرفي هو مجموع المصارف العاملة في بلد ما، وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، وهو يشمل المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي والخزينة العامة¹. حيث عملت الجزائر بعد الاستقلال على إقامة جهاز مصرفي جديد برأسمال عمومي وذلك من أجل تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية العامة في إطار التخطيط المركزي ومع بروز العولمة، الاستثمار الأجنبي.... وجدت المصارف الجزائرية نفسها مجبرة على مسايرة التطورات الدولية وذلك بالقيام بإصلاحات جذرية تتماشى مع متطلبات المحيط المصرفي الجديد².

الفرع الأول: إصلاح المنظومة المصرفية

رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية لإصلاح المنظومة المصرفية أواخر عقد الثمانينات إلا أنه لم يستكمل تأسيس النظام المصرفي الجزائري إلا في 14/04/1990 تاريخ صدور قانون النقد والقرض (10/90)، والذي جاء استكمالاً للإطار القانوني لإصلاح الجهاز المصرفي، حيث حدد هذا القانون مجموعة من المبادئ على قدر كبير من الأهمية كان الغرض منها تنشيط وظيفة الوساطة المالية، وتفعيل السياسة النقدية والإسهام في دعم الاقتصاد الوطني الذي يقوم على قواعد السوق وحرية المنافسة³.

¹ خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية السياسية النقدية)، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 179.

² لعرفا فائزة، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل، رسالة ماجستير في التسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2010، ص 109.

³ خبابة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 192.

لقد عبر قانون النقد والقرض عن إرادة في تغيير نمط التسيير الذي اتبعته المصارف خلال عقد ثمانينات حيث يهدف قانون النقد والقرض (10/90) إلى ما يلي¹:

- ◀ وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المصرفي والمالي.
- ◀ رد الاعتبار لدور البنك المركزي في تسيير شؤون النقد والقرض.
- ◀ إعادة تقييم العملة الوطنية (المواد 04، 58، 59 من القانون).
- ◀ ضمان تسيير مصرفي جيد للنقود.
- ◀ تشجيع الاستثمار الخارجي والسماح بإنشاء مصارف وطنية خاصة أو أجنبية.
- ◀ تنوع مصادر التمويل للمتعاملين الاقتصاديين.
- ◀ إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك.

الفرع الثاني: تدخل الدولة في التنظيم المصرفي

بعد فضيحة الخليفة وتفاديا لمشاكل أخرى من هذا النوع، ارتفعت درجة تدخل الدولة في التنظيم المصرفي والذي لا يكون إلا من خلال جملة من القوانين، وأهمها القوانين الصادرة في سنتي 2003 و2004، والتي لا تترك حرية كبيرة للمصارف للتصرف والعمل دون الرجوع إلى بنك الجزائر ومما جاء فيها²:

◀ **الأمر رقم 03-11 الصادر في 2003/08/27**: الذي يؤكد على سلطة بنك الجزائر النقدية، وقوة تدخل الدولة في المنظومة المصرفية، حيث أن هذا الأمر لا يشير ولا يعطي فرصة للتحدث عن التحرير المصرفي، وإنما يعطي للتدخل الحكومي أكثر جدية.

◀ **النظام رقم 04-01 الصادر في 2004/03/04**: الخاص بالحد الأدنى لرأس مال المصارف والمؤسسات المالية، والتي تنشط داخل الجزائر، فقانون المالية لسنة 1990، يحدد الحد الأدنى لرأس المال للمصارف بـ 500 مليون دج، و بـ 10 مليون دج للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال في

¹ بلعوز بن علي، محاضرات في النظريات السياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2006، ص ص 188-189.

² نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص ص 127-128.

سنة 2004 بـ 205 مليار دج للمصارف، و 500 مليون دج بالنسبة للمؤسسات المالية، وكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف ينزع منها الاعتماد.

◀ **النظام رقم 04-02 الصادر في 2004/03/04:** الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجباري لدى دفاتر بنك الجزائر، وبصفة عامة يتراوح الاحتياطي الإجباري بين 0% و 15% كحد أقصى.

◀ **النظام رقم 04-03 الصادر في 2004/03/04:** الذي يخص نظام ضمان الودائع المصرفية ويهدف النظام إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودائعهم من مصارف، ويودع الضمان لدى بنك الجزائر، حيث تقوم بتسيير شركة مساهمة تسمى شركة ضمان الودائع المصرفية، يساهم فيما و يخص مشاريع، وتقوم المصارف بإيداع علاوة نسبية لصندوق ضمان الودائع المصرفية، تقدر بمعدل سنوي 01% حسب المنظمة العالمية للتجارة من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية، والتعويض يكون العملة الوطنية فقط.

المطلب الثاني: الهيكل المصرفي الجزائري

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري من 29 بنكا هذه البنوك تعد الركيزة الأساسية للاقتصاد الوطني.

الفرع الأول: مكونات الجهاز المصرفي في الجزائري

يتكون الجهاز المصرفي لأي مجتمع من عدة مصارف، تختلف وفقاً لتخصصها في الدور الذي تؤديه في الاقتصاد، وفي الجزائر يتكون الهيكل المصرفي من :

1. بنك الجزائر: أصبح البنك المركزي على إثر قانون النقد والقرض (10/90) يحمل اسم بنك الجزائر¹، ويقوم بتنظيم التداول النقدي، إصدار ومراقبة الائتمان، إضافة إلى إدارة المديونية الخارجية، ومراقبة تنظيم سوق الصرف، ويمارس بنك الجزائر هذه المهام من خلال مجلس النقد والقرض، وكذا اللجنة المصرفية التي تقوم بالمهمة الرقابة، ثم لجنة مركزية المخاطر، وعوارض الدفع.

¹ المادة رقم 12، قانون رقم 90-10 المؤرخ في 14/04/1990، المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد

16، 1990/04/18، ص 522.

2. المصارف التجارية العامة: وهي المصارف المملوكة بالكامل للدولة، وتستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفي حالياً بحوالي 95% من إجمالي الأصول المصرفية في السوق المصرفي الجزائري¹.

3. المصارف التجارية الخاصة: حيث فتح قانون النقد والقرض المجال للعديد من المصارف الخاصة للعمل بالجزائر تكريماً لمرحلة اقتصادية ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة والعمل وفق آليات اقتصاد السوق حيث تم منح الاعتماد².

الفرع الثاني: الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري

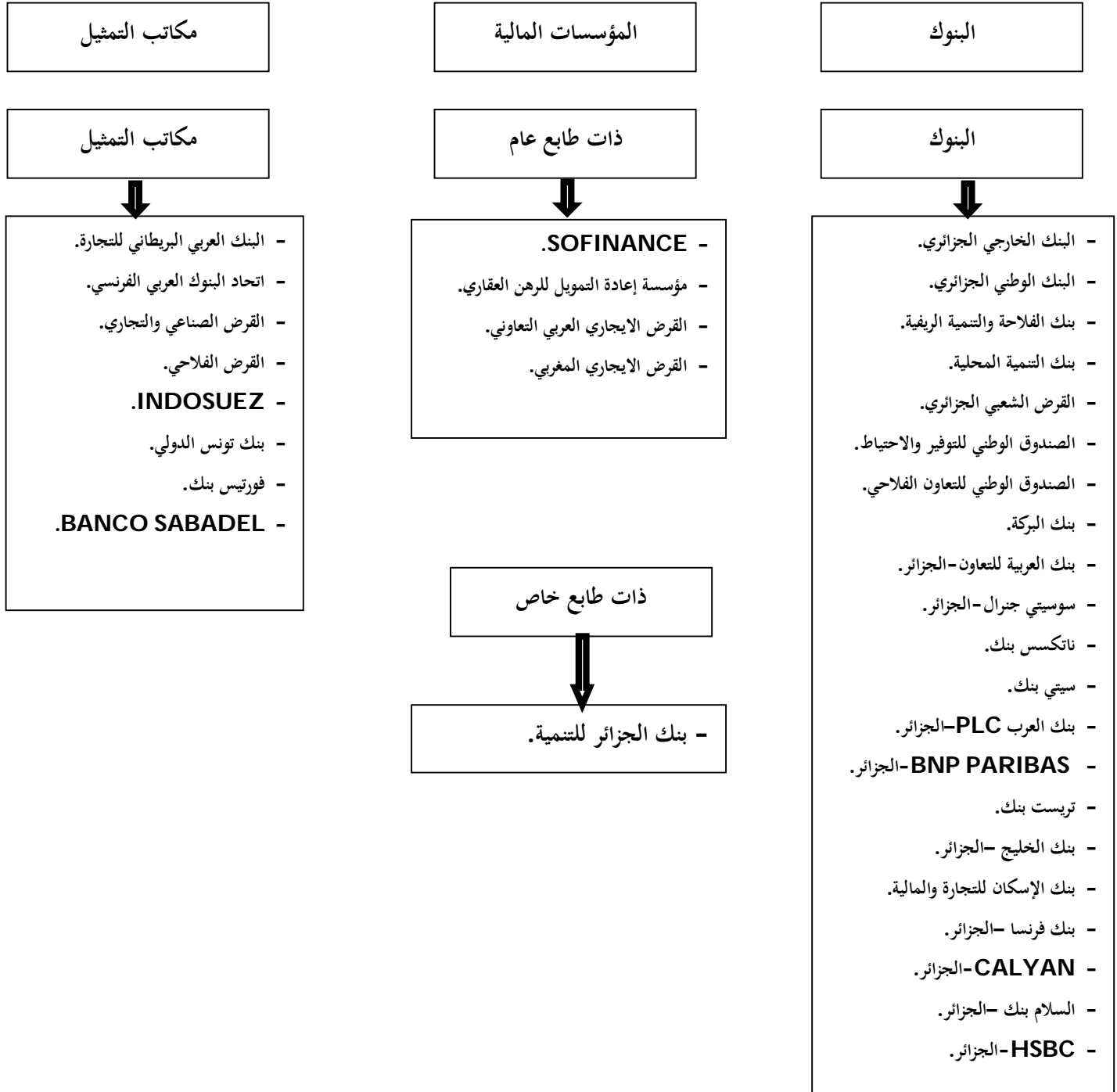
لقد كان لصدور قانون النقد والقرض دوراً بارزاً في إعادة تشكيل وهيكل الجهاز المصرفي الجزائري في شكله الحالي، فقد أتاح إمكانية إنشاء بنوك ومؤسسات مالية خاصة وأجنبية، ومزاولة أنشطتها البنكية في الجزائر، ويتكون الجهاز المصرفي الحالي من ثلاث قطاعات أساسية، وهي البنوك والمؤسسات المالية ومكاتب التمثيل، وهو ما يبينه الشكل التالي³:

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط3، 2003، ص 201.

² نفس المرجع، ص 191.

³ باكور حنان، الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية، شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصادية المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2013/2014، ص 26.

الشكل رقم (12) : البنوك والمؤسسات المالية في القطاع المصرفي الجزائري



المصدر: حبار عبد الرزاق "تطور مؤشرات الإدارة ومسار الإصلاحات في القطاع المصرفي الجزائري"، الأكاديمية

للدراستات الاجتماعية والإنسانية، عدد 09، 2013، ص 58.

المطلب الثالث: واقع الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة ملحة بالنسبة للمصارف الجزائرية، على ضوء ما تشهده الساحة المصرفية العالمية، فواقع الحال يشير إلى اعتماد المصارف الجزائرية بشكل رئيسي على الوظائف المنحصرة أساسا في مجال تلقي الودائع ومنح القروض، وهناك من يقدر عدد الخدمات التي تقدمها المصارف الجزائرية بـ 40 خدمة، في حين تقوم المصارف العالمية بتقديم أكثر من 3600 خدمة مصرفية.

الفرع الأول: طبيعة الخدمة التي يقدمها الجهاز المصرفي الجزائري

إن الخدمات التي يطرحها الجهاز المصرفي الجزائري، توصف بأنها خدمات تقليدية، ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة، ولذلك بدأ التفكير في تحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري، وذلك يجعلها عصرية، ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المصرفية هي تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع إلكترونية¹.

وبالنظر إلى طبيعة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصارف سواء تعلق الأمر بمدة التحويلات والتقليص أو مجالات التعاملات المصرفية، فالمصارف الجزائرية لا تزال تسير وفق الطرق التقليدية في كثير من المجالات، كما أن مدة التحويلات لا تزال بعيدة كل البعد عن المعايير الدولية، وبهذا تبقى المصارف الجزائرية عبارة عن شبائك للدفع عوض أن تكون آليات لدفع الاستثمار، فهي تشكل أهم معرقل للاستثمار إذا أضفنا لها البيروقراطية والمحسوبية والرشوة ومشكل العقار الصناعي².

وتجدر الإشارة أن هذه الخدمات جد محدودة في المصارف الجزائرية نظراً لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة³.

