



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم مالية ومحاسبة

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

في شعبة: العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك



## دراسة مقارنة ما بين الخدمات المصرفية التقليدية

## والإسلامية المقدمة في البنوك الجزائرية

دراسة حالة البنوك الناشطة في ولاية تيارت

تحت إشراف الأستاذ:

مروان عبد القادر

من إعداد الطالبين:

- عبايد علي

- فندي فضيلة

- لجنة المناقشة:

الصفة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	سحنون خالد
مقررا	أستاذ مساعد - أ -	مروان عبد القادر
مناقشا	أستاذة محاضرة - ب -	بوقادير ربيعة
مناقشا	أستاذة محاضرة - أ -	نجاح عائشة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، الحمد لله الذي ألهمنا الصبر و التوفيق لإيجاز هذا العمل المتواضع  
أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما عز وجل

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقال ربي إرحمهما كما ربياني صغيراً"

أمي الحبيبة و أبي الغالي (أدامهما الله لي)

أخي و أخواتي دتمم سندا لي

إلى اللذين أحاطوني بالعون والدعاء.. "فتحي معسكري". رفقاء الدرب مازلتهم بعمق القلب أحبابا

كما نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

إلى عائلتي الثانية "جمعية الأمان لرعاية و تربية الأيتام "

وإلى من نستهم مذكرتي ولم تنساهم ذاكرتي

أخيرا نسأل الله تعالى بأسمائه الحسنى و صفاته العلى أن يوفقنا جميعا لخدمة هذا البحث العلمي و الصلاة

والسلام على سيدنا محمد صل الله عليه وسلم

عبايد علي

# إهداء

إلى من لهما الفضل في تربيتي و تعليمي إلى من قاما بدعمي و منحاني القدرة على المواصلة:

أمي الحبيبة و أبي الغالي (أدامهما الله لي)

إلى من تمنوا لي الخير دائما إخوتي الأعزاء

إلى كل من وسعهم قلبي

إلى من نسيهم قلبي و ذكرهم قلبي

إلى جميع طلبة كلية العلوم الاقتصادية بصفة عامة

و تخصص "مالية و بنوك" بصفة خاصة

فندي فضيلة

# الشكر

قال تعالى: "قُلِ اللَّهُمَّ مَالِكُ الْمُلْكِ تُؤْتِي الْمُلْكَ مَنْ تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمُلْكَ مِمَّنْ تَشَاءُ وَتُعْزِزُ مَنْ تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِإِذْنِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ" سورة آل عمران الآية ﴿26﴾

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظمة سلطانك" قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أسدى إليكم معروفا فكافئوه، فإن لم تستطيعوا فادعوا له" وإقتداء بهذا الحديث الشريف

نتقدم بخالص الشكر والإمتنان إلى الأستاذ المشرف "مروان عبد القادر" لتفضله بقبول الإشراف على هذا العمل برغم مشاغله الكثيرة، نسأل الله أن يديم عليه نعمة الصحة والعافية. كما نتوجه بجزيل الشكر مع الإحترام والتقدير لكل أساتذتنا الكرام الذي لم يبخلوا علينا بالمساعدة وتقديم يد العون لنا، إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الذي تحملوا عناء قراءة هذه المذكرة، وإثرائها بملاحظتهم القيمة.

كما لا يفوتنا أن نتوجه بالتحية والشكر لعمال المكتبة بكلية العلوم الإقتصادية علوم تجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت،

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا على إتمام هذا العمل من قريب وبعيد، بالكثير أو القليل حتى ولو بالكلمة الطيبة أو ابتسامة عطرة، والحمد لله من قبل ومن بعد.

وشكرا

الصفحة	فهرس المحتويات
I	الشكر
II	الإهداء
III	الإهداء2
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية و الإسلامية	
11	تمهيد
12	المبحث الأول : ماهية البنوك التقليدية
12	المطلب الأول: تعريف ونشأة البنوك التقليدية
14	المطلب الثاني: أنواع وخصائص البنوك التقليدية
17	المطلب الثالث: أهداف البنوك التقليدية
19	المبحث الثاني: ماهية البنوك الإسلامية

19	المطلب الاول:تعريف و نشأة البنوك الإسلامية .
26	المطلب الثاني: أنواع وخصائص البنوك الإسلامية
33	المطلب الثالث:أهداف البنوك الإسلامية.
36	المبحث الثالث:مصادر واستخدامات الأموال في البنوك التقليدية والاسلامية
36	المطلب الأول: :مصادر الأموال في البنوك التقليدية والاسلامية
39	المطلب الثاني: استخدامات الأموال في البنوك التقليدية والاسلامية
44	المطلب الثالث: نقاط الإختلاف بين البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية
47	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني:الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و الإسلامية</b>	
49	تمهيد
49	المبحث الأول:مدخل إلى الخدمات المصرفية
49	المطلب الأول:مدخل إلى الخدمة
52	المطلب الثاني:الخدمات المصرفية
54	المطلب الثالث:جودة الخدمات المصرفية

60	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و الاسلامية
60	المطلب الأول: الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية
73	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية
81	المطلب الثالث: أوجه التشابه و الإختلاف بين الخدمات بين الخدمات في البنوك التقليدية و الاسلامية
83	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك التقليدية و البنوك الاسلامية	
85	تمهيد
85	المبحث الأول: عرض مختلف أطر الدراسة و منهجية جمع و تحليل البيانات
85	المطلب الأول: عرض مختلف أطر الدراسة
87	المطلب الثاني: منهجية جمع و تحليل البيانات
99	المبحث الثاني : دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و البنوك الاسلامية
99	المطلب الأول: التمثيل الإحصائي الوصفي للعينة
112	المطلب الثاني: تحليل الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الاسلامية و التقليدية



122	خلاصة الفصل
124	خاتمة
127	المراجع
137	الملخص

## قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
44	مصادر واستخدامات البنوك الاسلامية	(1-1)
103	توزيع العينة حسب البنوك	1-3)
103	توزيع العينة حسب عدد سنوات العمل	(2-3)
105	توزيع العينة حسب عدد طبيعة العمل	(3-3)
106	توزيع العينة حسب عدد الشهادة العلمية	(4-3)
107	توزيع العينة حسب التخصص العلمي	(5-3)
108	توزيع العينة حسب التكوين أو التربص المتحصل عليه	(6-3)
110	توزيع العينة حسب المعرفة بنشاطات الصيرفة الاسلامية	(7-3)
112	إحصاءات وصفية خاصة ببيانات الدراسة بالنسبة للبنوك الاسلامية	(8-3)
114	إحصاءات وصفية خاصة ببيانات الدراسة بالنسبة للبنوك التقليدية	(9-3)
117	التمثيل البياني للقيم الذاتية المرتبطة بالمركبات الأساسية أو المحاور العاملية في البنوك الاسلامية	(10-3)
121	التمثيل البياني للقيم الذاتية المرتبطة بالمركبات الأساسية أو المحاور العاملية في البنوك التقليدية	(11-3)

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
95	معامل ألفا كرونباخ في البنوك الاسلامية	(1-3)
95	معامل ألفا كرونباخ في البنوك التقليدية	(2-3)
96	قيم معامل ألفا كرونباخ بعد حذف البنود في البنوك الاسلامية	(3-3)
97	قيم معامل ألفا كرونباخ بعد حذف البنود في البنوك التقليدية	(4-3)
97	نتائج إختبار موثوقية الاستبيان وفق طريقة التجزئة النصفية في البنوك الاسلامية	(5-3)
98	نتائج إختبار موثوقية الاستبيان وفق طريقة التجزئة النصفية في البنوك التقليدية	(6-3)
99	نتائج إختبار KMO بالنسبة للبنوك الاسلامية	(7-3)
100	نتائج إختبار KMO بالنسبة للبنوك التقليدية	(8-3)
101	توزيع العينة حسب البنوك	(9-3)
102	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	(10-3)
104	توزيع العينة حسب طبيعة العمل	(11-3)
105	توزيع العينة حسب الشهادة العلمية	(12-3)
106	توزيع العينة حسب التخصص العلمي	(13-3)
108	توزيع العينة حسب التكوين أو التربص المتحصل عليه	(14-3)

109	توزيع العينة حسب المعرفة بنشاطات الصيرفة الاسلامية	(15-3)
111	القيم المطلقة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف العبارات المتعلقة بجودة الخدمات في البنوك الاسلامية	(16-3)
113	القيم المطلقة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف العبارات المتعلقة بجودة الخدمات في البنوك التقليدية	(17-3)
116	مصنوفة الارتباطات ما بين البنود في البنوك الاسلامية	(18-3)
116	مصنوفة الارتباط ما بين البنود بالنسبة للبنوك التقليدية	(19-3)
116	جودة تقديم أسئلة الاستبانة بالنسبة للبنوك الاسلامية	(20-3)
118	جودة تقديم أسئلة الاستبنا بالنسبة للبنوك التقليدية	(21-3)
119	مصنوفة التباين الكلي بالنسبة للبنوك الاسلامية	(22-3)
120	مصنوفة التباين الكلي للبنوك التقليدية	(23-3)
120	مصنوفة المركبات الأساسية للبنوك الاسلامية	(24-3)
122	مصنوفة المركبات الأساسية للبنوك التقليدية	(25-3)
123	تسمية أبعاد جودة الخدمات حسب الرموز	(26-3)
123	مقارنة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية والاسلامية وفق المركبات الاساسية	(27-3)

قائمة المختصرات:

الإختصار	الشرح
BNA	البنك الوطني الجزائري
BEA	البنك الجزائري الخارجي
BDL	بنك التنمية المحلية
BADR	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
SGA	سوسيتيه جنرال الجزائر
AGB	بنك الخليج الجزائري
KMO	مقياس كايزر-ماير-أولكن
WORD	برنامج مخصص لمعالجة الكلمات
EXEL	برنامج إنشاء الجداول والبيانات والقوائم
SPSS	برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية
ACP	تحليل المركبات الرئيسية

قائمة الملحق:

الصفحة	إسم الملحق	رقم الملحق
الهم للهم	إستمارة الإستبيان	الهم للهم

مقدمة

إن السعي الدائم لتطوير القطاع المصرفي من قبل الدولة الجزائرية جعلها تقوم بإستحداث أنظمتها المصرفية حيث أن النظام المصرفي التقليدي المتبنى في الجزائر كان يخضع للقواعد الأوروبية أي جل المعاملات كانت لاتأخذ بعين الإعتبار المعتقد الديني الذي كان سائدا فيها، فكانت المعاملات ربوية وترتكز على الفوائد والتي تتعارض مع المنهج الديني المتبع في الجزائر ألا وهو الإسلام بحيث يحرم المعاملات الربوية وبالتالي وجدت الدولة نفسها مجبرة على تبني النظام المصرفي الإسلامي الذي أسس وفق الشريعة الإسلامية، وفي خضام هذا التعارض ظهرت المنافسة بين أجهزة النظام المصرفي التقليدي والنظام المصرفي الإسلامي المستحدث، حيث تسعى كل من البنوك التقليدية والإسلامية إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تتماشى مع متطلبات العميل دون وجود أي عراقيل تمنع ذلك وهذا ما قادنا إلى طرح التساؤل التالي:

فيما تتمثل أهم الفروقات ما بين الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك التقليدية ونظيرتها في

### البنوك الإسلامية؟

و انطلاقا من هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما الفرق بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية ؟

✓ على أي أساس يتم قياس جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنوك الإسلامية والتقليدية ؟

✓ ما هي العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية؟

نظرا للاختلافات الجوهرية بين البنوك الإسلامية والتقليدية و معاناة المصارف الجزائرية من قلة

الشبابيك الإسلامية و تنوع خدمات كلا الطرفين وجد العميل نفسه في حيرة في اختيار اي الخدمات

أكثر جودة ولذلك وجدنا أنفسنا أمام فرضيات لا بد من طرحها وهي كالآتي:



✓ الفرضية الأولى: تختلف أهمية ابعاد جودة الخدمة المصرفية بين البنوك التقليدية والاسلامية.

✓ الفرضية الثانية: الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية يميزها سرعة الإستجابة.

✓ الفرضية الثالثة: تهتم البنوك التقليدية بجانب الاتصال في الخدمات المصرفية التي تقدمها.

### أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في التعريف بالصيرفة الاسلامية وفهم التعاملات الخاصة بها في الجزائر.

- إثراء الدراسات السابقة في مجال الصيرفة الاسلامية.

-ارتباط موضوع البحث بتخصصنا نحن كطلبة.

-الميولات الشخصية والرغبة في فهم ديناميكية المصارف الجزائرية وخاصة الاسلامية منها.

-الأهمية البالغة التي يكتسيها الجهاز المصرفي باعتباره الواجهة لكل اقتصاد في العالم.

-محاولة ربط الجانب النظري بالجانب العملي، وهو الأمر الذي يعد مطلباً للكثير من الجهات السياسية

والعلمية.

### أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى إيضاح الفرق بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك

التقليدية والبنوك الاسلامية بالاعتماد على قياس جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال أبعاد جودة

الخدمات المصرفية.

### أهمية البحث في الموضوع:

البحث في موضوع الفرق بين الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك التقليدية والاسلامية أهمية

علمية وأكاديمية بالغة نتطرق إليها في النقاط التالية:

- التعرف على البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية .
- دراسة الفرق بين خدمات البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية .
- دراسة تحليلية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية .
- السعي لمعرفة ميول العملاء في إختيار الخدمات المقدمة في البنوك التقليدية أو البنوك الاسلامية.

### حدود الدراسة :

الإطار المكاني: بعض البنوك الناشطة في ولاية تيارت نذكر منها:

- بنك التنمية المحلية BDL.

- البنك الوطني الجزائر BNA.

- البنك الجزائري الخارجي BEA.

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

الإطار الزمني: إمتدت دراسة هذا الموضوع حوالي أسبوع من شهر ماي لسنة 2022.

### منهجية البحث:

للإحاطة بموضوع الدراسة و لتتمكن منه إعتمدنا في دراستنا على مجموعة من المناهج العلمية ، و التي تتناسب مع طبيعة الموضوع و المتمثلة في :

**المنهج الوصفي التحليلي:** و ذلك لتمكيننا من توضيح جوانب الدراسة النظرية و الذي يهتم بجمع المعلومات و البيانات و تطبيقها بشكل تسلسلي و الإحاطة بكافة المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة و ذلك من خلال:

-البحث المكتبي من خلال تصفح مختلف الكتب و المعاجم و المجالات و المذكرات و رسائل الماجستير و  
الماستر و أطروحات الدكتوراه المتعلقة بالموضوع.

-بعض القوانين و المراسيم لها علاقة بالموضوع

-البحث المعلوماتي من خلال تصفح مواقع الأنترنت ذات الصلة بالموضوع.