الفرع الثاني: واقع التسويق في المصارف الجزائرية

أما عن واقع التسويق في المصارف الجزائرية فإن الهوة كبيرة بين الفكر التسويقي وما هو موجود في المصارف الجزائرية ونعتقد في رأينا أن الإمكانيات المادية والبشرية الموجودة في الوقت الحالي في المصارف الجزائرية بعيدة كل البعد

¹ نادية عبد الرحمن مرجع سبق ذكره، ص 130.

² جليل نور الدين، تكوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص، نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم: العلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006، ص 43.

³ بريس عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 236.

على تحقيق قفزة نوعية في تحسين الأداء التسويقي للمصارف الجزائرية، ونعتقد أن المشكلة ليست في تبني إستراتيجية تسويقية معينة لتحقيق الهدف التسويقي في المصارف الجزائرية، لأن الإشكالية تكمن في طريقة التفكير والأداء والثقافة التسييرية وليست في الموارد.. وبالتالي فإن الحلول الأكثر أهمية في حالة المصارف الجزائرية يمكن في فتح مجال التحالفات والشركات الإستراتيجية مع المصارف العالمية أو الجهوية التي شهدت تطورا يسمح لها أن تنافس الأسواق العالمية بسهولة كبيرة¹.

لكي يدرك النظام المصرفي الجزائري السمعة السيئة التي نسبت إليه بشأن نوعية الخدمات وعدم وجود ثقة بين عملائه، وهي أخطر مشكلة قد يواجهها المصرف الذي يعتبر مؤسسة تسعى لتحقيق المزيد من الربح، التأقلم مع التطورات الدائمة على المستوى المحلي والدولي، والذي يساهم في المحافظة على العملاء الحاليين وجذب أكبر عدد كبير من العملاء المرتقبين والاستجابة لطلباتهم المعقدة والمتغيرة باستمرار، وهذا من خلال خلق تسويق مناسب ومتطور².

الفرع الثالث: المنافسة

تعرض البنوك الجزائرية إلى منافسة شرسة مع البنوك الأجنبية من جهة والمؤسسات المالية من جهة أخرى وهذه المنافسة لا يمكن محاربتها، إلاّ بخلق ميزة تنافسية عن طريق إتباع سياسة إنتاج "خدمات ومنتجات جديدة تجمع ما بين التقليدي والمستحدث، وبالتالي البنوك الجزائرية مطالبة بتقديم خدمة متكاملة من الخدمات المصرفية، حتى تتمكن من مواجهة المنافسة كون المنتجات والخدمات الحالية غير كافية بالاحتياجات المتزايدة للعملاء، ولتحقيق هذا الغرض يجب القيام بالخدمات التالية³:

- ◀ الإقراض بكافة أشكاله وأنواعه، أي عدم الاقتصار على تقديم القروض للشركات الكبيرة، بل أيضا القروض للأفراد الذين يرغبون في إنشاء مؤسسات فردية صغيرة للحرفيين.
- ◀ تشجيع قروض الاستهلاك والاستفادة من الفرص التسويقية للمنتجات.
- ◀ الاهتمام بتقديم القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسط خاصة وأن ومن أهم المشاكل التي تعاني منها المؤسسات مشكلة التمويل وصعوبة الحصول على القرض البنكي.

¹ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص131.

² عبد الرحيم وهبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 72.

³ باكور حنان، مرجع سبق ذكره، ص105.

◀ تشجيع تقديم خدمات الصيرفة الإسلامية، للوقوف عند رغبة شريحة كبيرة من العملاء بالإضافة إلى تقديم بعض الخدمات الحديثة أو التوسع في القائم منها مثل¹:

- التأجير التمويل.
- القروض المشتركة.
- خصم الفواتير التجارية.
- شراء التزامات التصدير.
- تقديم خدمات التحوط والتغطية من مخاطر تقلبات أسعار الفائدة والصرف مثل: عقود الخيارات والمستقبليات، بالإضافة إلى العقود الآجلة.

المطلب الرابع: واقع الخدمة المصرفية الالكترونية في الجزائر

لا شك أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة 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 تنسم بالكفاءة والسرعة في الأداء.

وتندرج الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولتحسين هذه الوضعية انتهجت الجزائر إستراتيجية الجزائر الإلكترونية (2013) خلال الفترة (2009/2013)، وتهدف هذه إلى تعزيز الاقتصاد الوطني وبالأخص الجهاز المصرفي الذي يعاني من نقص في المجال الإلكتروني، كما سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت والتقنيات المرتبطة بها، خاصة في مجال العمل المصرفي².

الفرع الأول: شبكة الاتصالات الإلكترونية

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محددة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذلك عدم تزايد الطلب على

¹ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 36.

² بوخلف نادية، خبير تونسية، واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة، ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، التخصص تسويق، القسم ماستر 02 معهد العلوم الاقتصادية، التجارة وعلوم التسيير، البويرة، 2012/2011، ص ص 87-88.

هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب)، ورغم ذلك لقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

◀ بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB): مؤسسة البريد، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الخارجي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري¹.

◀ استخدام الهاتف في الخدمات المصرفية: لا تستعين المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت أو المحمول رغم ما شهدته هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية، وعلى المصارف الاستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر ممكن من الزبائن².

الفرع الثاني: نظم المعلومات والدفع وتعميم النقد الآلي في الجزائر

في إطار الورشة المفتوحة في مجال تطوير الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكترونية تجدر الإشارة على الجهود القائمة كانت محلية، أو مع الشريك الأجنبي من أجل إقامة هذا المشروع، وسوف تشير إلى³:

1. العقد المبرم في شهر أبريل من سنة 2003 بين شركة SATIM والشركة الفرنسية INGINICO DATAS من أجل تعميم النقد الإلكتروني في البنوك الجزائرية، وكان من المقرر أن تبرغ ثمرته في نوفمبر من نفس السنة بإصدار بطاقة دفع مصرفية، ثم إصدار بطاقة دولية في الثلاثي الأول من سنة 2004.

2. اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية INGINICO DATAS الرائدة في مجال البرمجيات سنة 2003 المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية وثلاث مؤسسات جزائرية MAGAR Multimédia و SOFT Engineering و مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية".

¹ معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة الإعلام والاتصالات على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية إستراتيجية حالة بنوك سعيدة)، مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبوبكر بالقيادة تلمسان، 2012/2011، ص 49.

² نفس المرجع، نفس الصفحة.

³ نفس المرجع، ص ص 52-54.

ويمكن أن نلاحظ خطى اهتمام البنك تكنولوجيا الإعلام والاتصال عبر السنوات كمايلي:

◀ 1991: تطبيق نظام SWIT لعمليات التجارة الخارجية.

◀ 1992: وضع برمجيات LOGICIEL SYBV لتسيير القروض، عمليات الصندوق، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن.

• إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية.

• إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات

◀ 1993: إنهاء عمليات إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية.

◀ 1994: تشغيل بطاقة التسديد والسحب في بعض الوكالة الرئيسية.

◀ 1996: إدخال عمليات الفحص السلبي Télétraitement (فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي) يشير واقع استخدام النقد الآلي المتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية وعلى رأسها البطاقات البنكية أن استخدامها محدود في جميع الجزائري.

◀ 1998: بداية نظام السحب ما بين البنوك.

◀ 2002: إطلاق مشروع "نظام ما بين البنوك" وتسيير المشروع سلم لشركة SATIM من طرف المنظمة البنكية.

◀ 2004: اختيار لنظام الدفع بأربع عوامل ملائمة بمعايير GMV.

◀ 2005: خلق المنظمة النقدية ما بين البنوك COMI.

◀ 2007: بداية العمل ببطاقة CIB في التراب الوطني، وتعميم نظام الدفع ما بين البنوك.

ويوضح الجدول التالي الخبرة المالية الموجودة في البنوك الجزائرية.

الجدول رقم(04): الخبرة المالية للبنوك الجزائرية

المهام	المؤسسات
<ul style="list-style-type: none"> - ممثل هام لتطوير النظام النقدي. - بداية العمل المالي: 1989 الانضمام إلى VISA الدولية و MASTERCARD الدولية. - تضع الآن بطاقات VISA الدولية بمواصفات EMV. 	القرض الشعبي الجزائري
<ul style="list-style-type: none"> - تسيير بطاقة السحب مخصصة للعملاء الأجراء في فروع BADR. - الاتصال بمقر SATIM من أجل ترتيب المقاصة ما بين البنوك. 	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
<ul style="list-style-type: none"> - تسيير البطاقات البترولية القابلة للدفع من أجل شراء الوقود بالقرب من محطات نفضال. - السير من أجل العمل ببطاقات VISA العالمية. 	البنك الخارجي الجزائري
<ul style="list-style-type: none"> - ممثل نقدي في طريق النمو. - يضيف مخطط للمتعلقة داخلي من أجل التكفل بالكتلة النقدية. 	بنك التنمية المحلية
<ul style="list-style-type: none"> - تسيير أجهزة DAB لشبكة بريد الجزائر. - التصريح بالموافقة في الوقت الرسمي للأشخاص الحاملين لبطاقات بريد الجزائر. - الاتصال ب SATIM من أجل مراجعة المقاصة ما بين البنوك. - بريد الجزائر ممثل هام في تعميم بطاقات السحب. 	البريد المركزي

المصدر: معطي سيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 55.

المبحث الثاني: لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري

القرض الشعبي الجزائري من المؤسسات الاقتصادية المالية التي نشأت غداة الاستقلال، ويعتبر في يومنا هذا من

أهم المؤسسات الناشطة في الميدان المصرفي.

المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري (CPA)

الفرع الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري

القرض الشعبي الجزائري هو مؤسسة مالية تأسست بقرار 66-366 الموافق ل 23 ديسمبر 1966، رأسماها

الأولى كان يقدر ب 15 مليون دينار جزائري، ويد عاملة ب444 عامل موزعين على 20 وكالة، ولقد أنشئ القرض

الشعبي الجزائري على أساس هياكل الهيئات البنكية التي كانت موجودة بعد الاستقلال ، وهي عبارة عن اندماج للبنوك التالية:

◀ البنك الشعبي التجاري والصناعي الجزائري (BPCIO).

◀ البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران (BPCIO).

◀ البنك الشعبي التجاري والصناعي لقسنطينة (BPCIC).

◀ البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة (BPCIA).

وفي سنة 1967 أدخلت ثلاثة بنوك أجنبية:

◀ شركة مرسيليا للقرض في عام 1968 SOCIETE MARSEILLAISE DE CREDIT (SMC).

◀ الشركة الفرنسية للقرض والبنوك عام 1972 LA COMPAGNIE FRANCAISE DE CREDIT ET DE BANQUES.

◀ البنك المختلط الجزائري عام 1967 LA BANQUE MIXTE D'ALGERIE

وهو آخر بنك خاص ضمنه إلى القرض الشعبي الجزائري (CPA)، لقد عرف القرض الشعبي الجزائري عدة تطورات في مجال نشاطه من أجل تحسين عروض الزبائن، ولقد مرت هذه المؤسسة بمراحل عديدة باعتبارها مرتبطة بالاقتصاد الوطني، ابتداء من مرحلة التركيز، مروراً بالتخصص، ثم استقلالية المؤسسات وكذا الإصلاحات التي أحدثت تغييرات على المستويين الإداري والهيكلية للبنوك.

ولقد بلغ رأس ماله حالياً 48 مليار دينار، ويتواجد مقره بالجزائر العاصمة، كما يضم القرض الشعبي الجزائري

134 وكالة موزعة على ثلاث مجموعات:

◀ مجموعة الوسط

◀ مجموعة الشرق

◀ مجموعة الغرب

يحتل القرض الشعبي الجزائري المرتبة الخامسة الوطني وذلك حسب عدد الوكالات والمرتبة الثالثة وحسب حصيلة موارد الوكالات.

ولقد بلغ عمال القرض الشعبي الجزائري لسنة 2013 حوالي 5500 عامل وإطار، أما بالنسبة للمجال النقدي فقد أدخل القرض الشعبي الجزائري تقنية جديدة تدعى LEADER، ويملك هذا الأخير 15 وحدة على المستوى الوطني حيث تعتبر الشبكة الأكثر كثافة مقارنة مع البنوك المنافسة.

الفرع الثاني: تعريف القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الجزائري بنك ودائع يهتم بإعطاء كل أشكال القروض لمختلف القطاعات، إن القرض الشعبي الجزائري يخضع للتشريع البنكي والتجاري، و يعتبر بنكا كاملا وشاملا مع الغير، بحيث يقوم بجمع النقود من أصحاب الفئات المالي إلى أصحاب العجز المالي وذلك وفق أسس معينة، ويقوم أيضا بمنح القروض القصيرة. وابتداء من 1971 أصبح يقوم بمنح القروض المتوسطة الأجل أيضا وتبعاً لمبدأ التخصيص البنكي، فقد تكفل القرض الشعبي الجزائري بمنح القروض للقطاع الحرفي، الفندقية والقطاع السياحي بصفة عامة وكذلك قطاع الصيد والتعاونيات غير الفلاحية والمهنة الحرة.

يتواجد مقر CPA بالجزائر العاصمة "العقيد عميروش" ويضم 134 وكالة موزعة على 03 مجموعات وسط شرق -غرب.

ويبلغ رأس ماله عند التأسيس 15 مليون دينار جزائري ويشهد عدة تطورات هي كالتالي¹:

الجدول رقم (05): رأس مال القرض الشعبي الجزائري منذ تأسيسه

السنة	رأس المال
1966	15 مليون دينار جزائري.
1983	800 مليون دينار جزائري.
1992	5,6 مليار دينار جزائري.
1994	9,31 مليار دينار جزائري.
1996	13,6 مليار دينار جزائري.
2000	21,6 مليار دينار جزائري.

¹ وثائق مقدمة من طرق وكالة القرض الشعبي الجزائري، رقم 111.

2004	25,3 مليار دينار جزائري.
2006	29,3 مليار دينار جزائري.
2011 - 2008	48 مليار دينار جزائري.
2013 - 2011	حوالي 50 مليار دينار جزائري.

المطلب الثاني: مهام وأهداف القرض الشعبي الجزائري (CPA) وهيكله التنظيمي

الفرع الأول: مهام وأهداف القرض الشعبي الجزائري

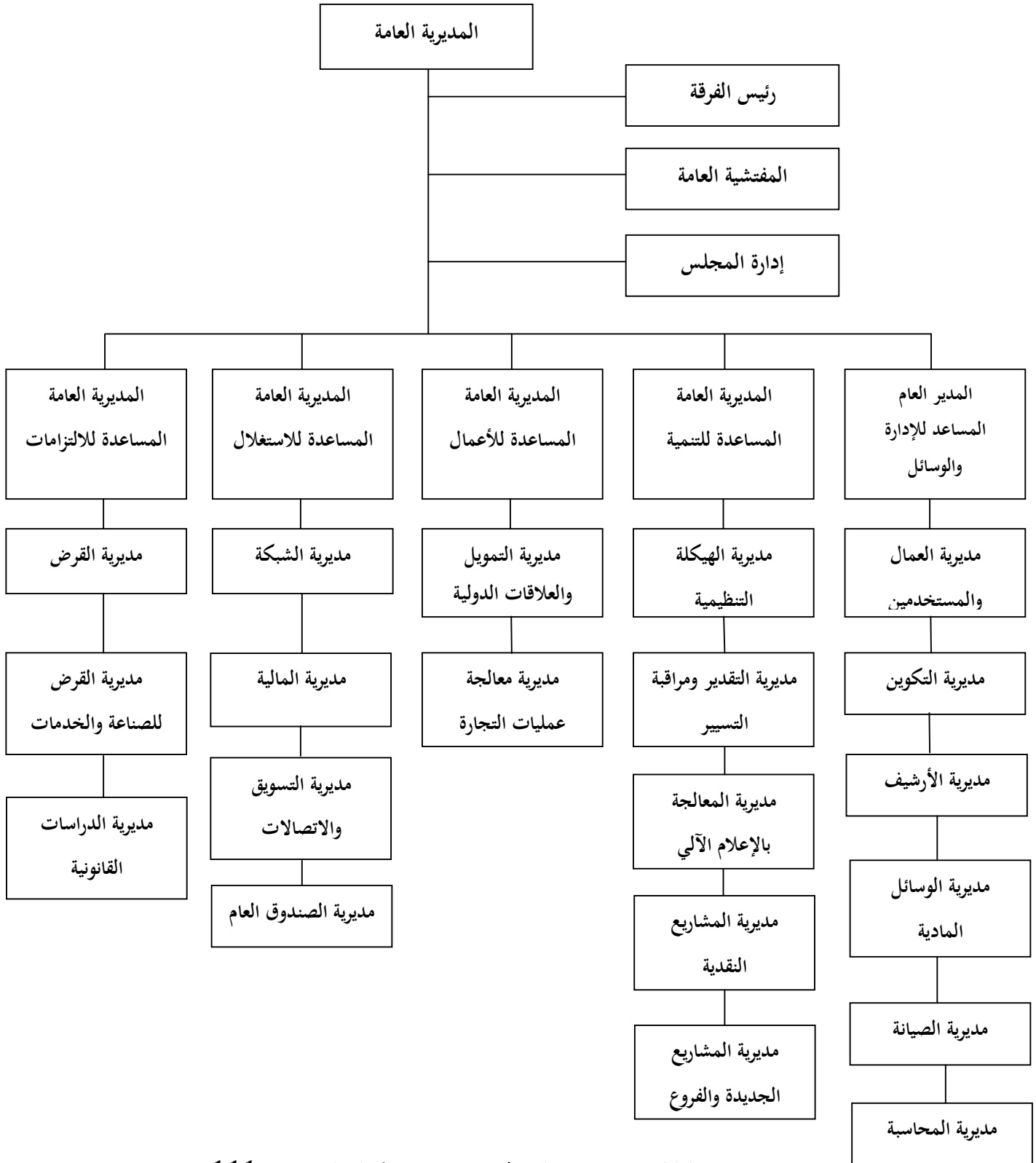
يهدف القرض الجزائري على ترقية تمويل التجارة الوطنية بفضل تجارة نشيطة، اتجاه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (PME)، بناء أشغال عمومية والري (RTPH)، التجارة والتوزيع، الصحة، السياحة، الفنادق، الحرف التقليدية، وسائل الإعلام... الخ.

يقوم القرض الشعبي الجزائري باستلام الإيداعات ومنح القروض وأخذ الاشتراكات من رأسمال المؤسسات الكبرى وسفحة لصالح الآخرين، كل قرض تمنحه مؤسسات أخرى، ولتحقيق أهدافه وتحسين خدماته وتسهيلها على الزبائن، وكان القرض الشعبي الجزائري أول من قام بإدخال البطاقات البنكية، وتوزيع أول موزعات أوتوماتيكية للأوراق النقدية .

كما يعتبر أول مصرف في الجزائر من بدأ خطة البنك الإلكتروني، الذي من خلاله يسمح للزبائن القيام بعدة عمليات بنكية عن بعد بواسطة أربع قنوات متعددة الوسائط هي الانترنت، الفاكس، الرسائل القصيرة، الهاتف... الخ.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

الشكل رقم (13): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من وكالة البويرة رقم 111.

من خلال الشكل السابق للهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري يتضح لنا أن القرض الشعبي الجزائري يتكون من :

1. المديرية العامة: هي العضو المركزي في المديرية، بحيث تقوم بعدة ادوار تتمثل في القيادة، التنسيق والمراقبة، وفي هذا الإطار فإنها تعمل على تطبيق إستراتيجية المؤسسة وكذا مخططات العمل. إن المديرية العامة تتضمن لجنة المساهمة ورئاسة الفرقة (مستشار المدير العام)، إلى جانب المفتشية العامة وكذا تحتوي على 05 مديريات مساعدة تتمثل في:

- ◀ المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل.
- ◀ المديرية العامة المساعدة للتنمية.
- ◀ المديرية العامة المساعدة للاستغلال.
- ◀ المديرية العامة المساعدة للأعمال.
- ◀ المديرية العامة المساعدة للالتزامات.

2. رئاسة الفرقة: هي عبارة هيئة استثمارية تعمل لدى رئيس المديرية العامة.

3. المفتشية العامة: إن المفتشية العامة تعمل على المراقبة الداخلية اتجاه هياكل البنك، وبمراعاة احترام الإجراءات والأوامر وتقوم بتقديم مختلف عمليات المراقبة الهرمية الوظيفية المعمولة من طرف مختلف مراكز المسؤولية.

4. خلية المجلس: تقوم خلية المجلس بتطوير طرق قياس درجة الفعالية وأمن الدوائر ومعالجة المعلومات والعمليات والقرارات.

المطلب الثالث: تجربة القرض الشعبي الجزائري مع الاندماج و الخصوصية.

لعل من أهم سياسات مواجهة العولمة المالية هي الاندماج والخصخصة، لكن بقي الحديث عن خصوصية البنوك العمومية في الجزائر أمرا نظريا فقط، ولم يتم بعد خصوصية أي بنك عمومي وذلك لوجود عدة عراقيل حالة دون ذلك، كما أنه لم يحدث أي حالة اندماج مصرفي في الجزائر، ولعل السبب في ذلك يعود لطبيعة النظام والتشريع المصرفي في الجزائر، والذي لم يسمح بقيام عملية الاندماج.

الفرع الأول: تجارب القرض الشعبي الجزائري في مجال الاندماج

أن التشريع الجزائري كان يسمح للأجانب تملك 49% فقط من أسهم البنوك الجزائرية، وهو ما اعتبر عائقا أمام المستثمرين الأجانب، الأمر الذي كان وراء تعثر الشركات وفتح رأس مال القرض الشعبي الجزائري (CPA)، حيث فشل مشروع توأمة و الخوصصة الجزئية لهذه البنوك، بعدما اشرف بنك الإخوة "لازار" بإجراء تقييم ل (CPA)، إلا أن بنك "سوسيتي جنرال" تراجع عن الأمر، وطلب بتملك أكثر من 49% من هذا البنك.

ولعل القرار الذي تم اتخاذه من طرف وزارة المالية في جوان 2005، والقاضي بالسماح للبنوك الأجنبية تملك أكثر من 51% من رأسمال البنوك الجزائرية المقترحة للخوصصة الجزئية أو شراكة أجنبية، أو فيما يتعلق بين البنوك الجزائرية¹.

الفرع الثاني: تجربة القرض الشعبي الجزائري في مجال الخوصصة

شرعت السلطات في فتح رأسمال القرض الشعبي الجزائري (CPA)، والذي يعتبر أكثر جاهزية للخوصصة، خصوصا بعد تطهير جزء كبير من محفظته، وارتفاع نسبة ملاءته، بالإضافة إلى تحقيقه لنتائج إيجابية لعدة سنوات. لقد عرف القرض الشعبي (CPA) سنة 2001 تجربة فاشلة بعد مفاوضات متقدمة مع الشركة العامة (Société Générale) الفرنسية والتي أبدت استعدادها فيما سبق الاستحواذ على حصة 50% من رأسمال البنك على أن يشمل ذلك الشبكة القائمة بأكملها.

وفي ديسمبر 2002 تم إعادة إحياء المشروع، إذ كلف بنك الإخوة لازار الفرنسي بتأطير عملية فتح رأسمال القرض الشعبي الجزائري، من خلال قيامه بدراسة الجدوى والتدفق المحاسبي، فضلا عن إيجاد متعاملين مهتمين بالمشروع، الذي سيفضي إلى خوصصة 49% من رأسماله كأول إجراء من نوعه في الجزائر، إلا أن العملية لم يكتب لها النجاح بسبب الوضعية المالية البنك وثقل محفظته بالقروض المتعثرة من جهة، ومن جهة أخرى بسبب محدودية نسبة ملكية الطرف الأجنبي التي حددت ب 49% فقط، وهذا ما اعتبر عائقا أمام شركة الأجانب، الأمر الذي دفع بالسلطات المالية الجزائرية إلى التخلي عن هذا الشرط وإعلان بإمكان تملك الأجانب لأكثر من 50% من رأس مال البنوك

¹ باكور حنان، مرجع سبق ذكره، ص75.

العمومية المطروحة للخصخصة، كما تم إبداء الرغبة في خصخصة كل من بنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري، ويبقى مجرد مشروع في الوقت الراهن¹.

المطلب الرابع: نظرة خاصة للوكالة المستقبلية لوكالة البويرة رقم 111

الوكالة هي وحدة ضمن شبكة الاستغلال للبنك ولديها مهام محددة وتنظيمها مقسم على هياكل متجانسة حسب نشاطها والأهداف الموكلة لها.

الفرع الأول: التعريف بالوكالة ومهامها

1. التعريف بالوكالة: القرض الشعبي الجزائري بالبويرة تأسس سنة 1989 المنشأة بموجب القانون الأساسي المحدد من طرق الأستاذ/ آيت عبيد محمد الطاهر الموثق بالجزائر بتاريخ 1989/02/22 الكائن بعمارة القرض الشعبي الجزائري مقابل محطة المسافرين القديمة بالبويرة، تتربع على مساحة قدره 200 متر مربع، وتحتل الوكالة موقعا استراتيجيا في وسط مدينة البويرة.

السيد إسعد عبد الكريم مدير بالنيابة لوكالة البويرة (111) والمعين بهذه الصفة لموجب القرار رقم 2008/024 الصادر عن السيد رئيس المدير العام للقرض الشعبي الجزائري 2008/01/16، أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري لغرض ترقية وتطوير بعض الأنشطة الصناعية والزراعية بالبويرة، كما تفتحت وكالة القرض الشعبي الجزائري على مهام جديدة تتجسد في منح قروض التجارة الخارجية تنقسم هذه الأخيرة على مصالح بفروعها بالإضافة إلى الإدارة العامة.