**منهج التحليل الإحصائي:** من خلال توزيع مجموعة من الإستبيانات ثم تحليل نتائجها عن طريق الاسلوب  
الإحصائي، ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام و اعتماد الأدوات التالية:

-تطبيق Excel، و برنامج التحليل الإحصائي Spss، واستخدام تقنية التحليل بالعوامل الرئيسية ACP.

### دراسات سابقة:

تم تناول موضوع الفرق بين الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية من خلال

عدة دراسات وبحوث، وفيما يلي عرض لأهم الدراسات :

1- مداح آمال نور الإيمان و روان فاطمة دراسة تحليلية لأبرز روافع الميزة التنافسية لخدمات

المصارف الإسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

جامعة ابن خلدون بتيارت ، 2020-2021-هدفت هذه الدراسة إلى إظهار روافع الميزة التنافسية

لخدمات المصارف الإسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية، حيث تم التوصل فيها إلى أن الخدمات المصرفية

الاسلامية قادرة على منافسة الخدمات المصرفية التقليدية وذلك من خلال جودة الخدمة والمنتجات المالية

المقدمة للعميل.

2- صاب زهرة وعثمان سعاد ، دراسة تقييمية لمدى جهوزية البنوك التقليدية الجزائرية للتحويل إلى

بنوك اسلامية دراسة حالة بنوك ولاية تيارت - مذكرة ماستر في مالية وبنوك ، جامعة ابن خلدون بتيارت

2018-2019- هدفت الدراسة إلى توضيح كل ما يخص البنوك التقليدية والمصارف الإسلامية وكذا التحول من العمل المصرفي التقليدي إلى الإسلامي وتطرقهم إلى بعض من العناصر التي عاجلتها مصادر الأموال واستخداماتها في كل من المصرفين والمقارنة بينهما، إضافة إلى إبراز مدى جهوزية البنوك التقليدية للتحول إلى المصارف الإسلامية. وكانت من نتائج هذه الدراسة أن التحول من البنوك التقليدية إلى المصارف الإسلامية يقتضي منهج التدرج المرحلي لأنه الشكل الملائم لضمان الوصول إلى الهدف بشكل تام.

### 3- حلّمي فاطمة الزهرة ، الميزة التنافسية والاستراتيجية البنكية دراسة حالة - البنك الوطني

الجزائري مذكرة ماستر في تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون بتيارت 2011-2012، هدفت هذه الدراسة إلى استعراض التنافسية والميزة التنافسية وكيفية تنمية وتطوير هذه الميزة، وأنواعها وكيفية اكتساب الميزة التنافسية من خلال استراتيجيات متنوعة التميز، التكلفة والتركيز ، وكانت من نتائج هذه الدراسة أن تزايد حدة المنافسة أدى إلى تعدد المظالم مما اضطر بالمؤسسات للسعي إلى تحقيق رضا العميل والعمل على اشباع حاجاته، وتعمل على ذلك بالتفكير على المستوى العالمي، حتى لو كانت المؤسسة تعمل محليا، وهذا بسبب تطور الاتصالات والانفتاح، وكذلك التجارة الالكترونية وتطلعهم إلى الشيء الأفضل.

### 4- بن فريجة فايّزة وحابي رانيا، أدوات تمويل الاستثمار في البنوك الإسلامية في الجزائر " ، مذكرة

ماستر في مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون بتيارت 2019/2020، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن البنوك الإسلامية هي أن المصرف الذي يلتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته المصرفية والاستثمارية، كما أنها تقوم على مجموعة من الأسس الركائز وتتميز المصرفية والاستثمارية، كما أنها تقوم على مجموعة من الأسس والركائز وتتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من البنوك التقليدية،

لأمن الماحية النظرية فقط بل من الناحية العلمية. وكانت من نتائج هذه الدراسة أن المصارف الاسلامية تتفق مع البنوك التقليدية في دراسة كفاءة البنك ومعرفة قدرته الادارية وكفاءته الشخصية إلا أن المصارف الاسلامية تركز كثيرا على البعد الأخلاقي لدى المتعاملين وفقا للرؤية الاقتصادية الاسلامية.

5- عيشوش عبدو تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية ، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة 2008-2009، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن التعامل مع البنوك التقليدية من طرف المسلمين خلق الكثير من الاحراج وكان دافعا مباشرا في ظهور بنوك اسلامية تقوم في معاملتها على أسس شرعية، محاولة بذلك تجنب كل ما يسمى بهذه الأخيرة. ولما كانت هذه البنوك تتميز بطابع الحداثة، ولجهل الماس بها هذه الأخيرة، ولما كانت هذه البنوك تتميز بطابع الحداثة ولجهل النمساها بها على الرغم من حاجتهم إليها، كان الزاما عليها أكثر من غيرها أن تتبنى مفهوم التسويق المصري من أجل تعريف هؤلاء بخدماتهم وجذبهم إليها وبالتالي توسيع نطاق سوقها وتنوع خدماتها بما يستجيب لمتطلباتهم المحتملة هذا فضلا عن مواجهة المنافسة من قبل غيرها من البنوك التقليدية، وكانت من نتائج هذه الدراسة أن تجرئة السوق المصرفية تساعد البنك على اختيار القطاعات التي يجب عليه أن يستهدفها والتي يكون قادرا على خدمتها بأكثر فعالية من المنافسين وهذا يعني السعي على تحقيق مكانة وبناء صورة له في أذهان العملاء فيها.

6- ميلود بن مسعودة، معايير التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد الاسلامي، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، تهدف هذه الدراسة إلى اثبات أن انشاء البنوك الإسلامية واستمراريتها وتوسعها في عملها ونشاطاتها طيلة هذه الفترة يؤكد تلبتها لاحتياجات زبائنها، وتحقيق مصالحهم، بتقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية التي تساعد على تسهيل النشاط الاقتصادي والعمل

على تطويره وتنميته واسهامها في خدمة المجتمع بتحقيق أفضل مستوى معيشي له وتلبية احتياجات أفرادهِ. وكانت من نتائج هذه الدراسة أن الفرق الأساسي والواضح بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تقييم اختيار المشروعات يمكن في تركيز البنوك الإسلامية بدرجة كبيرة على ضرورة السلامة الشرعية والاجتماعية التي توافرها في المشروعات المطلوب تمويلها أو المشاركة فيها.

7- **علام مختارية و بإقدم أمينة ، الميزة التنافسية في البنوك التجارية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2016-2017،** تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات كمتغير مستقل في الميزة التنافسية (استراتيجية التكاليف، التمييز، التركيز) كمتغير تابع في وكالة البنكية **BADR** بالإعتماد على مصادر أولية وأخرى ثانوية في الدراسة من خلال الكتب والملتقيات والمحلات في هذا المجال . وقد تم تعميم استبانة تهدف إلى دراسة هذا الأثر واستخدمت الأساليب الاحصائية المناسبة كالانحدار والارتباط ، وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أنه يوجد أثر معنوي لجودة الخدمات البنكية على السيرة التنافسية في وكالة بنكية محل الدراسة.

8- **ويس صارة فعالة وكفاءة البنوك الإسلامية في التصدي للأزمات المالية،** مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، من اعداد الطالبة ، جامعة وهران 2011-2012، هدف هذه الدراسة إلى توضيح الهدف الرئيسي للبنوك الإسلامية إذ هو تطبيق شرع الله في المعاملات المالية والمصرفية وحمايتها من المحرمات كالربا والضرر، إذ أنها تقوم باستقطاب الأموال وجذب الاستثمارات والمدخرات من مصادر مختلفة وتوظيفها بأدوات مختلفة كالمقاربة والمشاركة والمراجعة والإستصناع والتجارة وكلها معاملات تخضع لعقود محددة مشتقة من قواعد الشريعة الإسلامية.

### 9- سعيدي خديجة اشكالية تطبيق معايير كفاية رأس المال بالبنوك وفقا لمتطلبات لجنة بازل -

دراسة حالة البنوك الإسلامية أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الجزائر، تعدى هذه الدراسة إلى توضيح عمل المصارف الإسلامية وتعريفها ومصادر أموالها واستخدامها. وازهار المعايير التي تحكم في المصارف الإسلامية وتؤثر بها. وكانت من نتائج هذه الدراسة أن هناك اختلاف كبير بين البنوك المركزية و متطلباتها حول معيار كفاية رأس المال خاصة فيما يتعلق بالبنوك الإسلامية على الرغم من وجود معيار كفاية رأس المال خاصة فيما يتعلق بالبنوك الإسلامية على الرغم من وجود معيار اسلامي موحد لكفاية رأس المال. وهذا ما يطرح اشكالية في تطبيق هذا المعيار مما يمكن أن يؤثر على عمل البنوك الإسلامية على المستوى العالمي.

مما سبق نلاحظ ما يلي :

اكتفى الباحثون في أغلب الدراسات السابقة دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والبنوك التقليدية، ايضاح كيفية عملهما. لم يكن هنالك استبيان يشمل الفرق بين الخدمات المقدمة في المصارف الإسلامية والبنوك التقليدية، وبالتالي فإن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة فيما يلي:

اجراء دراسة ميدانية مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الإسلامية و البنوك التقليدية وازهار كافة الفروقات. بحيث قمنا بقياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية من أجل تحديد أي بعد يؤثر في رضا العميل في إختيار أي الخدمات أكثر جودة.

### صعوبات البحث:

لا يخلو إنجاز أي بحث من مواجهة صعوبات أو مصادفة عقبات، و لا يختلف الأمر بالنسبة لهذا البحث، إلا أن تلك الصعوبات لم تكن بالحجم أو الشدة التي تشي الباحث عن بل و غ هدفه، ولعل أهمها كان:

- ندرة الكتب المتخصصة في شؤون الصيرفة الإسلامية بالمكتبات الجزائرية؛

- انعدام مراكز البحث المتخصصة في الإقتصاد الإسلامي عامة وفي أنشطة البنوك الإسلامية بوجه

خاص، عكس ما هو متوفر في البلدان العربية و الإسلامية؛

- صعوبة الحصول على معلومات ميدانية نظرا لصعوبة اقناع افراد العينة المدروسة بتعبئة الاستبيان و

الرفض من طرف البعض و انشغال البعض الاخر بمهامهم الوظيفية الكثيرة التي كانت تعيق عملية تعبئة

هذا الاستبيان؛

- قلة المصارف الإسلامية في الجزائر و عدم تواجدها في ولاية تيارت مكان دراستنا الجامعية.

### هيكل الدراسة

في دراستنا هذه تطرقنا إلى الخدمات المصرفية التقليدية و الإسلامية المقدمة في البنوك الجزائرية و لفهم

الموضوع أكثر قمنا بدراسة ميدانية تمثلت في تقديم استبيان و طرحه على مختلف العينات من أجل تحليل

الدراسة بالاضافة الى تقسيم البحث إلى جانب نظري قسمناه إلى فصلين تكلمنا فيهما عن:

- مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية و البنوك الإسلامية؛

- الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و الإسلامية؛

بينما. الجانب التطبيقي:



قمنا بجواسة مقارنة "حول الخدمات المقدمة من طرف البنوك التقليدية و البنوك الاسلامية"

جاء فيه ا منهج الدراسة إضافة إلى تعريف موجز بعينة الدراسة "بالإضافة الى بعض المؤشرات التطبيقية

للفرق الموجود بين الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية.

# الفصل الأول

مفاهيم عامة

حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

تمهيد:

تسعى الدولة لتطوير أنظمتها المصرفية وذلك من خلال البحث عن سبل جديدة لإستحداث أجهزةتها المصرفية، ولذلك نرى ذلك الإختلاف في أجهزةتها المصرفية حيث في وقت سابق كنا نسمع عن مصطلح البنك بصفة عامة وتقليدية، لكن بعد تليين الانظمة لتتماشى مع المعتقدات الدينية ظهر مصطلح البنوك الإسلامية بحيث في فصلنا هذا حاولنا الإمام بمفهوم البنوك التقليدية وازضافة لذلك قدمنا أيضا لمحة عن البنوك الإسلامية وهذا ما سوف نتكلم عنه في فصلنا هذا وقد قسمناه إلى ثلاث مباحث سوف نستعرضها تدريجيا وهي كالآتي:

### المبحث الأول : ماهية البنوك التقليدية

تعددت أجهزة النظام المصرفي منها الحديثة و التقليدية و في مبحثنا هذا سوف نتطرق إلى ماهية الأجهزة التقليدية(البنوك التقليدية).

### المطلب الأول: تعريف ونشأة البنوك التقليدية

سوف نتطرق فيه إلى:

#### أولاً- تعريف البنوك التقليدية:

تتضارب التعاريف وتختلف، فلا نجد تعريفاً ثابتاً لهذه المصارف حيث سنقوم بذكر عدة تعاريف

منها:

تعرف أنها: "مؤسسات مالية ائتمانية تقوم على نظام الفائدة في تلقي الأموال وإعادة إقراضها

حسب مجال عملها، بالإضافة إلى تقديمها للعديد من الخدمات المصرفية".<sup>1</sup>

عرفها الدكتور محمد صلاح الحناوي: "مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين،

فأهم ما يميز المصرف التجاري عن المؤسسات المالية الأخرى هو تقديمه لنوعين من الخدمات وهما: قبول

الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرهم".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زين خلف سالم العطيّات، "تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية"، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 1429هـ - 2009م، ص: 43-44.

<sup>2</sup> بن قحدون وآخرون، "المصارف التقليدية و المصارف الإسلامية بين المنطق النظري والواقع التطبيقي"، مذكرة ماستر، تخصص مالية البنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، سنة 2016-2017، ص: 9.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

مما سبق يمكن تعريف البنوك التقليدية على أنها مؤسسات تقوم بدور الوسيط في المعاملات المالية بين المودعين و المقرضين مقابل تحصيل فوائد نظير خدماتها.

### ثانيا: نشأة البنوك التقليدية:

ترجع نشأة البنوك التقليدية إلى بدايات عصر النهضة الأوروبية في القرن شمال إيطاليا التي كانت قد شهدت حركة تجارية واقتصادية نشطة أواخر العصور الوسطى وظهور نظام الإقطاع وتراكم الثروات عند الأغنياء، حيث في البداية كان الصيارفة يمارسون أعمالهم على طاولات خشبية يضعونها على قارعة الطرقات وينتقلون بها إلى الموانئ ومراكز التجارية، ولكن مع ازدهار الأعمال التجارية اتخذ الصيارفة مراكز ثابتة لتقدم خدماتهم في صرف العملات وقبول الودائع من المحسوكات المختلفة بعد أن تم التأكد من صاحبها وتقييمها وتحويلها إلى عملة ملجأة وتسجيلها في دفاتر تثبت قيمتها النقدية، و في البداية اقتصر دور هذه المؤسسات على حفظ النقود وصرفها فقط كما بدأت تقوم باقتراض الأموال المودعة لديها مقابل حصولها على فوائد وبالمقابل دفع فوائد للمودعين<sup>1</sup>.