2. مهام الوكالة المستقبلية: تمثل الوكالة التي نحن بصدد دراستها جزء لا يتجزأ من القرض الشعبي الجزائري الموجودة بالعاصمة، فهي تعد من أهم مراكز الإنتاج لهذا البنك ولقد وجهت هذه الوكالة للقيام بمهام أساسية جاءت بالتوازي مع القوانين التي تسيّر العمل البنكي وذلك من أجل² تطوير رأسمالها الاقتصادي وتحسين حصة البنك من العمليات المقامة في مكان ومحيط الوكالة المساهمة في تحسين المردود الاقتصادي للبنك بتحسين نتائج ونوعية التسيير. وتتمثل هذه المهام في النقاط التالية:

◀ دراسة العمليات البنكية المقدمة من طرف الزبون لدراسة العلاقات الاقتصادية المتبعة مع هذا الأخير.

¹ باكور حنان، مرجع سبق ذكره، ص 88.

² وثائق مقدمة من طرف وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 111.

- ◀ استقبال، دراسة، تقدير ووضع الديون في مكانها في حدود المسؤولية المعطاة بطريقة قانونية مطابقة للقانون والإجراءات الداخلية.
- ◀ تأمين التسيير والمتابعة للديون المقررة والضمانات المشروطة.
- ◀ دراسة عمليات الاقتصاد الخارجي في جدول المسؤوليات المقدمة.
- ◀ السهر على التطبيق الصارم لتنظيم التحويلات والإجراءات سارية المفعول المنظمة لعملية الاقتصاد في الخارج.
- ◀ ضمان تسيير الحقوق غير المدفوعة ومتابعة تغطيتها.
- ◀ السهر على المسك الجيد لحسابات الزبائن الداخلية، وضمان مصداقيتها وفعاليتها.
- ◀ يجب التسيير العقلاني للميزانية والإمكانيات البشرية، والأجهزة الموضوعة تحت تصرفهم لتقديم خدمات مصرفية جيدة.
- ◀ إعطاء قروض طويلة ومتوسطة الأجل.
- ◀ جمع الادخارات، الودائع بنوعيتها (ودائع لأجل، وودائع تحت الطلب)، دفاتر الادخار وحسابات بالعملة الصعبة.
- ◀ السحب الفوري (شيك، بطاقة بنكية).

الفرع الثاني: مصالح الوكالة

1. **مصلحة الصندوق:** إن المهام التي يقوم بها الصندوق هي استقبال الزبائن، ومعالجة جميع العمليات المتعلقة بالدينار والعملة الصعبة، حيث تتم هذه العمليات في ظل توفر سيولة نقدية، كما يقوم الصندوق بتسيير خزينة الوكالة ومعالجة عملياتها المالية، بالإضافة إلى جملة من المصالح الأخرى نلخصها فيما يلي:
 - ◀ فتح ومعالجة مصالح حسابات الزبائن.
 - ◀ قبض الملفات ودفاتر اليومية.
 - ◀ دراسة عمليات وضع الصك.
 - ◀ القيام بعمليات الصرف، الإيداع، السحب، البيع والشراء للعملة.
 - ◀ إنشاء بطاقات الائتمان.

2. مصلحة القرض: في هذه المصلحة تتم الدراسة الدقيقة للقرض وتوقع الأخطار الناجمة عنه، كما تقوم هذه المصلحة

بتحديد القروض المسموحة، ثم متابعتها وتغطية الديون.

ونجد في هذه المصلحة عدة مواد تنص كل منها على مهام معينة نذكرها فيما يلي:

◀ في مادة الدراسة والتحليل:

• استقبال ودراسة وتحليل طلبات القرض من أجل:

- ✓ إما الاقتراح المساهمات الموضوعية الممكنة.
- ✓ أو إرسال (القرض) طلبات القرض المبعوثة للجهة الأكثر كفاءة لمناقشتها.
- ✓ الوضع والقبض اليومي كملفات القرض.
- ✓ المتابعة الصحيحة والمتطورة لنشاطات المؤسسات الزبونة.

◀ في المادة الإدارية للقرض:

- ✓ إنشاء تصريحات القرض التابعة لوكالتها.
- ✓ استقبال الضمانات الملائمة للشروط المكتوبة.
- ✓ تحرير وتصريح عقود الضمان.
- ✓ متابعة استعمالات القرض المصرح به وضمان اتجاهاتها للأمر الممول والتأكد من تعويضه في آجاله.
- ✓ إنجاز، نشر واستغلال الوضعية الإحصائية للتعهدات.
- ✓ متابعة الحقائق الفيزيائية للمشاريع الاستثمارية.
- ✓ متابعة الترتيب الإنشائي للقرض

◀ في المواد القانونية والمنازعات:

- ✓ التحقق من صحة الضمانات المستقبلية، وتحويلها إلى ضمانات استغلال للتنسيق من أجل التأكد والاستحواذ.
- ✓ ضمان استمرارية قانونية للملفات.
- ✓ تعيين كل العملاء والتقنيات اللازمة لتغطية الديون.
- ✓ مراقبة الملفات الإدارية لفتح حساب الزبون قبل تحويله لمدى الحياة إلى مجموعة الاستغلال.

3. مصلحة التجارة الخارجية: هذه المصلحة تستجيب لمتطلبات وأوامر الزبائن الذين في الغالب لا يملكون معرفة

كاملة، ودراية بكامل قوانين وتنظيمات التجارة الخارجية، إذا يجب توعيتهم، وإعلامهم، نصحهم وتوجيههم خاصة مع تطور وتعدد القوانين الدولية (التحويل، قوانين الصرف) ويتمثل دورها في:

- ◀ تنفيذ جميع العمليات التي تتم بين الأعوان الاقتصادية من بلدان مختلفة.
- ◀ وضع تحت تصرف الزبائن عملات مختلفة.
- ◀ نصح وتوجيه وإعلام الزبائن لتسهيل علاقتهم مع الخارج، ولهذا المصلحة تنظيم خاص بها تحت إشراف رئيس المصلحة.
- ◀ قسم التوطين مكلف بتوطين العمليات الخارجية.
- ◀ قسم حسابات العملة الأجنبية مكلف بفتح وتسيير هذه الحسابات.
- ◀ قسم الاعتماد المستندي والتحصيل المستندي

4. مصلحة المحفظة: يتم فيها معالجة الأوراق التجارية المقدمة لتحصيل أو خصم من طرف الزبائن منها سند الأمر،

الشيكات المشطوبة والشيك البنكي. كما تهتم المصلحة بالتحويلات التي يتم فيها نقل وتحويل مبلغ من المال من حساب إلى حساب آخر بالإضافة إلى عملية المقاصة التي تجري كل يوم، أي تتعامل بالوثائق الرسمية.

- ◀ التحصيل: هو عملية إرسال الشيكات الخاصة بزبائن الوكالة للبنوك الأخرى قصد تحصيلها مع إشعار بمصير، بالإضافة إلى وثيقة المحاسبة، أي تحويل النقود الكتابية إلى سيولة مالية.

◀ **تخليص (دفع) الشيكات المشطوبة:** الشيك المشطوب هو الشيك الذي به خطين متوازيين في أعلى الجهة اليسرى، يقدمه المستفيد للبنك قصد تخليصه، يمر عبر المصلحة وتسجل به كل المعلومات الخاصة بالزبون، ولا يمكن تحصيله إلا إذا كان للمستفيد حساب خاص به، إذ أنه يتم تحويله من الحساب الصادر للشيك على المستفيد، والهدف من الشيك المشطوب هو تفادي السرقة في حالة ضياعه من صاحبه (المصدر للشيك).

◀ **الشيك البنكي:** هو الشيك الخاص بالبنك فقط، يستفيد منه الزبون، أي الذي لديه حساب إلى البنك نفسه لغرض خلاص ذمته المالية اتجاه الغير، فيقوم البنك بسحب قيمة (مبلغ) الشيك من حساب الزبون ليوضع في حساب البنك وهذا مقابل عمولة، وهنا نميز حالتين هما:

✓ إذا كان المستفيد من الشيك البنكي حساب في نفس البنك فتم التسوية بالتحويل من حساب البنك إلى حساب المستفيد مباشرة.

✓ إذا كان المستفيد من الشيك البنكي حساب في بنك آخر غير البنك المصدر للشيك فإن عملية الحسابات تتم بواسطة المقاصة.

◀ **عملية التحويل:** تتمثل في نقل المبلغ المالي من حساب إلى آخر فيصبح الأول مدين والحساب الثاني دائن داخل الوكالة أو بين وكالتين لنفس البنك، أو مختلفين.

◀ **المقاصة:** هي عملية يومية يقوم بها المكلف بالمقاصة، وهي تتم في تداول أوراق الدين ما بين البنوك، يحدد كل بنك ماله وما عليه اتجاه بعضهما، ويتم هذه العملية في غرفة المقاصة لدى البنك المركزي.

5. مصلحة المراقبة: تتمثل مهام هذه المصلحة في التأكد من استيفاء الشروط القانونية للعمليات المنجزة، بالإضافة إلى اكتشاف الأخطاء والنقائص وكذا الأخطار المقترنة بالعمليات المنجزة التي تمس بمصالح البنك في حالة نقص تطبيق القواعد والقوانين. وتسعى هذه المصلحة إلى تحقيق ما يلي:

◀ الاحترام الدقيق للإجراءات القانونية المعمول بها من طرق طاقم الموظفين المؤهل لهم للقيام بالعمليات في كل مستويات الوكالة.

◀ تأهيل الطاقم الذي يشارك في تسيير نظام المراقبة للعمليات والإجراءات القانونية وأجال إيصال المحاسبة، تشكل الشروط السياسية لفاعليه الرقابة.

بحيث اليومية المحاسبية تتألف من مجموعة من الوثائق التي تبرز العمليات المنجزة من طرف الوكالة، والتي تمكن من تحقيق المراقبة الفورية لاستيفاء الشروط القانونية، وكذا القيام الفعلي بالعمليات من أجل ذلك ينبغي على مصلحة المراقبة القيام بما يلي:

✓ جمع تقارير النشاط لكل مستعمل الوثائق المحاسبية أو أوامر الزبائن.

✓ للتأكد من تقارير كل عملية مُمضي عليها من طرف المستعمل.

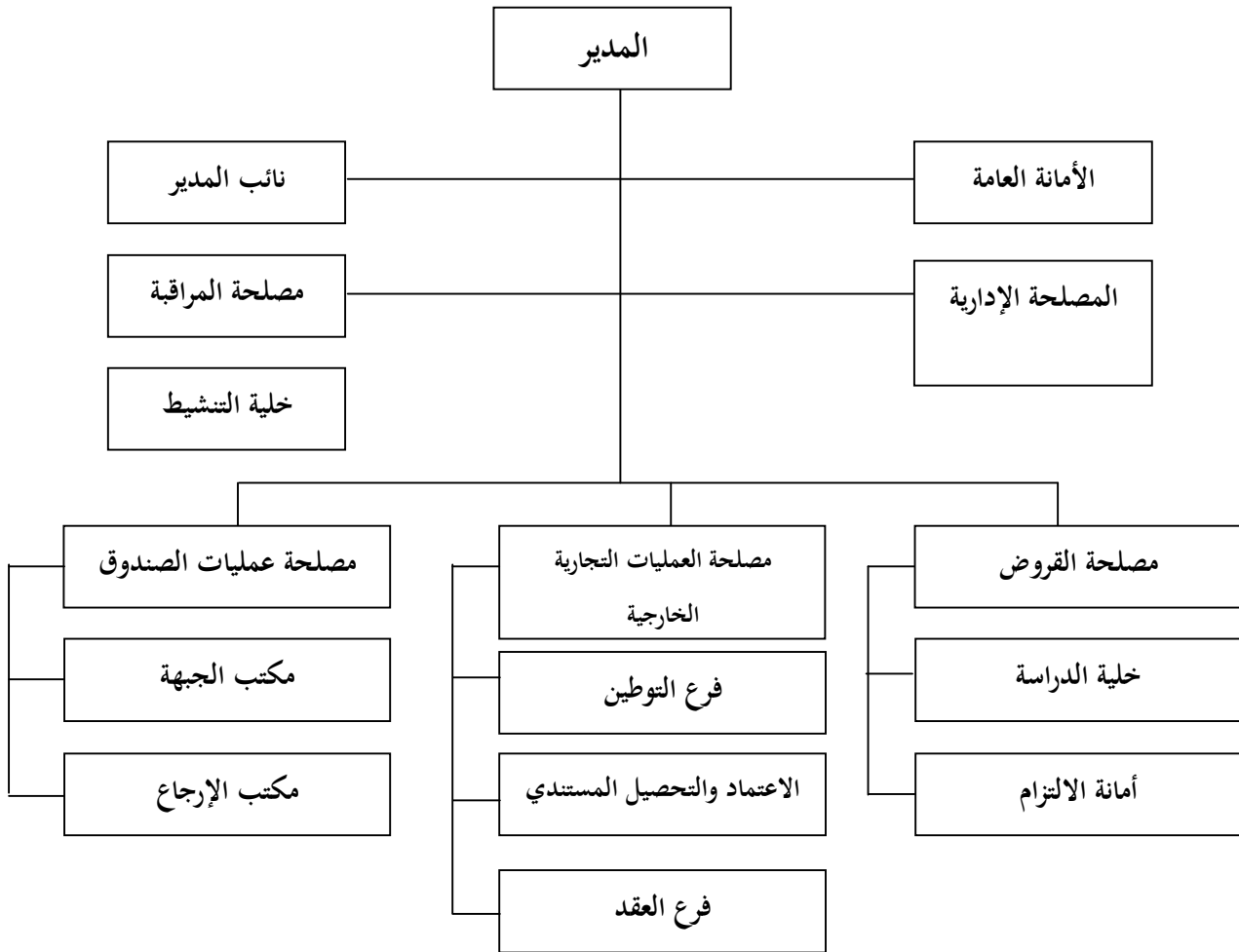
✓ القيام بمراقبة لاستيفاء الشروط لكل العمليات بواسطة تقديم فوري لأوامر الزبائن أو أوراق محاسبية.