ومع إتساع النشاط التجاري أصبح التجار وأصحاب المصانع في حاجة إلى مبلغ كبير من الأموال لتمويل نشاطهم وفي ذلك الوقت ظهرت أولى محاولات لتأسيس أول مصرف مرخص في أوروبا وذلك بإنشاء بنك البندقية عام 1157م بإيطاليا.

وفي سنة 1170م تم إنشاء بنك، آخر بإيطاليا بمدينة "جنوى" وتلي ذلك إنشاء عدة بنوك كان أهمها بنك الودائع في مدينة برشلونة بإسبانيا 1401م، ثم كانت البداية المعتمدة لنشأة البنوك التقليدية

<sup>1</sup> محمد الطاهر الهاشمي، "المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية" الطبعة الأولى، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2011، ص: 66-67.

الحديثة بتأسيس البنك الذي عرف باسم سنة 1587م بمدينة البندقية والذي تميز بأنه كان أكثر تنظيم وشهد شيوعاً واضحاً في ملهسة أعمال الودائع والائتمان البنكي وخدمات الخاصة بين حسابات العملاء.

### المطلب الثاني: أنواع وخصائص البنوك التقليدية

#### أولاً: أنواع البنوك التقليدية<sup>1</sup>

تصنف البنوك التقليدية عموماً إلى أربعة أنواع رئيسية هي:

أ - **البنوك المركزية:** يعرف البنك المركزي على أنه "شخصية اعتبارية عامة ومستقلة، ويعتبر بنك البنوك فهو مسؤول عن السياسة النقدية والائتمانية، ويطلق عليه السلطة النقدية، ويقوم ببعض العمليات التي لا تقوم بها كل شخصية عامة مملوكة للجميع، فإنها تضطلع بها البنوك الأخرى، والبنك المركزي، بالرغم من أن الخدمات المصرفية للحكومة، ويطلق عليه في هذه الحالة بنك الدولة، ورغم ذلك فهو مستقل عن الحكومة في مجال السياسة النقدية حتى لا تؤثر على عمله" ويمكن حصر وظائف البنك المركزي في النقاط التالية:

✓ إصدار النقود: حيث يتوافق حجم النقود التي يصدرها البنك المركزي على مستوى النشاط

الاقتصادي وسرعة دوران النقود، وكذلك مدى تطور استخدام الأدوات المصرفية الحديثة مثل

بطاقات الائتمان مما ينقص من حجم النقود المستخدمة.

✓ القيام بدور بنك البنوك: وذلك بتقديم الخدمات المصرفية ومساعدة البنوك التجارية.

✓ يعتبر البنك المركزي المستشار المالي للحكومة، أو ما يسمى بنك الحكومة.

<sup>1</sup> سولاف لعوي ومنير مصباحي، "الحكومة في البنوك، دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية"، رسالة ماستر، تخصص نقود ومالية دولية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، سنة 2016 - 2017، ص5.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

✓ تنظيم عملية منح الائتمان بما يتفق والسياسة النقدية التي تساعد في النمو الاقتصادي للبلاد.

ب- **البنوك التجارية:** وهي مؤسسات ائتمانية غير متخصصة، تقوم بتلقي الودائع الجارية أو لآجال محددة، ويرتكز عملها أساسا في الائتمان قصير الأجل، وتعتبر البنوك التجارية أهم عنصر من عناصر الهيكل المصرفي التقليدي، حيث تعتبر أكثر عددا وأكثرها شيوعا في أقطار العالم.

ج - **البنوك المتخصصة:**<sup>1</sup> وهي تلك التي تختص في تمويل قطاعات اقتصادية معينة، ومن أهم أنواع

البنوك المتخصصة المصارف الصناعية، المصارف الزراعية والمصارف العقارية. كما تعرف البنوك

المتخصصة بأنها تلك البنوك التي تقوم بالعمليات المصرفية التي تخدم نوعا محددًا من النشاط

الاقتصادي، مثل النشاط الصناعي، أو الزراعي، أو العقاري، وذلك وفق القرارات الصادرة بتأسيسها، والتي

لا يمكن قبول الودائع تحت الطلب من بين أوجه نشاطها الرئيسية، وتتميز البنوك المتخصصة عن البنوك

الأخرى بالخصائص التالية:

✓ لا تتلقى ودائع من الأفراد مثل البنوك التجارية، وتعتمد على رؤوس أموالها أو تقوم بإصدار

سندات طويلة الأجل.

✓ لا يقتصر عملها على الاقتراض فقط لكن يتعدى في اغلب الأحيان إلى الاستثمار.

✓ عادة ما يكون هدفها قوميا واجتماعيا لدفع عجلة التنمية الاقتصادية في البلد.

✓ وعادة ما تنقسم البنوك المتخصصة إلى أربعة أنواع رئيسية حسب طبيعة النشاط الذي

تتعامل معه وهي: البنوك الصناعية، البنوك الزراعية، البنوك العقارية والبنوك التعاونية.

<sup>1</sup> حربي محمد عريقات وسعيد جمعة عقل، "إدارة المصارف الإسلامية"، مدخل حديث، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، سنة 2009، ص 60.

د- بنوك الأعمال والاستثمار: يكمن الدور الأساسي لبنوك الأعمال والاستثمار في خدمة

الاستثمار وفقا لخطط للتنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تحددها الدولة، بحيث يمكن لهذه

البنوك أن تقوم بإنشاء شركات استثمار متخصصة تزاوّل أوجه النشاط الاقتصادي المختلفة،

كما يمكنها أن تقوم بدور الوساطة في سوق رأس المال، أي التمويل طويل الأجل الخاص

بالاستثمارات الكبرى، أما قبول الودائع فلا يعد من وظائفها وبالتالي لا تحتاج إلى سيولة نقدية

كبيرة كما هو الحال في البنوك التجارية.<sup>1</sup>

ثانيا: خصائص البنوك التقليدية:

يمكن تحديد خصائص البنوك التجارية بمايلي:<sup>2</sup>

➤ يمارس البنك المركزي قابليته على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك في حين أن

المصارف التجارية لا يمكنها أن تمارس أي رقابة أو لتأثير على البنك المركزي.

➤ تخلف النقود المصرفية التي تصدرها المصارف التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها

المصرف المركزي فالأولى إبرائية وغير نهائية والثانية إبرائية نهائية بقوة التشريع.

➤ تقوم البنوك التجارية بعمليّات إقراض واقتراض عن طريق جمع واستقبال الودائع تحت الطلب

أو لأجل تقديمها للعملاء على شكل قروض.

➤ تتولى البنوك عمليّة خلق نقود الودائع وتعرف هذه العمليّة بلأن يكون مجموع القروض التي

تقدمها هذه البنوك تفوق بكثير قيمة الأموال المودعة لديه عن طريق الحسابات

<sup>1</sup> سلاف لعوي ومنير مصباحي، "الحوكمة في البنوك: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية"، مرجع سبق ذكره، ص7.

<sup>2</sup> سارة سواكرية و زهبة بوزيد، "دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية"، مذكرة ليسانس، تخصص: تحليل اقتصادي، سنة 2012-2013، ص: 6-7.



➤ أن تعامل البنوك التجارية بالودائع تحت الطلب يجعله أكثر أنواع البنوك مخاطرة وهذا ما يحتم عليها تحمل مسؤوليات جسيمة في إدارة الأموال وتوفير متطلبات السيولة فهي تسعى دائما لتحقيق الفعالية وتحسين مركزها التنافسي في السوق.

### المطلب الثالث: أهداف البنوك التقليدية

أهداف البنوك التقليدية: و تتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>

إن تنظيم وضبط وظائف وأعمال البنوك من شأنه أن يحقق الأهداف التي تسعى لبلوغها وهي الربحية، السيولة والأمان، وعليه فإن البنوك التجارية ترمي إلى تحقيق أكبر الأرباح بالتوازي مع توفير السيولة اللازمة، آخذة في الحسبان عنصر الأمان؛

❖ **هدف الربحية:** يحاول البنك تعظيم أرباحه من خلال تعظيم إيراداته أو تدنية تكاليفه حيث تأخذ الإيرادات شكل الفوائد على القروض التي يمنحها للغير أو عوائد لموجوداته من الأصول المالية بمختلف أنواعها أو العمولات التي يحصل عليها مقابل الخدمات البنكية، أما التكاليف فيتحمل البنك نوعين منها : التكاليف التشغيلية ( أجور العمال، مصاريف الاستغلال ...) والتكاليف التجارية المالية (أرباح بيع وشراء العملات، الفوائد، العملات الدائنة)؛

❖ **هدف السيولة:** نقصد بالسيولة في البنك، قدرته على الوفاء بالتزاماته المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان ، لذلك نجد أن البنوك تقوم بتوظيف أموالها في توليفة وتشكيلة متكاملة من الأصول المناسبة التي تجعل من قدرة البنك على تسييل جزء منها بسرعة لمواجهة حركات السحب أمرا ميسورا؛

أسماء بالحاج وفاطمة فلاح، "دور البنوك التجارية في تمويل العمليات الاستثمارية"، مذكرة ليسانس، تخصص: نقود وبنوك ومالية، جامعة  
<sup>1</sup> ورقة، سنة 2012 - 2013، ص 20 .

❖ **هدف الأمان :** لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس مالها، فأى خسائر

من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري ولهذا تسعى البنوك

التجارية إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من

المخاطرة، ومن خلال استعراض أهداف البنك التجاري نلاحظ وجود تعارض كبير وواضح بينها

فلاحتفاظ بالسيولة العاطلة يؤثر على الربحية ، كما أن السعي لتعظيم الربح يقود البنك إلى المخاطرة،

وهو ما يدمر هدف الأمان، لذلك يسعى البنك دائما إلى الموازنة بين هذه الأهداف، والذي ينعكس

من خلال الدور الفعال للإدارة البنكية.

### المبحث الثاني: ماهية البنوك الإسلامية

تتعارض المعاملات المصرفية مع المعتقد الديني للعملاء بحيث أن الشريعة الإسلامية حرمت المعاملات الربوية وذلك أدى إلى استحداث أجهزة مصرفية جديدة تسمى بالبنوك الإسلامية و للتعريف بها قمنا بإعداد هذا المبحث.

### المطلب الأول: تعريف ونشأة البنوك الإسلامية

أولاً: تعريف البنوك الإسلامية:

تعريف أول:

البنوك الإسلامية أجهزة مالية تستهدف التنمية و تعمل في إطار الشريعة الإسلامية ،وتلتزم بكل القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشرائع السماوية،و تسعى إلى تصحيح وظيفة رأس المال في المجتمع،و هي أجهزة تنموية اجتماعية مالية من حيث أنها تقوم بما تقوم به البنوك من وظائف في تسيير المعاملات و تنمية من حيث أنها تضع نفسها في خدمة المجتمع . و تستهدف تحقيق التنمية فيه،و تقوم بتوظيف أموالها بأرشد السبل بما يحقق النفع للمجتمع ،و اجتماعية من حيث أنها تقصد في عملها و ممارستها إلى تدريب الأفراد على ترشيد الإنفاق و على الادخار و معاونتهم في تنمية أموالهم بما يعود عليهم وعلى المجتمع بالنفع و المصلحة ،و هذا فضلاً على الإسهام في تحقيق التكافل بين الأفراد بالدعوة إلى أداء الزكاة و جمعها و إنفاقها في مصارفها الشرعية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حباه عبد الله، "الاقتصاد المصرفي: البنوك التجارية، البنوك الإسلامية، السياسة النقدية، الأسواق المالية، الأزمة المالية، جامعة المسيلة، ص142.

### تعريف ثاني:

البنوك الإسلامية هي مؤسسات مصرفية لا تتعامل بالفائدة (الربا) أخذا و عطاء وتلتزم في نواحي نشاطها ومعاملها المختلفة بقواعد الشريعة الإسلامية.<sup>1</sup>

### تعريف ثالث:

البنك الإسلامي مؤسسة بنكية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء مجتمع بأحكام التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع، ووضع المال في مساره الصحيح لتحقيق التنمية.<sup>2</sup> من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن البنوك الإسلامية هي البنوك التي لا تتعامل بالفائدة بل تتشارك الأرباح أو الخسائر مع العميل.

### ثانيا: نشأة البنوك الإسلامية:

ظهرت فكرة البنوك الإسلامية منذ منتصف الثلاثينيات من القرن العشرين، حيث كانت ثمرة للصحة الإسلامية والتي دعت إلى ضرورة التخلي عن العامل مع البنوك التقليدية التي يركز نشاطها أساسا على الربا، كما أنه لا يجوز للمسلمين التعامل مع مؤسسات لا تعبأ باستثمار أموال عملائها في أنشطة حرمتها الشريعة الإسلامية، وفي هذا الإطار كانت هناك محاولات جادة لوضع نموذج للبنك الإسلامي، وذلك بالاستفادة من خبرات البنوك التقليدية في مجالات لا تتعارض مع الشريعة الإسلامية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> طلحة عبد القادر وآخرون، "واقع البنوك الإسلامية كبديل للبنوك التقليدية من منظور الكفاءة باستخدام أسلوب التحليل التطبيقي للبيانات **DEA**"، مجلة المالية والأسواق، ص52.

<sup>2</sup> شهاب أحمد سعيد العريزي، "إدارة البنوك الإسلامية"، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، سنة 1433-2012م، ص11.

<sup>3</sup> -محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، "الصارف الإسلامية"، دار المسيرة للنشر، عمان-الأردن، الطبعة الأولى 2007م-1427هـ، الطبعة الثانية 2008م-1428هـ، الطبعة الثالثة 2009م-1430هـ، الطبعة الرابعة 2012م-1433هـ، ص42.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

و يعود تاريخ مؤسسات التمويل الإسلامي إلى عام 1940، عندما أنشأت في "ماليزيا" صناديق للادخار تعمل بدون فائدة، و في سنة 1950 بدأ التفكير المنهجي المنظم يظهر في باكستان بوضع أساليب تمويل تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية

ومن أهم المراحل التي مرت بها نشأة البنوك وتطورها إلى الشكل الحالي ثلاث أساسية هي:<sup>1</sup>

- المرحلة الأولى (1963-1980): وهي مرحلة تأسيس البنوك الإسلامية.

- المرحلة الثانية (1980-1990): وهي مرحلة توسع نشأة البنوك الإسلامية.

- المرحلة الثالثة: من 1990 إلى يومنا هذا.

### 1- المرحلة الأولى: من (1963-1980)

تميزت هذه المرحلة ببطء نمو وانتشار البنوك الإسلامية، حيث ظهرت في هذه المرحلة أربعة بنوك

إسلامية فقط وتمثل هذه البنوك في: بنوك الادخار المحلية، بنك ناصر الاجتماعي بنك دبي الإسلامي والبنك الإسلامي للتنمية.

وقد يرجع السبب في ذلك إلى كون الفكرة حديثة، ويلزمها الوقت من أجل تقبلها واستيعابها هذا من جهة

والخبرة من جهة ثانية، وذلك من أجل تجسيدها بالشكل المناسب على أرض الواقع، حيث شكلت هذه

المرحلة المحطات التالية:

<sup>1</sup> مطهري كمال، "دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة"، مذكرة الماجستير، تخصص: مالية دولية جامعة وهران، سنة 2011-2012، ص 17-18.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

أ- كانت أول تجربة للبنوك الإسلامية هي تجربة بنوك الادخار المحلية سنة 1963 ، بمدينة ميت غمر التابعة لمحافظة الدقهلية بمصر ، وتمت هذه التجربة تحت إشراف الدكتور أحمد النجار ، حيث قامت فكرة هذه البنوك على "جمع الأموال من المزارعين المصريين واستثمارها في بناء السدود واستصلاح الأراضي بغية تقاسم الأرباح بين الأطراف المشاركة".

استطاعت هذه البنوك أن تحقق نجاح كبيرا حيث بلغ عدد فروعها تسعة فروع رئيسية وأكثر من عشرين فرعا صغيرا وذلك على الرغم من قصر مدة حياتها التي دامت أربع سنوات فقط ، حيث ساهمت القوى السياسية المناهضة للإسلام أن ذلك في فشل هذه التجربة .

ب- تزامنت هذه التجربة أيضا مع تجربة أخرى قام بها الشيخ أحمد إرشاد في باكستان بدعم من ملك فيصل وسماحة الشيخ أمين الحسيني رحمهما الله ، حيث تلخصت فكرة هذه التجربة في محاولة تحويل البنوك التجارية إلى بنوك لا ربوية (أي إلغاء الفائدة) مع الاحتفاظ بالميكانيزمات المعمول بها في هذه البنوك ، إلا أنها لم تكن أوفر حظا من سابقاتها ، حيث دامت عدة شهور فقط .

ج- في عام 1970 ، تقدم وفد من مصر وباكستان كل على حدا إلى المؤتمر الثاني لوزراء الخارجية الإسلامي المنعقد في كراتشي (باكستان ) باقتراح إنشاء بنك إسلامي دولي أو إتحاد دول للبنوك الإسلامية وقد قام خبراء من 18 دولة إسلامية بدراسة المشروع تقرير ينص على ضرورة تطوير نظام إسلامي بديلا للتقليدي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> لعمش أمال، "دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية"، مذكرة ماجستير ، تخصص: مالية ومحاسبة معقدة، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2011-2012، ص4.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

د- في عام 1971، تم تأسيس بنك ناصر الاجتماعي حيث نص قانون إنشائه على عدم التعامل بالربا أخذاً أو عطاءً، وقد نالت التجربة اهتماماً كبيراً لدرجة إدراجها على جدول أعمال اجتماع وزراء خارجية الدول الإسلامية عام 1972.

هـ- في عام 1973 طرحت فكرة إقامة بنوك إسلامية تقوم بتقديم خدمات مصرفية متكاملة في اجتماع وزراء الدول الإسلامية، وقد نالت هذه الفكرة القبول في هذا الاجتماع، حيث تقرر وضعها حيز التنفيذ وقد ساهمت الندوات الأكاديمية لنيل الماجستير والدكتوراه، والكتب الجامعية في إثراء هذه التجربة وإرساء قواعدها أثناء تنفيذها .

و- وفي سنة 1975، تجسدت فكرة المصارف الإسلامية بتأسيس بنك دولي وهو "البنك الإسلامي للتنمية" بجدة، ويعتبر بمثابة الانطلاقة الحقيقية لعمل المصارف الإسلامية، حيث يوفر الأموال اللازمة لإقامة مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلدان الأعضاء على أساس تقاس الأرباح. كما تم تأسيس النماذج الأولى للبنوك الإسلامية، حيث أنشأ بنك فيصل الإسلامي المصري وبنك فيصل الإسلامي السوداني وبيت التمويل الكويتي سنة 1977 م، والبنك الإسلامي سنة 1978 م، وبنك البحرين الإسلامي سنة 1979 م.

### 2- المرحلة الثانية ( 1980-1990): استمر ظهور البنوك الإسلامية في هذه العشرية على نطاق

واسع، حيث اتخذت شكل مجموعات مالية إسلامية منظمة تتكون من عدة بنوك إسلامية، أو من شركات الاستثمار المنتشرة حول العالم، كما تميزت هذه المرحلة بالمحاولات الرائدة لأسئلة النظام المصرفي في بعض

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

الدول الإسلامية مثل السودان وباكستان وإيران، حيث أصبحت جميع الوحدات المصرفية لديها تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية ولا تتعامل بالفائدة أخذا وعطاء.<sup>1</sup>

### 3- المرحلة الثالثة: من 1990 إلى يومنا هذا:

تميزت هذه المرحلة بالانتشار المتزايد والسريع للبنوك الإسلامية، وظهور عدد كبير من الأوعية الاستثمارية التي تدار بالطريق المشروعة، بشكل خاص صناديق الاستثمار الإسلامية العاملة في مجال التأجير والعقارات والأسهم والسلع وغيرها.

"إن التطور الذي شهدته الصناعة المصرفية الإسلامية شجع الكثير من البنوك التقليدية على فتح

فروع تقوم بتقديم خدمات مصرفية تقوم على أسس إسلامية مثل : Citibank في أمريكا، Bank Barclays مصرف باركليز، في أوربا وGolden Sachs وUBS البنك المتحد السويسري".

إن فتح فروع إسلامية من طرف هذه البنوك لم يكن بسبب حبها للإسلام، وإنما هدفها كان تطوير خدماتها لتلبي حاجات شريحة معينة من العملاء وهم المسلمون المغتربون، وذلك نتيجة لرغبة تلك الشريحة في التعامل مع بنوك تلبي رغبتها في التمويل الإسلامي خاصة أصحاب الشركات والمؤسسات، كما شهدت هذه المرحلة انتشار الندوات والمؤتمرات عن البنوك الإسلامية على مستوى العالم واعتراف الجهات الغربية بأهمية هذه التجربة وسرعة نجاحها، وقد جاء تأكيد ذلك في تقرير صندوق النقد الدولي الذي صرح أن النظام المالي الإسلامي المرتكز على المشاركة في الربح والخسارة دون حساب سعر الفائدة أكثر استقرارا من النظام المالي الغربي .

<sup>1</sup> بن مسعود ميلود، "معايير التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، تخصص: الاقتصاد الإسلامي، جامعة باتنة، سنة 2007-2008، ص 10.



## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

كذلك بروز جيل ثاني من المؤسسات المالية الإسلامية تتميز بالحرية والفعالة في مجالات الاستثمار والتمويل والإجارة، ومن بين المؤسسات التي تأسست خلال هذه الفترة بذكر منها:<sup>1</sup>

بنك البركة الجزائر 1991م، بنك الاستثمار الإسلامي الأول البحرين 1996م، البنك الإسلامي اليمني 1996م، مصرف أبو ظبي الإسلامي 1997م، بنك التضامن الإسلامي اليمن 1997م، بنك الاستثمار الخليجي الكويت 1998م، بيت التمويل الخليجي البحرين 1999م، شركة أعيان للإجارة والاستثمار الكويت 1999م، الشركة الدولية للاستثمار 1999م، شركة أصول الإجارة والتمويل الكويت 1999م، بنك معاملات ماليزيا 1999م.

وفقا لتقرير التنافسية الدولية لعام 2005م، فإن البنوك الإسلامية استمرت في النمو خلال عام 2004 بسرعة أكبر بكثير من البنوك التقليدية، ويتوقع الأمين العام للمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية أن ترتفع موجودات البنوك الإسلامية في العالم إلى نحو 1.84 تريليون دولار بحلول عام 2013.

<sup>1</sup> - مطهري كمال، "دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مرجع سبق ذكره، ص20.

## المطلب الثاني: أنواع وخصائص البنوك الإسلامية

### أولاً: أنواع البنوك الإسلامية

تصنف البنوك الإسلامية إلى ما يلي :

#### 1- وفقاً للنطاق الجغرافي:

وفقاً لهذا الأساس يمكن تقسيمها إلى مصارف محلية النشاط ومصارف دولية النشاط<sup>1</sup>.

**1-1- مصارف إسلامية محلية النشاط:** هو ذلك النوع من المصارف الإسلامية التي يقتصر

نشاطها على الدولة التي تحمل ملكيتها وتمارس فيها نشاطها، ولا يمتد عملها إلى خارج هذا النطاق الجغرافي.

**1-2- مصارف إسلامية دولية النشاط :** هي ذلك النوع من المصارف التي تتسع دائرة نشاطها وتمتد

إلى خارج النطاق المحلي.

#### 2- وفقاً للمجال الوظيفي:

وفقاً لهذا الأساس يمكن التفرقة بين عدة أنواع من المصارف الإسلامية ومن بينها: مصارف إسلامية

صناعية، مصارف إسلامية زراعية، مصارف إسلامية تجارية، مصارف الادخار والاستثمار الإسلامي،

مصارف التجارة الخارجية الإسلامية.

<sup>1</sup> فادي محمد الرفاعي، "المصارف الإسلامية"، الطبعة الثانية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007، ص: 25

2-1- مصارف إسلامية صناعية : وهي تلك المصارف التي تتخصص في تقديم التمويل للمشروعات الصناعية وخاصة عندما يمتلك المصرف مجموعة من الخيارات البشرية في مجال إعداد دراسات الجدوى، وتقييم فرص الاستثمار في هذا المجال المهم<sup>1</sup>.

2-2- مصارف إسلامية زراعية : هي تلك المصارف التي يغلب على توظيفاتها اتجاهها للنشاط الزراعي وباعتبار أن لديها المعرفة والدراية بهذا النوع من النشاط الحيوي الهام<sup>2</sup>.

2-3- مصارف إسلامية تجارية : تتخصص هذه المصارف في تقديم التمويل للنشاط التجاري وبصفة خاصة تمويل رأسمال العامل للتجارة وفقا للأسس والأساليب الإسلامية، أي وفقا للمتاجرات أو المراجحات أو المشاركات أو المضاربات الإسلامية<sup>3</sup>.

2-4- مصارف الادخار والاستثمار الإسلامي: تعمل هذه المصارف على نطاقين، نطاق مصارف الادخار وصناديق الادخار، وتكون مهمة هذه الصناديق جمع المدخرات من المدخرين بهدف تعبئة فائض النقد الموجود لدى الأفراد، والنطاق الأخير هو نطاق المصارف الاستثمارية حيث يقوم هذا النطاق على إنشاء مصرف استثماري يقوم بعملية توظيف الأموال التي سبق الحصول عليها، وتوجيهها

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة البنوك"، بدون ذكر الطبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص: 29.

<sup>2</sup> رايس حدة، "دور البنك المركزي في إعادة تجديد السيولة في البنوك الإسلامية"، الطبعة الأولى، دار إيتراك للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص: 223

<sup>3</sup> مروان محمد أبو عرابي، "الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية"، الطبعة الأولى، مؤسسة تسنيم، الأردن، 2006، ص 54

إلى مراكز النشاط الاستثماري والتي من خلالها يتم استغلال الطاقات الإنتاجية المتوفرة ومن ثم إنعاش الاقتصاد الإسلامي<sup>1</sup>.

2-5- مصارف التجارة الخارجية الإسلامية : تعمل هذه المصارف على تعظيم وزيادة التبادل

التجاري بين الدول، كما تعمل على معالجة الاختلالات الهيكلية التي تعاني منها الطاقات الإنتاجية في الدول الإسلامية من خلال توسيع نطاق السوق ورفع قدرتها على استغلال الطاقات العاطلة وتحسين جودة الإنتاج<sup>2</sup>.

3-3- وفقا لحجم النشاط:

تنقسم وفقا لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع، هي: مصارف إسلامية صغيرة الحجم، مصارف إسلامية متوسطة الحجم، مصارف إسلامية كبيرة الحجم. وسنتطرق إلى كل نوع على حدا كما يلي<sup>3</sup>:

3-1- مصارف إسلامية صغيرة الحجم: هي مصارف محدودة النشاط، يقتصر نشاطها على الجانب

المحلي والمعاملات المصرفية التي يحتاجها السوق المحلي فقط، وتعمل على جمع المدخرات وتقديم التمويل

قصير الأجل لبعض المشروعات والأفراد في شكل مرابحات ومتاجرات، كما تنقل هذه المصارف مواردها

إلى المصارف الإسلامية الكبيرة التي تتولى استثمارها وتوظيفها في المشروعات الضخمة.

<sup>1</sup> بوحيزر رقية، "إستراتيجية البنوك الإسلامية في مواجهة تحديات المنافسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم

التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص: 114

<sup>2</sup> بوحيزر رقية، نفس المرجع السابق، ص: 114.

<sup>3</sup> أحمد محمد المصري، "إدارة البنوك التجارية والإسلامية"، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 1998، ص: 61-62

**3-2- مصارف إسلامية متوسطة الحجم:** هي مصارف ذات طابع قومي تكون أكبر حجما في

النشاط وأكبر منحيت العملاء وأكثر اتساعا من حيث المجال الجغرافي، وأكثر الخدمات من حيث

التنوع إلا أنها تظل محدودة النشاط بالنسبة للمعاملات الدولية.

**3-3- مصارف إسلامية كبيرة الحجم:** يطلق عليها البعض "مصارف الدرجة الأولى" وهي

مصارف من الحجم الذي يمكنه من التأثير على السوق النقدي والمصرفي سواء المحلي أو الدولي ولديها

من الإمكانيات التي تؤهلها لتوجيه هذا السوق، كما تمتلك هذه المصارف فروعاً لها في أسواق المال

والنقد الدولية.

#### 4- وفق للاستراتيجية المستخدمة:

يمكن التمييز حسب هذا المعيار بين ثلاث أنواع من المصارف الإسلامية هي: مصارف إسلامية قائدة

ورائدة، مصارف إسلامية مقلدة وتابعة، مصارف إسلامية حذرة أو محدودة النشاط. يمكن شرح كل

منها على النحو التالي<sup>1</sup>:

**4-1- مصارف إسلامية قائدة ورائدة:** هي تلك المصارف التي تعتمد على استراتيجية التوسع

والتطوير والتجديد وتطبيق أحدث ما ولت إليه تكنولوجيا المعاملات المصرفية وخاصة تلك التي تطبقها

المصارف الأخرى ولديه القدرة على الدخول في مجالات النشاط الأكثر خطراً وبالتالي أعلى ربحية.

<sup>1</sup> جميلة قارش، "المعاملات المالية المصرفية بين المقاصد الشرعية ومستحدثات المصارف الإسلامية"، مذكرة ماجستير، تخصص فقه و أصول، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2002، ص: 112.