✓ فحص ومراقبة لإمضاءات المقدمة العلاقات بين الوكالات.

- ✓ مراقبة كشوف الإيداعات النقدية.
- ✓ مراقبة إشهار المدين والدائن التي تتعلق بعمليات الخصم وتحصيل الرسوم والعلاوات.
- ✓ توظيف الصندوق بالدينار والعملة الصعبة ممضية من طرف أمين ورئيس المصلحة المعينة.
- ✓ مراقبة أوامر تحويلات الزبائن وبيان المدين المتعلقة بمعالجة عمليات التحصيل المستندي، الاعتماد المستندي والتحويلات.
- ✓ مراقبة إشهار القرض المتعلقة بعمليات القروض بالإمضاء (الكفالة، الضمان الاحتياطي، القبول).

كما تتكون وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة رقم 111 من المصالح الموجودة في الشكل التالي:

الشكل رقم (14): الهيكل التنظيمي لوكالة البويرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة رقم 111.

المبحث الثالث: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111

إن أهم ما يميز العمل المصرفي هو نوعية الخدمة المصرفية المقدمة، والتي على أساسها تتحدد أهداف المصرف المستقبلية، حيث وبتنوع الخدمات المقدمة يصبح البنك بحاجة إلى وسائل إلكترونية جديدة، ترفع من جودة ونوعية الخدمة المصرفية من جهة، وتلبي حاجات العملاء من جهة أخرى وبالتالي ستتطرق في هذا المبحث إلى أهم الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة منها على مستوى (CPA).

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الموجودة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة رقم 111

من خلال الزيارة الميدانية لوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بالبويرة، ومعاينتنا للعمل البنكي على مستوى هذه الوكالة، لاحظنا أنها تتعامل بوسائل تقليدية، بالإضافة إلى وسائل حديثة، حيث أن نظام الإعلام الآلي كان معمم على كل المصالح.

الفرع الأول: وسائل الدفع التقليدية في القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111

إن وسائل الدفع التقليدية، تعتبر أكثر فعالية بالنسبة للعمليات التجارية التي يتم فيها الدفع عن بعد، حيث يتم من خلالها تسديد أموال المعاملات التي تتم عن طريق الفواتير للزبائن، تسديد أجور العمال، تمويل الخدمات والتعويضات، الدفع في المؤسسات و الإدارات، شركة التامين وتحويل الأموال بين الحسابات من الأفراد للمؤسسات والعكس.

ولقد تم الإشارة لهذه العمليات في الجزائر من خلال المرسوم التنفيذي رقم 442/05 الصادر بتاريخ 2005/11/04، حيث تم تحديد المستويات التطبيقية للقيم التي يتم التعامل بها عن طريق هذه الوسائل "وسائل الدفع التقليدية" من خلال النظام المصرفي و البنكي، ونقوم بذكر هذه الوسائل والتي هي موجودة على مستوى القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111.

1. قبول الودائع: يعتبر قبول الودائع من أهم وأقدم الخدمات المصرفية، إذ يقوم القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة

بصفة معتادة بقبول الودائع من الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو بناء على إخطار سابق أو بعد انتهاء اجل

محدد.

فالوديعة هي اتفاق بين المصرف والعميل، حيث يقوم العميل بدفع مبلغ من النقود باستخدام وسائل الدفع

مثل:

◀ النقود (نقدا).

◀ الشيك... الخ.

مع التزام المصرف بإرجاعها عند طلبها مع دفع الفوائد.

2. التسهيلات والقروض المصرفية: قصد تسهيل عملية تمويل المشاريع للعملاء يقوم بتقديم خدمات إضافية تسهل عملية التمويل، أما القروض فإن بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة يمنح قروض، فهي تعبر عن الثقة بين العميل والبنك، فمثلا يمنح البنك (CPA) قروض للأفراد قصد تسهيل عملية شراء سيارة مثلا، في هذه الحالة فان البنك (CPA) يقوم بتوطيد العلاقة بينه وبين العميل، فهذه الخدمة لها منافع مستقبلية لكلا الطرفين.

3. الخدمات المصرفية التجارية: يقوم القرض الشعبي الجزائري-وكالة البويرة- بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية، تستهدف منها تحقيق مصلحة عملائها من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنها تتصف بالطابع التجاري، ونذكر على سبيل المثال:

◀ خدمات الأمانات وتأجير الخزائن.

◀ استبدال النقد الأجنبي: وذلك من خلال بيع العملة المحلية وشراء العملة الأجنبية والعكس، ويحقق البنك القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة أرباح وغيرها من الخدمات التي من خلالها يتميز بها عن باقي المصارف الجزائرية.

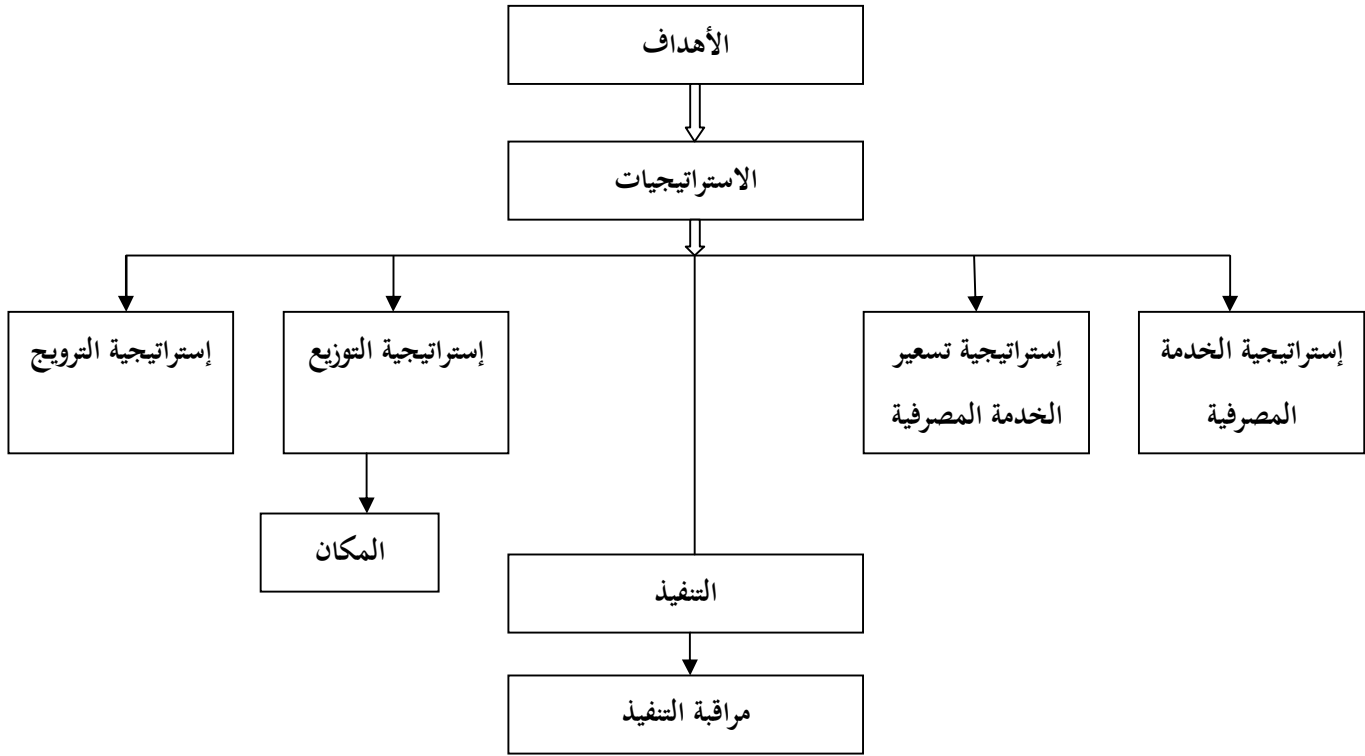
4. خدمات التحصيل: هي من الأهداف التي يسعى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة إلى تحقيقها لما لها من فوائد إذ تقلل من تداول النقود فيما بين الدائنين والمدينين، وبالتالي يتم تجنب كل المخاطر التي تحصل عند تداول النقود ونقلها من مكان إلى آخر.

الفرع الثاني: دراسة تقييمية لمراحل تخطيط التسويق في القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة

يعمل القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة كغيره من المؤسسات الأخرى في بيئة تتميز بالتغير، وعدم التأكد وهو بدوره في تطور مستمر، لذلك يجب أن يحتل التخطيط للتسويق المصرفي المكان الأول في إدارة التسويق في البنك. تمثل إدارة التسويق في البنك وكالة البويرة الجهاز المبتكر والمبدع الذي يقوم بتفسير احتياجات العملاء وترجمتها إلى خدمات مصرفية تحقق رضاه وتحقق كذلك أهداف البنك في الوصول إلى الربحية المطلوبة، وحتى تتمكن الإدارة من

ذلك فإنها تستخدم ما يعرف بالتخطيط الاستراتيجي، وكذلك إدارة النشاط التسويقي، ويوضح الشكل الموالي مراحل تخطيط التسويق المصرفي في القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة رقم 111.

الشكل رقم (15): مراحل تخطيط التسويق المصرفي في وكالة البويرة رقم 111



المصدر: موقع وكالة البويرة 111 WWW.CPA.DZ

يتضح لنا من الشكل أن تسعير الخدمات المصرفية يعتبر قرارا هاما في الإستراتيجية التسويقية في القرض الشعبي الجزائري، حيث من خلاله يتضح للبنك مقدارا ما يتقاضاه من أرباح سنوية من عملاءه، كما يعد الترويج احد أهم العناصر المكتملة للمزيج التسويقي على مستوى الوكالة، والذي يسمح بإقناع العملاء بميزة الخدمة المصرفية المقدمة وبالتالي ضمان استمرار التعامل مع هذا البنك مستقبلا. وتنتهي عملية التسويق عند قيام بعملية التوزيع الذي يركز على المكان، والذي يعتبر عنصر فعال فالمكان هو الوسيلة التي يمكن للبنك إيصال خدماته إلى العميل بشكل فعال وفعلي.

المطلب الثاني: التكنولوجيا المصرفية في وكالة البويرة وأهم خدماتها المصرفية الحديثة

إن دخول التكنولوجيا في البنوك الجزائرية يعتبر حديث العهد، كما أن تجديدها وتطويرها يسير ببطء، فهي تعتمد على الحد الأدنى من النظم والتقنيات التكنولوجية التي تتعلق أساسا بالإعلام الآلي والبطاقة البنكية ونظام الصراف الآلي، وكل هذا تماشيا مع التطورات التي تشهدها الساحة المصرفية الجزائرية نتيجة انفتاح هذه الأخيرة على الأسواق المصرفية العالمية وفي ظل العولمة المالية وكل هذا من خلال توفير أساليب وخدمات مصرفية فعالة.

التكنولوجيا المصرفية

ويتم التطرق لها في وكالة البويرة من خلال هذه الأنظمة:

1. نظام الإعلام الآلي: إن إدخال وكالة البويرة للإعلام الآلي يعتبر بمثابة نقطة تحول جديدة في مراحل تطورها بحيث

خفف الكثير من الأعباء على الوكالة وعلى الموظفين والزبائن، وكانت أول تجربة للوكالة في عام 1999، حيث كان النظام القديم يعتمد على 5 أجهزة حاسوب وخادم الشبكة المحلية، ويسير وفق نظام MSS DOS، أما النظام الجديد فأصبح يعتمد على 13 جهاز حاسوب وخادم الشبكة المحلية، ويسير وفق نظام التشغيل LUNIX أما البرنامج المستخدم الخاص بالعمليات البنكية فهو برنامج DELTA BANK الذي يعمل تحت WINDOXS XP وفي سنة 2006 تم تجديد جميع الحواسيب وإضافة حواسيب أخرى ليصبح عددها 20 حاسوبا متطورا بالإضافة إلى خدمات الشبكة المحلية وإضافة برنامج جديد إلى برنامج DELTA BANK لم يفصح عن اسمه، وتدخل وكالة CPA ضمن الصنف 1، حيث تصنف بشكل عام إلى ثلاث أصناف:

◀ وكالة صنف 1 تحتوي على 13 فأكثر جهاز كمبيوتر، وخادم الشبكة المحلية.

◀ وكالة صنف 2 تحتوي على 10 فأكثر جهاز كمبيوتر، وخادم الشبكة المحلية

◀ وكالة صنف 3 تحتوي على 5 فأكثر جهاز كمبيوتر، وخادم الشبكة المحلية.

وقد تم إدخال أجهزة كمبيوتر على جميع أقسام الوكالة، حيث أصبحت كل المعاملات البنكية تتم بواسطة

الإعلام الآلي، وفق البرنامج المخصص لكل عملية سواء سحب أو إقراض... الخ.

ولكل برنامج رقما سريا وعنوانا يمكن الدخول من خلاله، بحيث يمكن في حالة تعطل الجهاز المخصص لأحد

الأقسام استخدام جهاز أي قسم آخر، والدخول إلى البرنامج المخصص للجهاز المعطل بواسطة الرقم السري، والعنوان

الخاص به، وهذا بفضل الشبكة المحلية.

وأيضاً ساهم إدخال الإعلام الآلي بالنسبة للموظفين القيام بكل المعاملات البنكية المتعلقة بتسوية الحسابات، ففي السابق كانت العمليات تسجل في بطاقات شخصية لكل زبون، وبهذا يتطلب إيجاد البطاقة فترة طويلة لإيجادها نظراً لكبر عدد الزبائن، ولكن باستخدام الإعلام الآلي يتم تسوية المعاملات اليومية في لحظات ويوفر الجهد، والوقت على الزبون والموظف بالنسبة لجميع العمليات سواء سحب، إيداع، أو تحويل.

بالإضافة إلى الهواتف بين الأقسام داخل الوكالة، ثم إدخال هواتف متطورة بوجود MODEM من أجل الاتصال بين الوكالات أو بين الوكالة والبنك في العاصمة.

ومن أجل تفادي تعطل الأجهزة على مستوى الوكالة خاصة خادم الشبكة المحلية فقد وجدت فكرة استخدام خادم ثاني يعتبر مرآة للخادم الأول، أما بالنسبة لإصلاح بعض الأجهزة الخاصة بالطابعة فيتم من خلال موظفي شركة SATIM

2. نظام البطاقة البنكية:

تعتبر CPA من بين المؤسسات المصرفية العريقة في الجزائر، حيث استطاعت أن تشغل خبرتها وتجربتها الطويلة في مجال المعاملات المصرفية، في إحداث بعض التغييرات والتجديدات في أساليب عملها من أجل جعل تقديم خدماتها المصرفية أكثر فعالية، وبالتالي فهي تسعى إلى تطوير نظم خدماتها المقدمة لزبائنها رغبة منها في مجاراة التطورات العالمية والمحلية ومحاولة استدراك ما فاتها.

من خلال تبني أنظمة جديدة فرضها عليها التكنولوجيا المتسارعة والمنافسة الدولية في مجال الخدمات المصرفية، هذا ما دفع بنك CPA إلى إدخال النظام المتطور للبطاقات البنكية على خدماتها المصرفية المتعلقة سواء بالسحب أو الدفع وبالتالي جعلها أكثر فعالية على المستوى الوطني أو على المستوى العالمي.

2-1- البطاقات البنكية على المستوى الوطني: تم استخدام بطاقة CPA CASH سنة 1989 وتم تجديدها

سنة 2000 مع إدخال جهاز الصراف الآلي، ويبلغ عددها حوالي 170 بطاقة وفي سنة 2013، هناك 04 أنواع من البطاقات وهي كما يلي:

جدول رقم (06): أنواع البطاقات البنكية

عدد حامليها	نوع البطاقة
72	البطاقة البلاستيكية
250	البطاقة الكلاسيكية النظامية
85	البطاقة الذهبية العادية
450	البطاقة البيبنكية المشتركة

المصدر: من إعداد الطالبة من خلال الاستعانة بمجموعة من الوثائق المقدمة من الوكالة من خلال الملحقين ص ص 157، 158.

نلاحظ من الجدول أن عدد حاملي بطاقة CIB (البطاقة البنكية المشتركة) أكبر مقارنة بحاملي البطاقات الأخرى، وهذا نظرا لاستخدامها من جهة السحب من أي جهاز الصراف الآلي بينك منخرط ضمن الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI، وأيضا للدفع لدى التجار المنعقدين مع بنك CPA هذا من جهة أخرى، وهذا التسديد قيمة المشتريات.

2-2- البطاقة البنكية على المستوى الدولي: هناك بطاقتين معروفتين على المستوى العالمي. وهما:

◀ بطاقة فيزا الدولية: بدأ استخدامها في 1989، وهي عبارة عن بطاقة دولية مغطاة لها وظيفة مزدوجة تتمثل في السحب والدفع. وقد بلغ عدد بطاقات في وكالة CPA في 2010 حوالي 50 بطاقة، وأصبح عددها في 2013 حوالي 60 بطاقة ويمكن استخدامها داخل التراب الوطني وخارجه لتسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات، تمنح هذه البطاقة VISA/CPA لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى وكالة البويرة، حيث يفرض عليهم الاحتفاظ بقيمة ألف أورو وفي حساباتهم بالعملة الصعبة وعشرة آلاف دج في حسابهم بالدينار الجزائري طيلة فترة التعامل بالبطاقة، وتكلف هذه البطاقة 20 أورو وهي صالحة لمدة سنة.

وفي ما يلي الجدول رقم (06): يوضح السرعة في زيادة عدد بطاقات الدفع لبنك القرض الشعبي الجزائري وذلك بين سنتي 2013 و 2014 ، وهذا حسب التقرير السنوي والذي يضمن فاعلية الخدمة المصرفية المقدمة.

جدول رقم (07): السرعة في زيادة عدد بطاقات الدفع

2014	2013	نوع بطاقة الدفع البنكية
500	450	بطاقة CIB
60	50	بطاقة CPA VISA
70	60	بطاقة MC

المصدر: التقرير السنوي للقرض الشعبي الجزائري لسنة 2014.

كما يمكن القول أن البطاقة البيبنكية للسحب والدفع CIB الكلاسيكية والبطاقة البنكية للسحب و الدفع الذهبية CIB GOLD يتميزان بمواصفات عديدة من خلالها يتضح لنا الفرق وكذا الأهمية.

جدول رقم (08): جدول يوضح مواصفات البطاقات البيبنكية للسحب والدفع

البطاقة الذهبية	البطاقة الكلاسيكية
<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة ذات لون ذهبي. - نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغيير رمز البطاقة فقط. - بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة الكترونية. - بطاقة موجهة إلى الأفراد ذوي الدخل المرتفع. - في حالة الضياع أو السرقة يتم التعويض في أجل 48 ساعة. - سقف السحب والدفع مرتفع. - إمكانية استعمالها في حالة انقطاع الاتصال بالموزع المركزي، لكن في حدود مبلغ معين وفي عمليات الدفع فقط. 	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة ذات لون أزرق. - نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغيير رمز البطاقة فقط. - بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة الكترونية. - بطاقة موجهة إلى الأفراد ذوي الدخل المتوسط. - في حالة الضياع أو السرقة لا يتم تعويض البطاقة بسرعة. - سقف السحب والدفع منخفض. - لا يمكن استعمالها عند انعدام الارتباط مع الموزع المركزي.

المصدر: جدول من إعداد الطالبة وفقا للمعلومات المحصل عليها من شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما

بين البنوك والخاصة بمواصفات البطاقة البنكية CIB .

3. نظام صراف الآلي:

تعتبر CPA من أولى البنوك التي قامت بإدخال نظام الصراف الآلي وذلك سنة 1989، حيث كان جهاز الصراف الآلي المستخدم آنذاك ملكا ل CPA ويعمل الجهاز على المستوى الوكالة مع عدم وجود شبكة تربط بين وكالات CPA كما أن استخدام الجهاز يتم خلال فترة عمل البنك فقط، أي مع إغلاق الوكالة يتوقف الجهاز عن العمل في غرفة خاصة في الوكالة، وفي سنة 2000 تم تغيير هذا الجهاز بجهاز من إنتاج SATIM في إطار السحب ما بين البنوك.

ساعد استخدام الصراف الآلي في وكالة CPA البويرة على:

- ◀ التقرب أكثر من الزبائن، حيث يمكنهم السحب ببطاقة CPA CASH من أي وكالة يشاءون، سواء كانت تابعة ل CPA أو لبنوك أخرى.
- ◀ زيادة الفعالية والسرعة في تقديم الخدمة المصرفية.
- ◀ رفع نوعية الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن.
- ◀ الحصول على موارد من خلال الأرصدة المفروضة تركها في الحسابات طيلة فترة التعامل بالبطاقة.
- ◀ وضع إشهار للوكالة CPA.
- ◀ الحصول على عمولات وفوائد.
- ◀ توفير تكاليف إصدار الشبكات الاستخدامات الأخرى.

أما عن المشاكل التي يمكن أن تحصل من جراء استخدام الصراف الآلي هو تعطله الناتج عن جهل كيفية استخدامه، أو تعمد سوء استخدامه من طرف الأشخاص الذين ليس لهم علاقة بالجهاز، ولإصلاحه يتطلب من الوكالة CPA الاتصال بوكالة شركة SATIM في الجزائر العاصمة للحضور والقيام بإصلاحه، وهذا ما قد يؤدي إلى توقف العمل بالجهاز إلى حيث وصول المختصين.

4. فضاء الخدمات الالكترونية CPA

من خلال موقع البنك على الشبكة الجديدة WWW.CPA.DZ مكنت هذه الخدمة زبائن بنك CPA من القيام بمجموعة من العمليات منها:

- ◀ الاطلاع على رصيد حسابه الجاري عبر الانترنت.
- ◀ تلقي كشوف حساباته عبر الانترنت.
- ◀ تحميل كشوف حساباته المفصلة.
- ◀ تلقي رصيد حسابه الجاري عبر الرسائل القصيرة.

ويتم زيادة الموقع باستخدام جهاز الحاسوب أو الهاتف المحمول في وقت يشاء وهذا يجنبه من الانتظار في صفوف لأجل مثل: الاطلاع على الرصيد.

يتم استخدام الانترنت داخل الوكالة من طرف الموظفين بعد انتهاء عملهم في وقت الدوام من أجل الحصول على المعلومات مثلا المتعلقة بالخدمات المصرفية المتطورة التي تستخدمها البنوك العالمية.

ونظرا للتحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل انفتاح السوق وفي ظل العولمة المالية فقد عملت الوكالة على إدخال أجهزة الحواسيب المتطورة ذات السعة الكبيرة، وأيضاً استعمال الشبائيك الآلية المتطورة للأوراق النقدية، وذلك من اجل زيادة فعالية الخدمة المصرفية المقدمة على مستوى الوكالة.

المطلب الثالث: أهم العوائق التي تواجه عملية تطوير الخدمات المصرفية المقدمة في وكالة البويرة رقم 111

الفرع الأول: أهم العوائق التي تواجه عملية تطوير الخدمات المصرفية المقدمة في وكالة البويرة رقم 111

رغم كون القرض الشعبي الجزائري يحتل مكانه رائدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية داخل المنظومة المصرفية الجزائرية، ورغم الخبرة المكتسبة من خلال التعاملات وسرعة التأقلم مع السوق الوطنية إلى أنه يواجه مشاكل عديدة وعوائق سواء على المستوى الداخلي للبنك أو على المستوى البنكي (المحيط الخارجي) وهو ما سنعرضه فيما يلي:

◀ على المستوى الداخلي:

- ✓ تجمد عملية التوظيف بسبب نقص عدد الموظفين.
- ✓ عدم وجود عمليات تحفيز للموظفين في تسويق الخدمات المصرفية.
- ✓ عدم وجود في الهيكل التنظيمي للوكالة منصب مكلف بالزبائن، رغم أن البنك يقوم بعملية تكوينية للمكلفين بالزبائن على مستوى الوكالة.
- ✓ عدم وجود متابعة فعالة من قبل مدراء الوكالة فيما يخص: تسير الموزعات الآلية أو الشبائيك الآلية للسحب لهذه الآلة.
- ✓ عدم توفر كل الإمكانيات اللازمة للقيام بعمليات الاتصال والتواصل بين المكلف بالزبائن والتجار أو حاملي البطاقات سواء من خلال وسائل النقل، وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية أو عبر شبكة الانترنت أو البريد.

◀ على المستوى الخارجي:

- ✓ قوة وأنشطة المنافسين خاصة مع تفشي ظاهرة العولمة المالية.
- ✓ المناخ المصرفي في العام.
- ✓ التنبؤات الاقتصادية والظروف المستقبلية.