**4-2- مصارف إسلامية مقلدة وتابعة :** تقوم هذه المصارف على استراتيجية التقليد لما ثبت نجاحه

لدى المصارف الإسلامية القائدة والرائدة ومن ثم فإن هذه المصارف تنتظر جهود المصارف الكبرى في

مجال تطبيق النظم المصرفية المتقدمة التي توصلت إليها، فإذا ثبتت ربحيتها وكفاءتها أسرع هذه

المصارف إلى تقليدها وتقديم خدمات مشابهة لها.

**4-3- مصارف إسلامية حذرة أو محدودة النشاط :** يقوم هذا النوع من المصارف على استراتيجية

الانكماش أو ما يطلق عليه البعض استراتيجية الرشادة المصرفية<sup>1</sup> والتي تقوم على تقديم الخدمات

المصرفية التي ثبت ربحيتها فعلا وتتسم هذه المصارف بالحذر الشديد وعدم إقدامها على تمويل أي

نشاط يحتمل مخاطر مرتفعة مهما كانت ربحيته.

**5- وفقا للعملاء المتعاملون مع المصرف :**

يتم تقسيم المصارف وفقا لهذا الأساس إلى نوعين هما: مصارف إسلامية عادية تتعامل مع الأفراد،

مصارف إسلامية غير عادية تقدم خدماتها للدول والمصارف الإسلامية العادية<sup>1</sup>، وبنوعها كما يلي<sup>1</sup>:

**5-1- مصارف إسلامية عادية تتعامل مع الأفراد :** هي مصارف تنشأ خصوصا من أجل تقديم

خدماتها للأفراد سواء كانوا طبيعيين أو معنويين، سواء على مستوى العمليات المصرفية أو العمليات

المصرفية العادية المحدودة.

<sup>1</sup>صونيا عابد، "التمويل التاجيري في المصارف الإسلامية"، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد إسلامي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإنسانية، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 9-10

5-2- مصارف إسلامية غير عادية تقدم خدماتها للدول والمصارف الإسلامية العادية : هي نوع

من المصارف الإسلامي لا يتعامل مع الأفراد بل يقدم خدماته إلى الدول من أجل تمويل مشاريع التنمية

الاقتصادية والاجتماعية فيها، كما يقدم دعمه وخدماته إلى المصارف الإسلامية العادية لمساعدتها على

مواجهة الأزمات التي قد تواجهها أثناء ممارسة أعمالها.

ثانيا: خصائص البنوك الإسلامية:

البنك الإسلامي يميز عن غيره ببعض الخصائص التي يقوم عليها وذلك من خلال:

1. **تحريم الربا** : وهي سمة مميزة للبنوك الإسلامية من أجل تطهير المال، ومن هنا فإن البنوك

الإسلامية لا تتعامل بالفائدة أيا كانت صورها وأشكالها، أخذاء وعطاء، إيداع أو توظيفاً، قبوة أو

خصماً، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ثابتة أو متحركة، قال تعالى: « يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله

وذروا ما بقي من الربا إن كنتم مؤمنين»<sup>1</sup> ، وعن النبي صلى الله عليه وسلم قال : «اجتنبوا السبع

الموبقات» وذكر منها: «وأكل الربا»<sup>2</sup>

2. **الرقابة الشرعية**: تنفرد البنوك الإسلامية عن غيرها من البنوك التقليدية بأن لها رقابة إضافية على

عملياتها وهي الرقابة الشرعية بالإضافة إلى الرقابات المالية والإدارية والمصرفية، وهي الميزة الرئيسة

للبنوك الإسلامية، والجدير بالذكر أن المراقب الشرعي أو من تعهد إليه مهمة الرقابة الشرعية ينبغي

أن يكون مؤهلاً تأهيلاً شرعياً وعلمياً ليكون باستطاعته إبداء الرأي الذي يستند على العلم

<sup>1</sup> سورة البقرة الآية 278

<sup>2</sup> أمداح عبد الباسط وإخرون ، علاقة البنك المركزي الجزائري بالبنوك الإسلامية العاملة في الجزائر، مجلة بيت المشورة ، العدد 05 ، ديسمبر 2019 ، ص 114.

والدراية، قال تعالى: « ولا تقف ما ليس لك به علم إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه

مستؤلاً »<sup>1</sup>

### 3. -حسن اختيار من يقومون على إدارة الأموال:

لكي تتم إدارة أعمال المصرف بالشكل الذي يتضمن السير وفق متطلبات قواعد العمل الشرعي،  
تجتهد إدارة المصرف في توظيف الكوادر البشرية التي ستوكل إليه مهام إدارة و توجيه الأموال ، بأن  
يكون مؤهلين لذلك من حيث الأمانة و القدرة .<sup>2</sup>

امثالاً لقول الله تعالى : ﴿ وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ آمَوَالِكُمْ ﴾<sup>3</sup>.

### 4. الاهتمام بالجانب الاجتماعي: إن تحقيق التكامل الاجتماعي يعتبر أهم المبادئ التي يركز عليها

النظام الاقتصادي، من أجل ذلك نجد البنك الإسلامي يهدف إلى تنمية المجتمع المسلم، من  
خلال ما يقوم به من أعمال استثمارية، فإذا كان هدف البنوك التقليدية هو تجميع الأموال  
وتوجيهها إلى رأس المال بغرض تحقيق الربح، فإن البنك الإسلامي هدفه النهوض بالمجتمع، وإقامة  
الاقتصاد الإسلامي من خلال توجيه الثروة توجيهاً سليماً مراعيًا في ذلك الأولويات، كما أنه  
يقوم على أساس اجتماعي، بمعنى أنه يهدف إلى تحقيق التكافل الاجتماعي، من خلال إدارة  
صندوق الزكاة مثلاً، ومن خلال نظرتة في وضع خططه وسياساته التنموية التي يلحظ فيها صالح  
المجتمع الإسلامي.

<sup>1</sup> سورة الإسراء الآية 36.

<sup>2</sup> مداح عبد الباسط وإخرون، مرجع سبق ذكره، ص 115

<sup>3</sup> سورة النساء الآية 5



5. علاقة البنك بالمودعين: إن العلاقة بين المصارف الإسلامية وأصحاب الودائع ليست قائمة على

أساس دائن ومدين (كما هو الحال في المصارف التقليدية) بل علاقة مشاركة ومتاجرة ضمن عمليات البيع والشراء.

### المطلب الثالث: أهداف البنوك الإسلامية

وفق قاعدة الغنم بالغرم وفي إطار سعي المصارف الإسلامية إلى تحقيق أهداف النظام الاقتصادي الإسلامي على أساس مبدأ الاستحقاق واستخدام الأموال في دعم التكافل الاجتماعي وتحقيق الرفاهية، فإن هذه المصارف تسعى إلى تحقيق أهداف رئيسية أهمها<sup>1</sup>:

✓ **الأهداف الاستفارية:** نعمل المصارف الإسلامية على نشر وتنمية الوعي الادخاري بين الأفراد

وترشيد السلوك الإنفاقي للقاعدة العريضة من الشعوب بهدف تعبئة الموارد الاقتصادية الفائضة ورؤوس الأموال العاطلة واستقطابها وتوظيفها في قاعدة اقتصادية سليمة ومستقرة ومتوافقة مع

الصيغة الإسلامية وابتكار صيغ جديدة تتوافق مع الشريعة الإسلامية وتتناسب مع المتغيرات التي تطرأ في السوق المصرفية العالمية.

✓ **الأهداف التنموية:** من السمات الرئيسية المميزة للمصارف الإسلامية مساهمتها في تحقيق أهداف

التنمية الاقتصادية، فالمصرف الإسلامي لا يستهدف تعظيم الأرباح فقط، إنما هو ملزم بمراعاة ما يعود على المجتمع من منافع وما يلحق به من ضرر نتيجة قيامه بمزاولة أنشطته المختلفة.

<sup>1</sup> نبيلة باديس وآخرون، "أهمية الإسلام في تفادي الأزمات المالية"، مجلة اقتصاديات الأعمال التجارية، المجلد: 06، العدد: 02، سنة 2009-30-2021، ص: 212-213.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

✓ **التأثير بالأزمة المالية:** تعتبر البنوك الإسلامية أقل تأثراً بالأزمة المالية وهذا راجع إلى عدة

عوامل، منها:

- أن البنوك الإسلامية معاملاتها على نظام المشاركة، فيعلم العميل أن التعامل بينها مبني على الربح والخسارة، فهذا ما يخفف المخاطر عليها.

- البنوك الإسلامية استثمارها حقيقي، عكس البنوك التقليدية.

- هي لا تتعامل بالأدوات المالية المستحدثة المخالفة للشريعة، فيجنبها مخاطر الأزمات المالية.

- أكدت تقارير لوكالات التصنيف العالمية أن نتائج التباطؤ الاقتصادي وانحيار أسواق المال

وشح السيولة أثرت بشكل أقل في المؤسسات المالية الإسلامية مقارنة بغيرها من المؤسسات

التقليدية، بسبب تحريم الشريعة للمنتجات المالية القائمة على الفائدة، وهذا ما جنبها

الاستثمار في بعض فئات الأصول الضعيفة التي شوهدت الأداء والوضع المالي لكثير من البنوك

التقليدية.

- **علاج الأزمة المالية من المنظور الإسلامي:** إن النظام الاقتصادي وضع لبنة لوجود

الإنسان متمثلة في الأرض التي دعانا الخالق عز وجل لإحيائها، وبين مدى خطورة أن يتحكم

البعض بأقوال الآخرين ونشر الفساد الإقتصادي بينهم من خلال الربا والمضاربات الوهمية

وغيرها.

✓ **الأهداف الاجتماعية:** تساهم البنوك الإسلامية في التنمية الاجتماعية، وذلك من خلال قيامها

بالمهام المتمثلة في إدارة صندوق الزكاة والصناديق الخيرية، وإدارة الإرث والأموال، ومنح القروض

الحسنة وتقديم التبرعات، المساهمة في إنشاء المشروعات الاجتماعية غير الهادفة للربح، إنشاء

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

شركات التأمين الإسلامية لبث روح التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع، كما تساهم في تخليص الجمهور من التعامل الربوي من خلال التزامها بأحكام الشريعة الإسلامية، وتحريم التعامل في الأنشطة المحرمة شرعاً، و تحريم الاحتكار والاحتناز، وذلك من خلال جذب الأموال التي كانت محبوسة عن التشغيل في أيدي المتعاملين بالربا، والتي تؤدي إلى احتنازها بما لا يفيد المجتمع. إضافة إلى إحداث الاندماج بين عنصري العمل ورأس المال، وهذا يتضح من خلال عقد المشاركة التي تؤدي إلى تنقية المعاملات المالية من الربا، وتشجيع الأيدي العاملة على الكسب الحلال، الأمر الذي يساهم في القضاء على البطالة، أيضا تساهم في إثراء الثقافة الإسلامية بين أفراد المجتمع.<sup>1</sup>

### ✓ أهداف إبتكارية:

حتى تستطيع البنوك الإسلامية أن تحافظ على وجودها بكفاءة وفعالية في السوق المصرفية لابد لها من مواكبة التطور المصرفي وذلك عن طريق:

#### -ابتكار صيغ التمويل : سعت البنوك لابتكار الصيغ الاستثمارية بما لا يتعارض مع

أحكام الشريعة الإسلامية، وذلك لمواجهة منافسة المصارف التقليدية في جذب

المستثمرين.

#### -ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية: على البنك الإسلامي أن يعمل على ابتكار خدمات

مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية ويقوم بتطوير المنتجات المصرفية الحالية التي

تقدمها البنوك التقليدية لتلبية متطلبات الزبائن

<sup>1</sup> بن حليلة هوارية وإخرون ، البنوك الإسلامية وعلاقتها بالسوق المالية الإسلامية،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 26 ، 2015، ص 28.

## المبحث الثالث: المصادر واستخدامات الأموال في البنوك التقليدية والإسلامية

### المطلب الأول: مصادر الأموال في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

#### ● المصادر الداخلية:

من خلال ما سبق يمكننا التمييز بين نوعين رئيسيين من مصادر أموال المصارف الإسلامية مصادر

داخلية، ومصادر خارجية، ونستعرض في هذا المطلب لبعض هذه المصادر بشيء من التفصيل بينما

سنناقش أهم المصادر المتمثلة في حسابات العملاء وصناديق الاستثمار.<sup>1</sup>

**1. رأس المال:** يتمثل رأس مال البنوك الإسلامية في الأموال المدفوعة من المؤسسين والمساهمين عند

إنشائه مقابل القيمة الاسمية للأسهم المصدرة أو مقابل زيادة

رأس المال والتي تلجأ إليها البنوك من أجل توفير مصادر تمويل داخلية ذات آجال طويلة.

**1. الاحتياطات:** وهي تمثل أرباح محتجزة من أعوام سابقة وتقتطع من نصيب المساهمين ولا تكون إلا

من الأرباح وفائض الأموال من أجل تدعيم وتقوية المركز المالي للمصرف وتوجد عدة أنواع من

الاحتياطات منها الاحتياطي الإجباري والاحتياطي الاختياري وتعد الاحتياطات مصدر من مصادر

التمويل الذاتي أو الداخلي للمصرف وهي تأخذ نفس الطبيعة الرأس مالية من حيث أهميتها في ضمان

حقوق المودعين لدى المصرف.

<sup>1</sup> مجاهرية إيمان وبن عربية خالدية، "واقع التمويل الإيجاري في البنوك الإسلامية"، مرجع سبق ذكره، ص20.

2. الأرباح المرحلة: تمثل الأرباح محتجزة يتم ترحيلها للسنوات المالية التالية بناء على قرار من مجلس

الإدارة وموافقة الجمعية العمومية على ذلك، وذلك لأغراض مالية واقتصادية<sup>1</sup>.

### • المصادر الخارجية:

المصادر الخارجية للبنوك التقليدية تتمثل في الأموال التي يحصل عليها البنك التجاري من خارج نقاط أمواله الذاتية أما البنوك الإسلامية وهي مختلف الودائع التي يضعها العملاء في البنك الإسلامي، ونذكر منها:

• **الودائع:** تتلقى البنوك التجارية بمجموعة متنوعة من ودائع الأفراد و رجال الأعمال و المشاريع و

المؤسسات المالية الأخرى، و تعتبر هذه الودائع المصدر الرئيسي لموارد البنوك التجارية و هي عبارة عن

ديون مستحقة لأصحابها في ذمة البنك، و تكون هذه الودائع على شكل حسابات جارية أو تحت

الطلب أو على شكل ودائع ادخارية أو الأجل.

• **الودائع الجارية:** هي المبالغ التي يتم إيداعها لدى المصرف في شكل حسابات جارية و هي قابلة

للسحب من طرف أصحابها في أي وقت، و هي حسابات ليس الهدف منها الإستثمار و إنما تستخدم

لحفظ الأموال من السرقة والضياع و لتسهيل التعامل التجاري و المعاملات المصرفية الأخرى لزبائنها.<sup>2</sup>

• **الودائع الادخارية:** و يطلق عليها أحيانا حسابات الاستثمار المشترك، إذ تقبل المصارف الإسلامية

الودائع الادخارية النقدية من المودعين بغية استثمارها و توقع معهم عقدا للمضاربة و يكون المصرف في

هذه الحالة المضارب و المودعين هم أرباب المال و قد تكون المضاربة مطلقة مثل ما في حسابات

الاستثمار العام أو حسابات الاستثمار المشترك، و تشارك أموال المودعين في هذه الحسابات في صافي

<sup>1</sup> سعيد سامي حلاق، "المصارف الإسلامية - الواقع والتحديات"، الملتقى العربي الأول، سنة 2011، ص10.

<sup>2</sup> هودة عيو، أهمية وواقع الصناعة المصرفية الإسلامية في ماليزيا، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد10، العدد 01، سنة2021، ص297.

التائج الكلية لعمليات الاستثمار دون ربطها بمشروع استثماري معين، ويحصل أصحاب الودائع الادخارية على دفاتر توفير، إذ يسلم المصرف الإسلامي لكل مودع لهذه الحسابات دفتر توفير خاص به وبموجب هذه الخدمة يحصل المصرف الإسلامي على تفويض من العميل باستثمار وتشغيل أمواله والمضاربة فيها ويحصل العميل على عائد غير ثابت يتناسب ومبلغ الوديعة ومدة استثمارها.<sup>1</sup>

ولا تشترك البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في :

- **الودائع لأجل:** وهي ودائع لفترة محددة من الوقت يدفع عليها البنك فوائد، مقابل ذلك يحتفظ برصيد نقدي منها اقل من الرصيد النقدي الذي يحتفظ به لمقابلة المسحوبات من الودائع تحت الطلب، فهي ودائع تودع لدى البنك على ألا يسحب منها إلا بعد انقضاء مدة معينة يتفق عليها صاحب الوديعة مع البنك وبالتالي لا يمثل التزاما حاليا على البنك في أي لحظة.
- **الودائع الاستثمارية:** تتمثل في الأموال التي يعهد بها العميل للبنك من اجل استثمارها وتوظيفها لمدة معينة، تكون في شكل عقد مضاربة، حيث يكون العميل رب المال والبنك مضاربا، وهنا العميل يحصل على ربح ويتحمل الخسارة.<sup>2</sup>

- **المبالغ المقرضة من البنك المركزي:** يمثل مصدرا مهما وخاصة لتغطية احتياجات التمويل الموسمي ويعود لجوء البنوك التجارية للبنك المركزي للاقتراض منه في حالات عادية ممكن إن يكون باعتبارات هي مدى كفاية مواردها من الودائع، ومدى رغبتها في الاعتماد على الاقتراض من البنك المركزي وشروط الاقتراض منه.

<sup>1</sup> حيدر يونس الموسوي، "المصارف الاستثمارية: أدائها المالي وأثارها في سوق الأوراق المالية"، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، سنة 2011، ص41.

<sup>2</sup> - سندس ريجان باهي، "دراسة واقع نوافذ إسلامية في البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة أم البواقي، سنة 2017/2018، ص18.

## الفصل الأول : مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

وغالبا ما تلجأ المصارف إلى الإقراض من بعضها البعض أو من البنك المركزي عند حاجتها لتمويل عمليات مصرفية لاتكفي مواردها الذاتية المتاحة لتمويلها، وهذا الاقتراض قد يكون في صورة حسابات جارية أو لأجل أو بأخطار ، وتمثل التزاما على المصرف تجاه بقية المصارف التي اقترض منها سواء كانت محلية أو أجنبية في الداخل أو الخارج.<sup>1</sup>

● **المستحق للبنوك المحلية والمراسلين:** هو احد المصادر الهامة للتمويل وهو يمثل التزامات على البنك التجاري من قبل البنوك الأخرى المحلية والأجنبية وتنشأ الحسابات الجارية هنا لمقابلة المدفوعات المتبادلة بين عملاء البنوك في إطار العلاقات العادية اليومية وتمثل الحسابات الآجلة قروض حصل عليها البنك من بعض البنوك لمقابلة بعض نواحي التوظيف المتاحة لها.

### المطلب الثاني: استخدامات الأموال في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

#### أولا: استخدامات الأموال في البنوك التقليدية

وتشمل استخدامات الأموال في البنوك التقليدية المجموعات التالية:

1 - مجموعة الأصول النقدية والشبه النقدية: وتشمل كل من النقدية بخزائن البنك والذهب،

والأرصدة لدى البنك المركزي، و الأرصدة لدى البنوك المحلية والمراسلين بالخارج، القيم المالية تحت التحصيل.

2 - مجموعة القروض والسلف والكمبيالات المخصصة: وتوجد عدة اعتبارات ترتبط بمنح

القروض والسلف ومتابعتها ، ومنها : كفاءة جهاز الاستعلام بالبنك ، تتبع حركة حسابات العميل

<sup>1</sup> - محمد الطاهر الهاشمي، "المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية"، مرجع سبق ذكره، ص 97.

المصرفية في تعامله السابق للتعرف على مدى انتظامه في السداد، والعائد الذي حصل عليه البنك في معاملاته السابقة مع العميل:<sup>1</sup>

### 3 - القروض والسلف: هو ائتمان قصير الأجل تمنحه البنوك التجارية لتمويل النشاط التجاري

القطاعي للأعمال و التجارة إي تغطية احتياجات الأفراد والمنشآت بما يكفيها من رأس المال العامل وتُحدر الإشارة إلى أن بند القروض والسلف يتضمن الإعتمادات المستندية وهو نوع من الإقراض قصير الأجل

### 4 - الكمبيالات المخصوصة: تتمثل في الأوراق التجارية التي تقبل البنوك بضمائها للعملاء وتكون

لفترة ما بين السحب الكمبيالة وتاريخ استحقاقها، خصم الكمبيالة للبنك يعني شراء التي تستحق للدفع بعد أجل نعين لا يزيد عن سنة مقابل نقد حاضر يدفعه البنك لبائع الورقة.<sup>2</sup>

### ثانيا: استخدامات الأموال في البنوك الإسلامية:

تستخدم البنوك الإسلامية في الأموال واستثمارها أساليب وصيغ عديدة يمكن تقسيمها إلى

قسمين هما:

### 1- صيغ التمويل القائمة على المشاركة في عائد الاستثمار:

\* التمويل بالمضاربة: تقوم البنوك الإسلامية بالتمويل والاستثمار في المشاريع على أساس المضاربة

ويسمى البنك رب المال، ويسمى المتعهد أو الملتزم مضاربا، وهو الذي يقوم بالعمل في المشروع، ولا

<sup>1</sup> - صلاح حسين، "البنوك والمخاطر والأسواق العالمية"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، مصر، 2011، ص10.

<sup>2</sup> - محمد حسين الوادي وآخرون، "النقود والمصارف"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص187.



## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

يتدخل البنك في تفاصيل العمل، وفي نهاية العمل يقسم الربح بين البنك والمتعهد بموجب الاتفاق السابق على حصة كل منهما، وفي حالة الخسارة يتحملها البنك لوحده.

\* **التمويل بالمشاركة:** هو تقديم البنك والعميل المال بنسب متساوية أو متفاوتة من اجل إنشاء مشروع جديد أو المساهمة في مشروع قائم، بحيث يصبح كل واحد منهم ممتلكا حصة في رأس المال بصفة ثابتة أو متناقصة ومستحق لنصيبه من الربح، وتقسم الخسارة على قدر حصة المشاركة في رأس المال .

### 2- صيغ التمويل القائمة على أساس المديونية:

\* **التمويل بالمراجحة:** وتتمثل بعملية المراجحة للأمر بشراء والمراجحة بالتوكيل حيث تتسم الأولى بإجراء العملية المصرفية على أساس قيام البنك بشراء سلعة معينة حسب المواصفات التي يطلبها العميل ومن ثم إعادة بيعها له بمراجحة أي بثمانها الأصلي مضاف إليها التكلفة المحتجزة شرعا وهامش ربح معين يتم الاتفاق عليه مسبقا، بينما تقوم عملية المراجحة بالتوكيل على أساس تحديد المتعامل بهذا النوع لسلعة معينة بحسب المواصفات وسعر معين يقوم من خلالها بتوكيل البنك (مقابل اجل معين) للقيام بعملية شراء هذه السلعة.

\* **التمويل بالتأجير:** تتم هذه العملية بان تملك البنوك الإسلامية عمارات أو آلات أو تجهيزات وتؤجرها للعملاء مقابل اجر متفق عليه، وتسمى العملية إجارة، ولها شروط تقرر بالاشتراك مع المستأجر.

\***التمويل بالسلم:** السلم في تعريف الفقهاء هو بيع اجل بعاجل، بمعنى انه معاملة مالية يتم بموجبها تعجيل دفع الثمن وتقديمه نقدا إلى البائع، الذي يلتزم بتسليم بضاعة معينة مضبوطة بصفات محددة في اجل معلوم، فالمؤجل هو السلعة المباعة الموصوفة في الذمة، والعاجل هو الثمن، وصيغة التمويل بالسلم يفضل استعمالها في تمويل القطاع الفلاحي.<sup>1</sup>

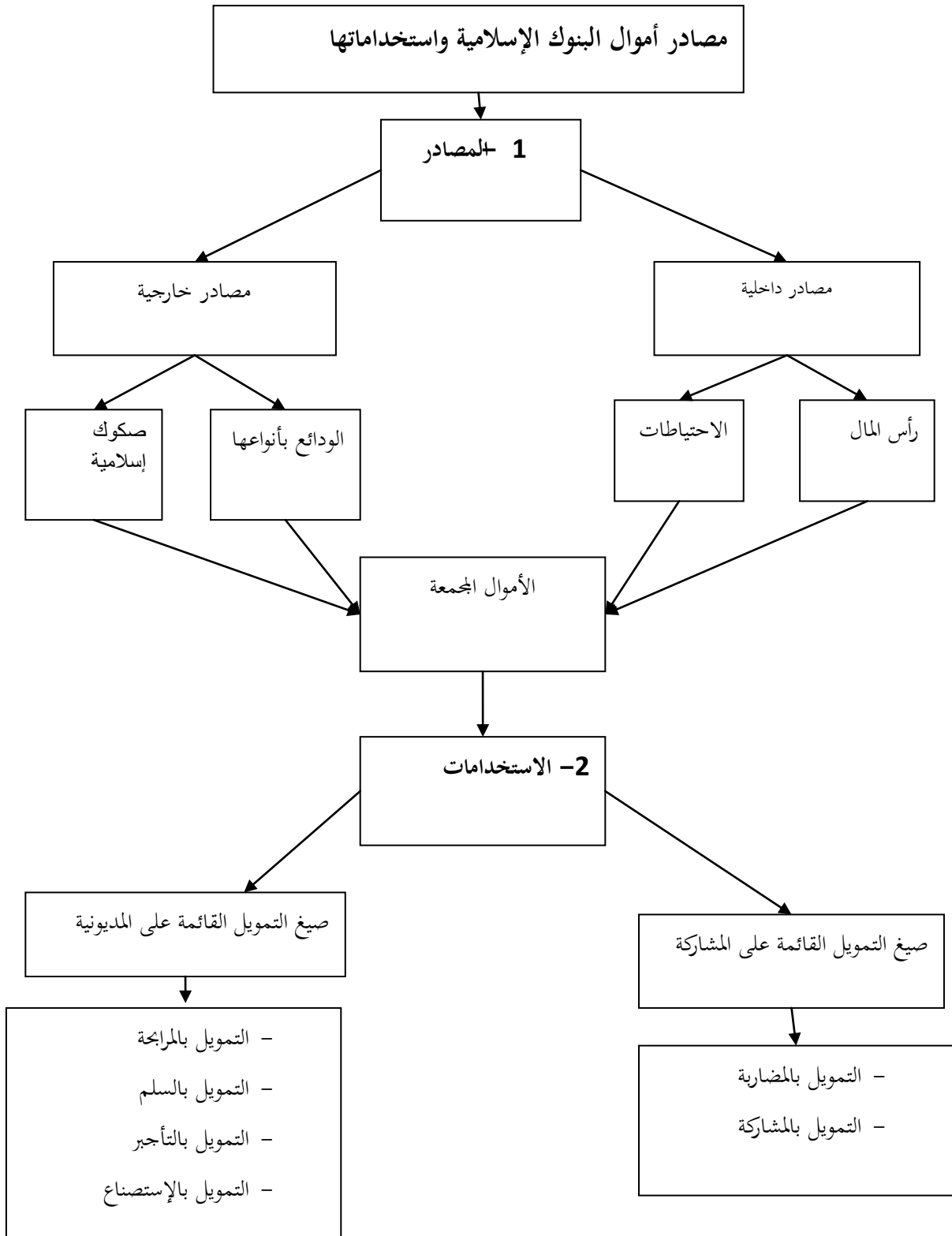
\***التمويل بالقرض الحسن:** هو منح البنك أموال بدون فائدة للأفراد، الذين هم بحاجة إلى مساعدة، حيث تمكنهم من إعادة تأهيل أنفسهم ماديا.

\* **التمويل بالإستصناع:** هو أن يطلب شخص من آخر صناعة شيء ما له على أن تكون الموارد من عند الصانع، وذلك نظير ثمن معين.

يمكن تلخيص ما سبق في الشكل الموالي:

<sup>1</sup> سليمان ناصر، عبد الحميد بوشرمة، "متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر"، مجلة الباحث الجزائر، العدد 77، ورقة، 2010، ص310.

الشكل (01-01): مصادر واستخدامات البنوك الإسلامية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على ما سبق

### المطلب الثالث: نقاط الاختلاف بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

يمكن إيجاز أهم نقاط الاختلاف بين البنوك الإسلامية والتقليدية بما يلي :

أ- إن البنوك الإسلامية في جوهرها مؤسسات ذات رسالة اقتصادية واجتماعية، تستمد مبادئها من الشريعة الإسلامية، وتنظر إلى المال على أنه أساسا وبكل صوره ملك لله وحده ومسخر للإنسان المستخلف فيه من حيث كونه خادما للعميل وليس سيّدا، وأن هذا الاختلاف يتطلب استخدام هذا المال بما يخدم مصالح الفرد والمجتمع، أما البنوك التقليدية فإنها تستمد مبادئها من القوانين الوضعية التي يضعها الإنسان المخلوق.

ب- كلاهما مؤسسة مالية تهدف إلى تحقيق الربح.

ج- كلاهما يقدم خدمات مصرفية للعملاء، كالصرافة و الحوالات، والحساب الجاري وغيرها .

د- البنوك الإسلامية لا تتعامل بالفائدة مطلقا، بينما التقليدية تقوم أساسا على التعامل بالفائدة.<sup>1</sup>

تعتمد البنوك الإسلامية بشكل أساسي على الاستثمار في توظيف أموالها وفق الصيغ الشرعية، أما التقليدية تعتمد على القروض والمتاجرة بأموال الغير مقابل فائدة محددة.