✓ التشريعات الحكومية والقيود التي يمكن أن تحد من حرية إدارة البنك وفي اتخاذ القرارات، وبالتالي تؤثر بشكل غير مباشر على الخدمة المصرفية المقدمة.

الفرع الثاني: الأهداف المستقبلية لبنك CPA وكالة البويرة في مجال الخدمة المصرفية

يسعى بنك (وكالة البويرة) كأى بنك في الجزائر إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها¹:

1. أهداف مالية:

وتتمثل في:

◀ استمرار تحقيق الأرباح.

◀ تعظيم معدل العائد على بنية معقولة من السيولة.

2. أهداف إدارية:

وتتمثل في:

◀ تحسين الخدمات المصرفية.

◀ تنوع وتطوير الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات العولمة المالية من جهة، والبقاء على الساحة المصرفية من جهة

أخرى في ظل المنافسة التي فرضتها العولمة.

◀ تحقيق تكلفة لتقديم الخدمات المصرفية.

◀ تقليل الوقت الضائع.

◀ الاهتمام بالتسويق المصرفي والعمل على تطويره.

3. أهداف أخرى:

وتتمثل في:

◀ الاستمرار والتقدم.

◀ تحقيق مستويات موضوعية من العائد.

◀ الاهتمام بالتدريب والتحفيز.

◀ الاهتمام أكثر بطلبات الزبائن وتلبية احتياجاتهم... الخ.

¹ مقابلة مع نائب المدير.

خلاصة الفصل الثالث:

ما يميز الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري، هي أنها ما تزال متخلفة و غير متنوعة، رغم الإصلاحات التي قامت بها السلطات الجزائرية، و في ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري برزت عملية تحديث الخدمة المصرفية وجعلها أكثر فعالية من خلال إدخال بطاقة السحب وإنشاء بعض المصارف والشبكات الالكترونية الخاصة بها، فضلا عن إدخال بعض التكنولوجيات الحديثة كاستخدام الإعلام الآلي مثلا والاهتمام بالموارد البشرية، كما كان للمصارف الجزائرية التجربة في مجال الاندماج والخصخصة، والتي من بينها بنك القرض الشعبي الجزائري.

إن تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري مازال في بدايته رغم العديد من البرامج المعدة التي لم تر النور بعد، ولقد قمنا في هذا الفصل بتقديم القرض الشعبي الجزائري وإبراز أهم هياكله الداخلية وأهم خدماته، وكذا الوكالة المستقبلية بولاية البويرة، والتي من خلالها قمت بدراسة أهم ما تقدمه من خدمات مصرفية تقليدية، وهو ما يميزها عن باقي البنوك الأخرى في الجزائر، باعتبارها أحد أهم البنوك في الوطن، ولكن مع ظهور المنافسة بين المصارف الجزائرية من جهة، والمصارف العالمية من جهة أخرى، ودخول المصارف عصر العولمة المالية التي أفرزت عدة آثار مست البنوك بشكل عام وبنك القرض الشعبي الجزائري بشكل خاص، كان لازما عليه أن يواكب التطورات ويجعل خدماته التي يقدمها إلى زبائنه أكثر فاعلية وجودة، وتقديمها بطريقة سريعة، وبالتالي تبنى وسائل حديثة مثل: الإعلام الآلي، أجهزة الصراف الآلي وإدخال البطاقة البنكية بكل أنواعها، ومنها الكلاسيكية والذهبية، وتبني مزيج تسويقي فعال يساعد على ترويج خدماتها المصرفية، وإعطاء صورة جيدة للوكالة، رغم ما تتميز به من محدودية الخدمات، فهي لا تخرج عن نطاق الخدمات المصرفية التقليدية المعروفة.

وبهذا تبقى فعالية الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية أمر يستحق المتابعة من طرف السلطات الجزائرية.

الخاصة

تعتبر المصارف في عصرنا الحديث أحد أهم الركائز الأساسية في الاقتصاد باعتبارها ترتبط بمجمل نشاطات وقطاعات لاقتصاد تقريبا، و تقوم المصارف في إطار نشاطاتها بإنتاج خدمات مصرفية توجه لصالح العميل بغرض تسهيل قيامهم بأعمالهم المختلفة.

هذه الخدمات تطوره بتطور المجتمعات و تزايد احتياجاتهم و رغباتهم عبر الزمن، حيث ظهرت الخدمات المصرفية ما قبل مرحلة التصنيع، و بظهور الصيغة البدائية للإبداع ظهرت الأفكار الأولى للمصارف و الخدمة المصرفية، ثم بعد ذلك دخلت الخدمة المصرفية عصر الابتكار و التقنيات الحديثة و توسعت بذلك أنواع الخدمات المصرفية المقدمة للعميل.

ومع مرور الوقت، تزايدت شدة المنافسة بين المصارف فظهر التسويق المصرفي في مجال الخدمة المصرفية الذي أدى إلى قفزة نوعية في طبيعة تقديم المصارف لخدماتها، وحظي تسويق الخدمة المصرفية بأهمية كبيرة لما له من آثار إيجابية وكبيرة على زيادة الحصة السوقية للمصارف، وخلق علاقة جديدة مع العميل الذي يمثل أساس العمل المصرفي وهذا ما يجعل المصرف قادر على مواجهة المنضّمات المصرفية الأخرى المنافسة.

كما أن النشاط الاقتصادي كان له نصيب في ذلك من خلال ما أحدثته الخدمة المصرفية من آثار وانعكاسات عليه بسبب الارتباط الوثيق بينهما، فمع تطور الخدمة المصرفية ازدادت أهميتها في النشاط الاقتصادي، فنعكس ذلك سلبا من خلال ظهور نشاط غسيل الأموال علما أن للخدمة المصرفية أهداف تسعى إلى تخفيضها.

وفي السنوات الأخيرة، شهدت البيئة الاقتصادية و المالية والمصرفية تغيرات متسارعة أملتتها بشكل خاص، ظاهرة العولمة من المتغيرات العالمية العميقة ولاسيما العولمة الاقتصادية باعتبارها جزءا منها.

حيث أن جوهر العولمة الاقتصادية هو العولمة المالية، فقد زادت في الآونة الأخيرة درجة ترابط الأسواق المالية العالمية، بحيث أصبح العالم قرية مالية واحدة.

مع كل ذلك يتبين أن العولمة المالية و التي هي من نواتج التحير الأسواق المالية في كل البلدان المصدرة و المتلقية، لما تسعى إلى تحقيق مكاسب من خلال ما تتميز به و لكل بمقابل ذلك كان للعولمة المالية مخاطر متعددة خاصة بالنسبة للبلدان النامية و التي تعاني اقتصاديتها المشاشة، وبفعل العولمة المالية حدثت كثير من الاتجاهات العالمية على العمل المصرفي، مما تطلب إيجاد عوامل تساعد على تحديثها، كأخذ بنظام البنوك الشاملة والخصوصية و الاندماج المصرفي، إضافة إلى تحويل العمل المصرفي من العمل التقليدي للبنوك و التوجه نحو العمل المصرفي الإلكتروني رغما ما تتميز به من مخاطر،

وقد رافق تسارع عالمية الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية توصل المجتمع الدولي تحت إشراف منظمة التجارة العالمية إلى اتفاقية (الجاتس) في مجال الخدمة المصرفية والمالية التي تستهدف فتح بلدان العالم أمام موردي الخدمات المصرفية الأجنبي، من خلال منح المصارف والمؤسسات المالية حق الوجود التجاري في أسواق بعضها، بما ينتج لها تقديم خدماتها لربائنها الدولة المضيفة لها، بإضافة إلى الاهتمام بتنويع الخدمات المصرفية وتطويرها والاهتمام بمدى فعاليتها من بين أهم المداخر الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك.

وإذا قمنا بتطبيق ذلك على المصارف الجزائرية نجد أن الثقافة المصرفية في الجزائر غائبة وشبه منعدمة، والتقاليد المصرفية المعتمدة ليست متقدمة ومتطورة بالشكل الكافي والمطلوب لضمان خدمة مصرفية مقبولة وذات فعالية، حيث وفي الوقت الذي تعرفه الدول المتقدمة قفزات نوعية في ميدان التسيير من إدارة الموارد البشرية، تسويق ابتكاري، تنظيم ورقابة، وسرعة في تنفيذ وتقديم الخدمات المصرفية التي تعتمد على درجة المعالجة الأولية للمعلومات، وتكوين الإطارات البنكية، نجد البنوك الجزائرية تعاني هياكلها ومناهج تسييرها من هشاشة وعدم توازن مما يسمى بسمعتها، كما أنها لا تعطي أهمية للتسويق بسبب الإفراط في الوظائف الإدارية. ولتقريب صورة ما منه البنوك الجزائرية، قمت بدراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، وقد كانت الدراسة التطبيقية في القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة التي تحمل رقم 111، وبعد تطرقنا لمختلف الجوانب الموضوعية، استطاعت الخروج بمجموعة من النتائج فيما يتعلق بنوعية الخدمة المصرفية المقدمة على

النتائج العامة للدراسة :

- بناء على ما تم التطرق إليه في بحثنا هذا، خلصت دراستنا إلى النتائج التالية:
- يعتبر التسويق المصرفي من الضروريات الحتمية على المصارف، لذا هي مطالبة باهتمام به، لما له من أهمية بالغة في العصر الحديث، هذا إذا كانت تريد أن تجعل من خدماتها المصرفية فعالة، تستطيع من خلاله أن تنافس باقي المصارف المنافسة.
 - تطبيق الخدمات المصرفية الحديثة سيكون له الأثر الإيجابي على النشاط الاقتصادي وبالتالي الحصول على منافع عديدة و ترقية الخدمة المصرفية من المستوى العالي إلى المستوى العالمي.
 - تنويع الخدمات المصرفية بشكل يستجيب لمتطلبات النشاط الاقتصادي ولحاجة المجتمع الجزائري.

- العولمة يعتبر مفهومها صعب التحديد، حيث لم يتفق الآراء على تعريف واحد شامل و جامع لها، نظرا لتشعب المحتوى الفكري للمفهوم و امتداده من ناحية مجالات التطبيق إلى العديد من الجوانب الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية.
- من أهم الآثار السلبية للعولمة المالية هي ظهور الأزمات المالية التي كان لها تأثير كبير على المصارف وعملياتها وخاصة منها خدماتها المقدمة.
- تجاهل المصارف وخاصة القرض الشعبي الجزائري الاتجاهات الحديثة للخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية والتحرير المصرفي و المنظمة العالمية للتجارة، سيؤدي بالمصارف إلى عدم القدرة على المنافسة في ظل ما تعرفه الساحة المصرفية من تغيرات فرضتها أسباب عديدة لعلها هي العولمة المالية.
- بالرغم من الجهود المبذولة من الناحية التشريعية في مجال الإصلاحات المصرفية الجزائرية إلا أنها لم يكن لها انعكاسات على تحسين أداء البنوك الجزائرية وتحسين نوعية الخدمة المصرفية المقدمة.
- من أهم العوامل المساعدة على تحسين الخدمة المصرفية هي التوجه نحو التخصص و البنوك الشاملة، بالإضافة إلى البنوك الاليكترونية، التي تعتبر من أهم العناصر و الأساليب التي تسعى المصارف إلى التوجه إليها بهدف جعل خدماتها المصرفية أكثر فعالية.
- لا يزال الجهاز المصرفي الجزائري يعاني من العديد من المشاكل و التي تقف عائق أمام تقدمه و تطوره.
- انفتاح الاقتصاد الجزائري و ظهور العولمة المالية، وضع البنوك الجزائرية في وضعية صعبة و هو ما تم ملاحظته على مستوى الوكالة المستقبلية، بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة التي تحمل رقم (111)، حيث توصل إلى نتيجة مفادها أن الخدمة المصرفية المقدمة على مستوى الوكالة تتميز بالمحدودية، وعدم الفعالية و هذا لعدم وجود أنظمة تسويقية جديدة وعدم الاهتمام بالعنصر البشري سواء عاملين أو زبائن.
- مستوى الوكالة وبالاستعانة بالأسئلة التي طرحتها في مقدمة هذا البحث والفرضيات التي بنيتها.

نتائج اختبار الفرضيات:

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة حصر بعض جوانبه، يمكننا إجراء اختبار لفرضياته كما يلي:

الفرضية الأولى:

صحيحة تعتبر عنصر المنافسة بين المصارف من الأمور الأساسية والجادة في العمل المصرفي وهو الذي جعل التسويق المصرفي من الضروريات الملحة.

الفرضية الثانية:

خاطئة، نعم يمكن للمصرف أن يقدم خدمات مصرفية حديثة دون التغيير في طبيعة المصرف ذاته، كأن يقدم المصرف خدمات التأمين، وخدمات التخطيط، لأن هنالك خدمات مصرفية حديثة تستوجب تغيير طبيعة المصرف نفسه مثل التحول إلى البنوك الإلكترونية أو أن يصبح مصرفا شاملا من خلال تقديم خدمات شاملة أو يصبح مصرفا إسلاميا، وهنا يستوجب على المصرف تغيير طبيعته وطبيعة عمله ليتماشى مع ما هو جديد.