هـ- اختلاف طبيعة الودائع الاستثمارية في البنوك الإسلامية عن الودائع لأجل في البنوك التقليدية، حيث الأولى مودعة للاستثمار لحساب أصحابها، وبالتالي يشاركون المصرف في الربح والخسارة، أما الثانية يلتزم المصرف تجاه المودعين برد أصل الوديعة والفائدة المحددة عليها، وبالتالي العلاقة بين البنك الإسلامي والمتعاملين معه ليست علاقة دائنة ومديونية بل علاقة مشاركة ومتاجرة فالبنك الإسلامي لا يتسم بدور الحيادية بين المدخر والمستثمر كما في البنوك التقليدية بل يكون شريكا أو بائعا أو مشتريا. - تبني البنوك

<sup>1</sup> - محمد حمود فهد بشير، محددات اختيار البنوك الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين الأفراد مع البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2012، ص16-17

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

الإسلامية تعاملها على أسس الشريعة الإسلامية وفي ضوء النظم والقوانين النافذة، فلا تتعامل إلا في المعاملات المشروعة. و الاستثمارات في البنوك الإسلامية غالبا تتطلب تملك أصول ثابتة أو منقولة سواء بالمشاركة أو المراجعة، كون البنوك الإسلامية تتاجر وتشارك في سلع، فهي تقدم تمويلا عينيا، لكن هذا الأمر محظور على البنوك التقليدية خوفا من تجميد أموالها وحفاظا على السيولة.

و- تعتبر البنوك التقليدية في معاملاتها مؤسسات مالية وسيطة بين المدخرين والمستثمرين، أما الإسلامية تتسم باستخدام أدوات استثمارية وتجارية تسمح لها أن تكون بائعا ومشتريا وشريكا فلا يتسم دورها بالحيادية في معاملاتها.

ز- تتميز البنوك الإسلامية بعدم وجود مقرض أخير تلجأ إليه عند حاجتها للسيولة، بينما التقليدية تستطيع اللجوء إلى البنك المركزي، مما يحتم على الإسلامية الاحتفاظ بنسبة سيولة مرتفعة على حساب ضياع فرصة الاستثمار البديلة لها.

ح- تتميز البنوك الإسلامية بانخفاض نسبة المخاطرة فيها مقارنة بالتقليدية، لأن منهجية العمل لديها تقوم على أساس اقتسام المخاطر في الربح والخسارة مع المتعاملين معها، وليس الإقراض والاقتراض.

ط- لا تستطيع البنوك الإسلامية التعامل بالسندات لأن السند هو قرض على المؤسسة التي أصدرته لأجل وبفائدة مشروطة ومحددة، كما لا تستطيع خصم الأوراق التجارية لأنه شكل من أشكال الربا.

## الفصل الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

ي- لا تستطيع البنوك الإسلامية إصدار الأسهم الممتازة أو التعامل بها، وذلك لأن للأسهم الممتازة خصائص مالية محرمة شرعا منها ضمان رأس المال أو ضمان قدر من الربح أو تقديمها على الأسهم العادية عند التصفية.

ك- تتميز البنوك الإسلامية بالنشاط الاجتماعي، كما تستطيع إحداث صناديق للزكاة بينما لا تستطيع البنوك التقليدية ذلك.

ل- البنوك الإسلامية تخضع للرقابة الشرعية بالإضافة إلى الرقابة التي تخضع لها من قبل السلطات النقدية والجمعية العمومية، أما التقليدية فتقتصر الرقابة عليها على النوعين الأخيرين.

في ضوء ما تقدم فإنه يتبين أن العلاقة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية تعتمد على طبيعة النظام الاقتصادي السائد في الدولة، فعندما يكون النظام الاقتصادي القائم هو نظام إسلامي يعتمد على الأسس الإسلامية في جميع تعاملاته الاقتصادية، تلتزم البنوك الإسلامية فيما بينها ومع البنك المركزي في الأحكام والقواعد الشرعية، في حين تعتبر هذه العلاقة تكاملية في نظام اقتصادي غير إسلامي، إذ توجد أعمال وأنشطة لا يمكن للبنوك التجارية التقليدية ممارستها في حين يمكن للبنوك الإسلامية تقديمها، وكذلك تستطيع البنوك الإسلامية جذب مدخرات العملاء الذين لا يتعاملون مع البنوك التقليدية من منطلق ديني، الأمر الذي يترتب عنه محاربة الاكتناز وتوظيف تلك الأموال في المشاريع التنموية، ولذلك فإن وجود البنوك الإسلامية يساهم في توظيف أموال هذه الشريحة من المدخرين في العملية الاقتصادية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد حمود فهد بشير، مرجع سبق ذكره، ص 16-17.

### خلاصة الفصل :

لا شك في أن القارئ لهذا الفصل قد يكون قد أحاط لو بالقليل من المعلومات عن البنوك التقليدية والإسلامية من حيث التعاريف وماهيتها، و يستطيع التفريق بين أنواعها التقليدية والإسلامية وذلك عن طريقة التعامل والخدمات المقدمة من طرف كل نوع، بحيث البنوك التقليدية هي الأجهزة المصرفية التقليدية التي تتعامل مع العميل لكن تقدم أولياتها أولا و تقدم صالحها التجاري و ما يتماشى مع فوائدها دون مراعاة معتقدات العميل أو لصفته أيا كان، بينما البنوك الإسلامية إستحداث معاملات تتمشى مع المعتقد الإسلامي للعميل ولا تتعامل مع العميل بالفوائد والعوائد وإنما تركز على الشريعة الإسلامية في معاملاتها وتأخذ بعين الاعتبار ظروف العميل في الحسبان وبسبب ذلك وجدت نفسها في مواجهة عدة صعوبات نظرا للمحيط الذي تنشط فيه، ولذلك هي دائما في منافسة مع البنوك التقليدية من حيث تقديم الخدمات وهو ما سنتكلم عنه في الفصل الثاني.

## الفصل الثاني:

الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية



## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

في ظل المنافسة المحتدمة بين البنوك التقليدية و البنوك الإسلامية، ونظرا للمحيط الذي تنشط فيه هذه البنوك وجد العميل نفسه في حيرة نظرا للخدمات المغربية المقدمة من طرف الجهتين ولذلك تسعى البنوك لتطوير خدماتها عن طريق رفع جودة خدماتها وهو ما سوف نتحدث عنه في فصلنا هذا:

### المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لجودة الخدمات المصرفية:

ازدادت أهمية وفائدة الخدمة المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز لمواجهة المنافسين والمؤسسات المالية، وأصبحت الآن هي الشيء الرئيسي الذي يستخدم في المفاضلة بين البنوك وبالتالي أصبح مستوى أداء الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية القوية فهناك ما يدعو للاهتمام بتقديم خدمة متميزة للعملاء من أجل رضاهم وفي هذا المبحث سنحاول إبراز مفهوم الخدمة المصرفية وتطورها.

### المطلب الأول: مدخل إلى الخدمة:

لقد أصبح قطاع الخدمات اليوم يحتل مكانة كبيرة في الإقتصاد لما له من أهمية في حياتنا مما استوجب الإهتمام أكثر فأكثر به من الناحية الخدمية المقدمة باعتبار هذه الأخيرة حلقة وصل بين المؤسسات وزيائنها.

### أولا: مفهوم الخدمة وخصائصها

#### 1- مفهوم الخدمة:

يصعب إعطاء تعريف محدد وشامل للخدمات، وهي في هذا الصدد قد أعطيت لها عدة تعاريف التي وإن اختلفت فإنها تشترك أحيانا في معنى أو أكثر، ومن بين هذه التعاريف نجد:

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

الخدمة هي نشاط غير ملموس ولا تنتقل به الملكية، يمكن أن يقدمه شخص لآخر بغرض تحقيق

منفعة أو إشباع حاجة.<sup>1</sup>

تعريف الخدمة: هي عبارة عن أنشطة تقدم من طرف إلى آخر، وهي غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل

ملكية شيء، وقد يقترن تقديمها بمنتج مادي ملموس، فالخدمة في جوهرها تختلف عن السلعة من حيث

عدة ميزات أبرزها عدم ملموسيتها<sup>2</sup>

مما سبق نستنتج أن الخدمة هي منفعة تستفيد منها جهة معينة مقدمة من طرف جهة آخر غير

ملموسة وغير قابلة لنقل ملكيتها.

### 2. خصائص الخدمة:

يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>3</sup>

● غير ملموسة: الخدمات ليس لها وجود مادي، فالعميل لا يستطيع الحكم على الخدمة دون تجريبها

بنفسه، حيث لا يمكن إدراكها أو رؤيتها أو لمسها أو تذوقها أو فحصها قبل الحصول عليها؛

● عدم قابليتها للتخزين: الخدمة تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها وبالتالي

لا يمكن إنتاج الخدمة مقدما وتخزينها، فمثال الخدمة البنكية لا يمكن إنتاجها وتخزينها في وقت

الازدحام وهناك خدمات التي تعمل على توفير شيء مادي ملموس.

-تستثنى بعض الخدمات في قابليتها للتخزين.

<sup>1</sup>- عبد المطلب بيبصار وآخرون، آليات تنشيط الخدمة المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR،

مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، العدد 03، جامعة المسيلة، 2018، ص3

<sup>2</sup>عمارة لخضر لدين وآخرون، أثر تنوع الخدمات المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 11 العدد 02،

عمارة لخضر، الحلفة، الجزائر، فيفري 2021، ص352.

<sup>3</sup>تقي فاطمة، بوش مريم، "أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية"، مذكرة ماستر، تخصص: تأمينات وبنوك، جامعة

ابن خلدون، تيارت، الجزائر، سنة 2014، ص49-50.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

- التلازم: لأن الإنتاج والتوزيع للخدمة المصرفية متزامنان، حيث أن الاهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق العادة الزمنية والمكانية، هذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان الصحيحين.
- التميز أو التباين: إن المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم واسع للخدمات والمنتجات لملاقة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختل فقه حيث تقدم من جهة خاصة لزبون صناعي مثال، وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون فرد عادي.
- الانتشار الجغرافي: ليس هناك حدود جغرافية لطلب الخدمات فهناك الطلب المحلي موزع على أماكن جغرافية متفرقة داخل البلاد، وهناك طلب خارجي وعلى هذا فإن كافة الخدمات على اختلاف أنواعها يجب تقديمها للعميل حيث يطلبها وفي أقرب مكان يناسبه.

### ثانيا: تصنيف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمة إلى:<sup>1</sup>

- من حيث الاعتمادية: حيث تتنوع الخدمة وفقا لاعتمادها على المعدات (مثل السيارات الآلية، الغسالات... الخ) أو اعتمادها على الأفراد (مثل تنظيف الشبايك)، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير الماهرين أو من قبل المحترفين.
- من حيث تواجد المستفيد أو الزبون: تتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد لكي تؤدي الخدمة (مثل العمليات الجراحية)، بينما لا تتطلب أخرى وجوده أو حضوره (مثل تصليح السيارة).
- من حيث نوع الحاجة: تباين الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصية (خدمات فردية) أو حاجة للأعمال (خدمات تجارية، خدمات الأعمال) كالأطباء يضعون أو يجددون تسعيرة الفحوصات

<sup>1</sup> عمورات أعراب، دور التسويق الداخلي في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2018، ص58

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

للأفراد(المرضى المراجعين) بشكل يختلف عن فحوصات منتسبي الشركات، كما أن شركات الخدمة تضع برامج تسويقية مختلفة لكل فرد من الأفراد (خدمات شخصية) والأسواق التجارية (خدمات تجارية عامة).  
➤ من حيث أهداف مقدمي الخدمة: يثختلف مقدموا الخدمة في أهدافهم (الربحية واللاربحية)، أو من حيث الملكية(الخاصة أو العامة)، فالبرامج التسويقية لمستشفى خاص تختلف عن تلك التي يطبقها مستشفى عام.

### المطلب الثاني:الخدمات المصرفية

أولاً:مفهوم الخدمة المصرفية و مميزاتها

#### 1-مفهوم الخدمة المصرفية:

يعرفان bither و zeitan الخدمات "هي كل ما يدخل في الأنشطة الإقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عند إنتاجها و تقديم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموس".

جمعية التسويق الأمريكية عرفتها على أنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة".<sup>(1)</sup>

و عرفت بأنها:مجموعة من الأنشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية

<sup>1</sup> - شقرون شهيناز وآخرون، البنوك وأداء الخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية مع دراسة حالة الجزائر؛ مذكرة الليسانس، جامعة فرحات عباس-سطيف، 2008/2009، ص.50.

- مبروك حسين، المدونة البنكية الجزائرية، الطبعة الثالثة، دار هومة، الجزائر، 2005، ص.91.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

والمستقبلية،<sup>1</sup> وهو ما يتوافق مع تعريف قانون النقد والقرض الجزائري المؤرخ في 26 أوت 2003 الذي

نصت المادة 66 منه على أن " تتضمن العمليات المصرفية تلقي الأموال من الجمهور وعمليات

القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل<sup>2</sup>

ويرى ستانتون : على انها وضع القائمة بالأنظمة التي تعبر عن الخدمات ويتم تقديمها للعملاء سواء نهائين

او غير نهائين وتتصف هذه القائمة ب : خدمات النقل، خدمات علاجية، خدمات استشارية<sup>3</sup>

ومن هذا نستنتج أن الخدمة المصرفية هي نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير

لملموس يقوم بتقديمها البنك لزبائنه إشباع رغباتهم وحاجاتهم في الوقت والمكان المناسب بأقل جهد.

ثانيا: مميزات الخدمة المصرفية:

إن للخدمة المصرفية مواصفات تجعلها تختلف عن غيرها من الخدمات الأخرى والمتمثلة فيما يلي :

1- تنوع وتعدد الخدمات المقدمة : يحرص كل بنك على تقديم تشكيلة واسعة من العملاء ذوي

خصائص ورغبات معينة ،وهذا ما يجبر موظفي البنك بدل جهد كبير من أجل التعرف على هذه

الخصائص والرغبات ومحاوله الاستجابة لها وتحقيقها للعميل في الوقت والمكان الملائمين وبالسر المناسب

والجودة المطلوبة.

<sup>1</sup>هاجر محمد و آخرون ، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، العدد 01 ، 2017 ، ص 55.

<sup>2</sup>الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض ، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10 - 17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض ، الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 3 أوت 2003 ، ص 03 .

<sup>3</sup>توترة حياة، سامر بحتة، " المنافسة بين البنوك فيما يخص الخدمات البنكية" ، مذكرة ليسانس، جامعة شلف، الجزائر، ص 14

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

2- تشابه ما تقدمه البنوك من خدمات: إن الخدمات التي يقدمها أي بنك تستطيع أن تقدمها البنوك

الأخرى، وهذه أول مشكلة تسويقية تعرض لها البنك، مما يدفع به للعمل جاهدا لتحقيق التميز عن منافسيه من البنوك بمستوى خدمات تتصف بالجودة العالية.