الفرضية الثالثة:

صحيحة تم التأكد من صحة هذه الفرضية، من خلال الزيارة الميدانية التي قمت بها على مستوى الوكالة، وبالتالي استنتجت أن خدماتها المصرفية تتميز بالحدودية، فبنك CPA رغم ما يملكه من وسائل الكترونية حديثة إلا أنه لا يستجيب لمتطلبات النشاط الاقتصادي الجزائري، والإصلاحات التي أدرجتها السلطات لم تكن بمستوى التطلعات التي وضعت من أجلها.

التوصيات و الاقتراحات:

- بناء على النتائج التي توصلت إليها من خلال هذا البحث يمكن تقديم التوصيات التالية:
- حتى تتمكن الخدمة المصرفية من أن تستجيب إلى متطلبات النشاط الاقتصادي يجبان تقوم بالدور الذي وجدته من أجله ألا وهو إرضاء العميل والارتفاق الدائم وتحقيق الأرباح والعمل على البقاء في ظل ما نشهده الساحة المصرفية من منافسة.
 - على الدول أن تهتم بالمصارف لما لها من تأثير على النشاط الاقتصادي العام لذا فهي مطالبة بتوزيع الخدمات المصرفية و الاهتمام بجودتها لتلبية رغبات الزبائن
 - ضرورة المتابعة الدائمة من طرف السلطات حول تقديم الخدمات المصرفية والتأكد من نوعيتها، لمعرفة مدى رضا العملاء عنها.
 - إن أهم حل لمواجهة العراقيل التي تصب المنظومة المصرفية الجزائرية خاصة منها العوامل المالية هو التوجه نحو الاندماج المصرفي، والخصخصة، وبالتالي خلق مكان لها في الساحة العلمية المصرفية.

- الاستفادة من الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المصرفية و ذلك من خلال تدعيم المؤسسات المصرفية والتوجه نحو البنوك الإلكترونية لمواكبة التطورات العلمية.
- تطوير قطاع التكنولوجيا و المعلومات و الاتصالات، لما لها من أهمية في مجال تقديم الخدمة المصرفية، وتشجيع الاستثمار و قنوات توزيعها.
- لكي تكون الخدمة المصرفية المقدمة على مستوى أي بنك في الجزائر فعالة يجب أولاً أن تصلح منظوماتها المصرفية، وأن تطور أجهزتها ووسائل الدفع التي تملكها، و هذا الشرط لا يتحقق إلا إذا كانت هنالك يد عاملة مؤهلة، خاصة في مجال تسويق الخدمة المصرفية و هو أحد أهم العوامل التي من شأنها جعل الخدمة المصرفية في ظل العوامل المالية فعالة
- دعم و تطوير القطاع المصرفي و الإسراع في عملية حوصصة المصارف العمومية.
- ترقية العنصر البشري من خلال عملية التدريب و التحفيز المستمر.

آفاق الدراسة:

- لقد تبين من خلال هذا البحث أن هناك جوانب هامة جديدة بالدراسة و البحث و نقترحها لتكون إشكاليات بحوث و دراسات نأمل أن تنال حقتها في الدراسة في المستقبل و هي:
- 1- دور التكنولوجيا المصرفية في البنوك الجزائرية.
 - 2- أهمية البنوك الإسلامية في الحد من الأزمات المالية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب:

1. أبو عربي مروان محمد، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، دار تسنيم النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
2. احمد سلامة احمد، إدارة للمبيعات في البنوك، الدار العربية للعلوم، القاهرة، مصر، 1998.
3. احمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية، عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العلمي، عمان، الأردن، 2008.
4. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
5. أسامة المجدوب، العولمة والإقليمية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2001.
6. بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات السياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2006.
7. جيلالي بوبكر، العولمة مظاهرها وتداعياتها، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
8. حسن كريم حمزة، العولمة المالية والنمو الاقتصادي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص42.
9. حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قحط، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
10. حيازة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية السياسية النقدية)، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
11. الدسوقي حامد أبو زيد، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر، ط4، 1998.
12. رانيا عبد العزيز عمارة، تحرير التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.
13. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والورق، عمان، الأردن، 2008.
14. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2003.
15. سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

16. سامي أحمد مراد، تفعيل لتسويق المصرفي لمواجهة آثار الجاتس المكتب العربي للمعارف، مصر الجديدة، مصر، 2007.
17. سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية (الجاتس في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية). المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2005.
18. سليمان شكيب الجيوسي، ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
19. سهيل حسين الفتلاوي، العولمة وأثرها في الوطن العربي، الدار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
20. سيد طه بدوي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2006.
21. شاکر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط4، 2008.
22. شذا جمال خطيب، العولمة المالية ومستقبل الأسواق العربية لرأس الأموال، دار المجلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
23. شكيب سليمان الجيومسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009.
24. صادق راشد الشمري، إدارة المصارف، الواقع والتطبيقات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
25. صالح محمود أبو تاية، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
26. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط3 ، 2003.
27. طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال، مكتبة المدينة، مصر، 2002.
28. طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000.
29. عاطف السيد، الجات والعالم الثالث، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر، القاهرة، مصر 2002.
30. عاطف جابر طه، تنظيم وإدارة البنوك (منهج وصفي تحليلي)، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.
31. عبد الغفار الحنفي، وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
32. عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2008.
33. عبد الكريم جابر العيساوي، الاندماج والتملك الاقتصاديان (مصارف أمودجا)، دار الإمارات العربية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2007.

34. عبد الله إبراهيم نزال، الخدمات في المصارف الإسلامية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
35. عبد الله الطاهر، وموافق علي خليل، النقود والبنوك والمؤسسات المالية، مركز يزيد للنشر، الكرك، الأردن، ط3، 03، 2006.
36. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة (عملياتها وإدارتها)، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2008.
37. عبد المطلب عبد الحميد، الجات وآليات منظمة التجارة العالمية، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2005.
38. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
39. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
40. عبد الواحد الغفوري، العولمة والجات، مكتبة مدبولي، ميدان طلعت حرب، القاهرة، مصر، 2000.
41. علاء الدين ناظوريه، العولمة وأثارها في العالم الثالث، زهراء للنشر، عمان، الأردن، 2011.
42. علي توفيق الحاج، تسويق الخدمات، دار الإعصار العلمي، عمان، الأردن، 2009.
43. عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2003.
44. غريب جمال، المصارف وبيوت التمويل الإسلامية، دار الشروق، جدة، السعودية، دون سنة النشر.
45. فلاح كاظم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
46. فليح حسن خلف، العولمة الاقتصادية، عالم الكتب الحديث، الأردن، عمان، 2010.
47. قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
48. ماهر شاكر، العمليات المصرفية الخارجية، دار الحماد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2004.
49. محسن أحمد الخضيرى، الاندماج المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
50. محسن احمد الخضيرى، العولمة الإحتياحية، مجموعة النيل العربية، الإسكندرية، مصر، 2001.
51. محمد إبراهيم عبد الرحيم، العولمة والتجارة الدولية، مؤسسة الشباب الجامعية، عمان، الأردن، 2009.
52. محمد إبراهيم موسي، اندماج البنوك ومواجهة أثار العولمة، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
53. محمد احمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، دار زمزم للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2010.
54. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2006.
55. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
56. محمد محفوظ، العولمة وتحولات العالم، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، 2003.

57. محمد محمد سعيقان، تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
58. محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
59. محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي تحليلي)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
60. محمود حسن الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
61. محمود حسين الوادي، سهيل احمد سمحان، العولمة وأبعادها الاقتصادية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
62. محمود صفوت قابل، الدولة النامية والعولمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
63. محمود محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ط2، 2012.
64. مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001.
65. مصطفى رجب، العولمة (ذلك الخطر القادم)، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009.
66. منير محمد الجنيهبي، وممدوح محمد الجنيهبي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
67. ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، مطابع الصفوة، عمان، الأردن، 1999.
68. ناجي معلا، أصول التسويق (مدخل تحليلي)، دار وائل النشر، عمان، الأردن، ط3، 2005.
69. نبيل حشاد، العولمة ومستقبل الاقتصاد العربي، دار إيحي مصر للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2006.
70. نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة العولمة وأنواعها، عالم الكتب الحديث، عمان، الأردن 2010.
71. هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريد، جامعة القدس المقترحة، 2008.
72. هيفاء عد الرحيم ياسين التكريتي، آليات العولمة الاقتصادية وأثرها المستقبلية، في الاقتصاد العربي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
73. يوسف حسن يوسف، عولمة الاقتصاد الدولي، المركز القومي للإصدارات القانونية بدار الكتاب المصرية، شارع عابدين مصر، 2010.

2. المجالات:

- 74.** بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (مجلة علمية دورية تصدر عن مخبر العولمة)، جامعة حسيبة بن بوعلي، بالشلف، عدد03، 2006.
- 75.** مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي (حالة الجزائر)، مجلة الباحث. دار النشر شماره، العدد 4، 2006.

3. أطروحات الدكتوراه الجامعية:

- 76.** بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
- 77.** حشماوي محمد، الاتجاهات الجديدة للتجارة الدولية في ظل العولمة الاقتصادية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص: قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.
- 78.** شامي رشيد، المنظمة العالمية التجارة والآثار المرتبطة على الدول النامية حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، التخصص: نقود ومالية، قسم: علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر الجزائر 2006-2007.
- 79.** طارق محمد خليل الأعرج، العولمة المالية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص: إدارة المصارف، قسم: العلوم الاقتصادية، كلية: الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، الفصل الثالث، 2012.
- 80.** معراج هواري، تأثير السياسة التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

4. رسائل الماجستير:

81. بورمه هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة مالية، القسم: العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2009/2008.
82. جليلد نور الدين ، تكوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص، نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم: العلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006.
83. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص: تسويق، جامعة الحاج لخضر بباتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية غير منشورة، 2009/2008.
84. عبد الرحيم وهبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
85. قاشي يوسف، فعالية النظام الضريبي في ظل إفرازات العولمة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية. فرع: اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، غير منشورة، 2009-2008.
86. لعراف فايزة، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل، رسالة ماجستير في التسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2010.
87. محمد الهاشمي حجاج، أثر الأزمة المالية على أداء أسواق المال العربية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: مالية الأسواق، قسم: علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 2012/2011.
88. محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة نقديات العولمة المالية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، التخصص: تخطيط، قسم: العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005.

- 89.** معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة الإعلام والاتصالات على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية إستيمانية حالة بنوك سعيدة)، مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بالقيادة تلمسان، 2012/2011.
- 90.** نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص نقود وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر3، غير منشورة 2011-2010.
- 91.** يحيوي سمير، العولمة وتأثيرها على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الدول العربية... حالة الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: تحليل اقتصادي، قسم: العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2004.
- 5. رسائل الماجستير:**
- 92.** باكور حنان، الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية، شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصادية المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2014/2013.
- 93.** بوخلف نادية، خيثر تونسية، واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة، ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، التخصص تسويق، القسم ماستر 02 معهد العلوم الاقتصادية، التجارة وعلوم التسيير، البويرة، 2012/2011.
- 94.** كريمة وضحة، دور مزيج الخدمات المصرفية في تعزيز تنافسية البنوك، مذكرة ماستر، فرع نقود وبنوك، جامعة الشلف، قسم العلوم الإنسانية، غير منشورة، 2011.

6. الملتقيات والمؤتمرات:

- 95.** بن نافلة قدور وعرابة رابح، التسويق البنكي وقدرته على اكتساب البنوك الجزائرية ميزة تنافسية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع وتحديات، المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.
- 96.** ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع و تحديات، المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.
- 97.** عبد الغني حريري، دور التحليل المالي في الأزمات والتعثر المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، المنظم بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف يومي 20، 21، أكتوبر 2009.

7. المواد القانونية:

- 98.** المادة رقم 12، قانون رقم 90-10 المؤرخ في 14/04/1990، المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 16، 1990/04/18.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 99.** Sylvie de Coussergues, « la banque : structures marché gestion », édition : Dalloz, 2ème édition, Paris, 1996, P-P 64-65
- 100.** PHILIPPE DEARISENET, END JEA PIERRE, Economie Internationale, la place des Banques, Edition : Dumod, France, 1999, P336.
- 101.** SHIGERU MIZUNO, La Maitrise Pleine Et Enterré De La Qualité, Edition : Economica, Paris, P18.

الملاحق

الملحق رقم 01: بطاقة CPA الكلاسيكية والذهبية



WWW.CPA.DZ المصدر: موقع

الملحق رقم 02: بطاقة CPA VISA



المصدر: موقع WWW.CPA.DZ