3- شدة المنافسة بين البنوك : تتم المنافسة بين البنوك من أجل الأفراد بتقديم خدمات متميزة للزبائن

وجلب أكبر عدد مهام ، لأمر الذي يزيد من صعوبة مهمة البنك في المحافظة على مستوى معين من المنافسة، نظرا للظروف البيئية المتغيرة التي بنشط فيها البنك.

4- أهمية عنصر الثقة في البنك : مما لا شك فيه أن التعامل في الأموال هو تعامل على مستوى عالي

من الحساسية، وعليه فإن خسارة البنك في إحدى العمليات المالية قد تولد خوفا لدى الزبائن، مما يؤدي إلى عزز البنك عن توفير السيولة اللازمة لمواجهة حركة السحب غير العادية التي تنجم عنها خوف الزبائن ونحوهم إلى بنوك أخرى توفر لهم الأمان أكثر زيادة على ذلك عدم قدرة البنك على تحقيق الإيرادات والأرباح المناسبة قد يؤدي إلى اهتزاز صورة البنك ونقص الثقة لدى الزبائن الذين يتعاملون معه.

### المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية

#### أولا-تعريف الجودة:

التعريف الأول : الجودة بمفهومها اللغوي مقبوس من الكلمة اللاتينية (Qualitas) ويقصد بها ماهية

الشخص أو السلعة ودرجة صلاحيتها، وتعني أيضا الدقة أو الإتقان أو إحسان العمل والإخلاص في

صنعته، كما تعني مدى جمالية السلعة والخدمة المقدمة، ومدى تلبية الحاجات المستهلكين، وتوافقها مع

المعايير والمتطلبات المعتمدة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - كاهنة حركات، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، 2016، ص 19

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

تعريف نetro ديتورو: فيعرف الجودة بأنها إستراتيجية عمل تساهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل

كبير العملاء في الداخل والخارج، عن طريق تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.<sup>1</sup>

و من هذا نستنتج أن الجودة هي مجموعة من السمات والخصائص القادرة على تلبية احتياجات

محددة.

ثانيا: تعريف جودة الخدمة المصرفية، أبعادها و مستوياتها

### 1- تعريف جودة الخدمة المصرفية:

أشار (Dehghan, 2006) إلى أن جودة الخدمة هي المقارنة الموضوعية التي يقوم بها العملاء بين جودة

الخدمة التي يرغبون الحصول عليها و الخدمة الفعلية التي يتلقونها.<sup>2</sup>

عرفها (Parasuraman, 1988) على أنها درجات طموح المستخدم للحصول على جودة الخدمة،

وتوقعات المستخدم للحصول على جودة نظام الخدمة بصورة و بطريقة أفضل.<sup>3</sup>

مما سبق نستنتج أن جودة الخدمات هي القاعدة الأساسية التي تبنى على أساسها المنظمات ذات

التنافسية.

<sup>1</sup> خالد بن سعد بن عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، ردمك للنشر، الرياض، 1997، ص43.

<sup>2</sup> محمد حمود فهد بشير، محددات اختيار البنوك الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين الأفراد مع البنوك الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص21

<sup>3</sup> احمد سالم فلاح الفالح، أثر الذكاء التنافسي على جودة الخدمة في البنوك الإسلامية الأردنية، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الإسراء، الأردن، 2018، ص32.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### 2-أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

تتمثل في مجموعة من الأبعاد وهي كالتالي<sup>1</sup>:

**أ-الاعتمادية :** لقد أثبتت الدراسات أن هذا البعد هو الأول في الأهمية من حيث الحكم على

جودة الخدمة و مرتبط بجودة المخرجات ويشير الى قدرة مردود الخدمة الموعودة بالدقة العالية وفي

المواعيد المحددة لها، وثباته واتساقه في أداءها مهما كانت تغيرات الصندوق.

**ب- الكفاءة والجدارة :** تحرص الإدارة على توفير الموظف الفرد والقيم الأخلاقية التي تنسجم مع

أهداف المؤسسة ويمثلك المعرفة العلمية والقدرات التحليلية والاستنتاجية التي تمكن من اداء المهام

بشكل أمثل، فالزبون يميل غالبا إلى التعامل مع أشخاص ذوي مستوى علمي عالي وخبرات مهنية

طويلة الأمر الذي يسهل عملية الاتصال .

**ج-سرعة الاستجابة :** وتتعلق بمدى قدرة وحماس و استعداد مقدمي الخدمات لتقديم خدمة فورية

الزبائن في الزمان والمكان المطلوبين من خلال المرونة في وسائل الإجراءات تقديم الخدمة وتشمل على

المبادرة في اتجاه الاجراءات الازمة في الوقت المناسب والرد على استفسارات الزبائن أو شكوايهم .

**د-الوصول إلى الخدمة :** ويشير إلى كل من شأنه تسهيل وتسيير الحصول على الخدمة من طرف

العميل سواء من حيث ملائمة توقيت وموقع الخدمة، أو توفر عدد كاف من منافذ الخدمة، أو

<sup>1</sup> - بورقبيخ وآخرون، تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج Servperf ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، عين

تموشنت، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 3 " جوان 2018، ص.125-124



## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

تسهيل قنوات اتصال العميل بالبنك ( الاتصالات بالهاتف ) وقلة الانتظار، ومدى توفير التسهيلات

المادية للخدمة مثل: آلات المصرف الآلي .. الخ

هـ-المصداقية : أو الائتمان والثقة، يعتمد تحقيق المصداقية على مؤهلات وقدرات كوادرات البنك،

وهو يعكس إلى حد كبير مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماتها وتعهدها في اداء وتقديم

الخدمات، مع الحفاظ على سرية وخصوصيات المستفيدين منها يولد روح الثقة ويعزز السمعة

والصورة الحسنة عن البنك .

و- الأمان: يعبر هذا البعد عن درجة الشعور بالاطمئنان التكمي والمادي في الخدمة المقدمة ومن

يقدمها وتعني مدى إلمام مقدمي الخدمة بوظائفها بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر

ويتضمن هذا البعد الأمان المادي، الأمان المالي، وتوافر درجة عالية من الخصوصية والسرية في التعامل

مع الزبائن.

ز-درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد : ويتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي بالزبون،

حيث يشير الى توافر الصداقة والاحترام بين مقدم الخدمة والمستفيد منها التي تمكن من بناء علاقات

وطيدة مع الزبائن وتسمح بسهولة الاتصال بهم وبالتالي تفهم وإدراك حاجاتهم ومتطلباتهم .

ح-اللباقة : وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب وحسن الخلق والمظهر وأن

يتسم بالمعاملة الودية مع الزبون من خلال أخلاقه ومعتقداته .

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

ط- الاتصال : ويقصد بهذا البعد أن يحافظ البنك على الاتصال بالزبائن وجعلهم دوما على علم

الخصائص الخدمة وكيفية الحصول عليها وتفسير عناصر التكلفة عن مخاطبهم باللغة التي يستطيعون فهمها وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عميل .

ي- النواحي المادية الملموسة : غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل المستفيد في ضوء،

مظهر التسهيلات المادية الممنوحة والمتدخلة في التجهيزات والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة،

المظهر المناسب للعاملين بالبنك التصميم والتنظيم الداخلي للبنك، جاذبية المباني.

### 3 مستويات جودة الخدمات المصرفية

يمكن تصنيف خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها كالاتي:<sup>1</sup>

\* **الجودة المتوقعة من قبل العملاء:** والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن

يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.

\* **الجودة المدركة:** هي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع

حاجاتهم و رغباتهم بمستوى عالي.

\* **الجودة الفنية:** هي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع

للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

\* **الجودة الفعلية:** التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم

الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.

<sup>1</sup> كاهنة حركات، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، 2017، 2016، ص35.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

---

\*الجودة المرجوة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول اللذين يمكن أن يحصل عليهما المصرف من عملائه

عن تلقيهم لتلك الخدمات.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### المبحث الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

#### المطلب الأول: الخدمات في البنوك التقليدية:

##### 1-فتح الاعتماد المستندي:

هو أحد الخدمات المصرفية المهمة التي تمارسها المصارف لخدمة عمليات التبادل التجاري بين الدول، وضمان حقوق الأطراف المشتركة في هذه العمليات، وهم (المستورد والمصرف المراسل و المورد أو المنتج).<sup>1</sup>

➤ **الاعتماد المستندي عبارة:** عن خطاب صادر من بنك (المصدر) بناء على طلب المشتري

(العميل الآمر) لصالح البائع (المستفيد) ويلتزم البنك بموجبه بالوفاء في حدود مبلغ محدد خلال

فترة معينة شريطة التزام البائع بتقديم مستندات البضاعة مطابقة لشروط الاعتماد وقد يكون التزام

البنك بالوفاء نقداً أو بقبول كمبيالة.<sup>2</sup>

➤ **1-2- صور فتح الإيعتماد المستندي:** ويمكن تلخيصها فيما يلي<sup>3</sup>

##### أ-فتح اعتماد مستندي مغطى بالكامل:

هو الذي يقوم طالب الاعتماد بتغطية مبلغه بالكامل للبنك، ليقوم البنك بتسديد ثمن البضاعة

للبائع لدى وصول المستندات الخاصة بالبضاعة إليه.

<sup>1</sup> محمد طاهر الهاشمي، المصارف الإسلامية و المصارف التقليدية و دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، الطبعة الأولى، ليبيا، منشورات الإدارة العامة للمكتبات و المطبوعات و النشر، 2010، ص108، بتصرف.

<sup>2</sup> حسن بن محمد بن مصبح البلوشي، الاعتماد المستندي (تعريفه، أطرافه، أنواعه)، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية /العدد الخاص بقانون الأعمال سبتمبر 2021، جامعة محمد الخامس، السويسي، ص163.

<sup>3</sup> قوتي هشام، الاعتماد المستندي، مذكرة ليسانس، تخصص قانون خاص، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014، ص13.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### ب- فتح اعتماد مستندي مغطى جزئياً:

الاعتماد المغطى جزئياً هو الذي يقوم فيه العميل الأمر بفتح الاعتماد بدفع جزء من ثمن البضاعة من ماله الخاص، وهناك حالات مختلفة لهذه التغطية الجزئية مثل أن يلتزم العميل بالتغطية بمجرد الدفع للمستفيد حتى قبل وصول المستندات، أو الاتفاق على أن تكون التغطية عند وصول المستندات، أو أن يتأخر الدفع إلى حين وصول السلعة . و يساهم البنك في تحمل مخاطر تمويل الجزء الباقي من مبلغ الاعتماد. وتقوم البنوك التقليدية باحتساب فوائد على الأجزاء غير المغطاة، وهي فوائد ربوية محرمة تتجنبها البنوك الإسلامية باستخدام بديل آخر يسمى اعتماد المشاركة.

### 3- فتح اعتماد مستندي غير مغطى:

هو الاعتماد الذي يمنح فيه البنك تمويلاً كاملاً للعميل في حدود مبلغ الاعتماد بحيث يقوم البنك بدفع المبلغ للمستفيد عنده تسلم المستندات، ثم تتابع البنوك التقليدية عملائها السداد المبالغ المستحقة حسبما يتفق عليه من آجال و فوائد عن المبالغ غير المسدد. وتختلف البنوك الإسلامية في كيفية تحويل عملائها بهذا النوع من الاعتمادات حيث تعتمد صيغة تعامل مشروعة تسمى اعتماد المراجعة.

### 1-3- أنواع الإعتمادات المستندية: وهي كالآتي:<sup>1</sup>

أ- الإعتماد القابل للإلغاء: هو اعتماد يكون أساسه إمكانية تعديله أو إلغائه من جانب المصرف المستورد له دون إخطار المستفيد.

<sup>1</sup> بومراو حمامة، بغال ليلة، الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و الإسلامية، مذكرة ماستري الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، ص34، بتصرف

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

ب- الإعتداد المستندي غير القابل للإلغاء هو الإعتداد الأكثر أمانا للبائع في عقد البيع الدولي، حيث أنه لا يمكن للبنك أن يعدله أو يلغيه، بل يبقى صادرا للإعتداد و ملزما به، حتى ولو كان بناء عن طلب العميل للأمر بالإلغاء.

إلا أنه يمكن إلغاء هذا الإعتداد في حالة واحدة وهي أن يتفق جميع ذوي الشأن فيه ضمن الشروط المتفق عليها.

ج- الإعتداد غير القابل للإلغاء والمؤيد: مقتضى هذا الإعتداد هو تدخل بنك من دولة البائع ككفيل ثاني إضافة لتعهد البنك المصدر للإعتداد وهذا لاطمئنان البائع، فيكون المصرف الثاني ملزما بالتزاما قطعيا اتجاه المستفيد ابتداء من تاريخ التأيد.

### 2- خطاب الضمان (الكفالة المصرفية):

عرف بأنه: "تعهد نهائي يصدر من البنك بناء على طلب عميله ويسمى العميل الأمر بدفع مبلغ نقدي معين أو قابل للتعيين بمجرد أن يطلب المستفيد ذلك من البنك خلال مدة محددة ودون توقف على شرط آخر.<sup>1</sup>

و خطاب الضمان يعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية إلى عملائها مقابل

عمولة، حيث توفر لهم الضمانات اللازمة لتنفيذ الالتزامات التي تعهدوا بها اتجاه أطراف أخرى وهي في

أبسط وصفا لها أنها تامين محل محل النقود وحتى يحمي المصرف نفسه ضد مخاطر امتناع العميل عن السداد

فانه يطلب من العميل تقديم غطاء نقدي كامل أو جزئي، يتمثل في ودیعة تعادل قيمتها الغطاء المطلوب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محيريق خديجة، خطاب الضمان المصرفي، مذكرة تخرج ماستر، تخصص قانون أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي، 2018-2019، ص4

<sup>2</sup> مداح امال، روان فاطمة، دراسة تحليلية لأبرز روافع الميزة التنافسية لخدمات المصارف الإسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية، مذكرة ماستر، تخصص مالية و بنوك، جامعة ابن خلدون، 2020-2021، ص43

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### ب-أنواع خطابات الضمان: وتنقسم إلى:<sup>1</sup>

خطاب ضمان ابتدائي: وهذا النوع يستخدم عادة للتحقق من جديده المشاركة في العطاءات والمناقصات و تشكل قيمه الخطاب في هذه الحالة نسبة صغيرة من قيمه العطاء قد لا تتعدى 5%، ويحق للجهة المستفيدة تسبيل خطاب الضمان.

✓ خطاب ضمان نهائي: ويستخدم هذا النوع من ترسو عليهم عمليه العطاء ويكلفون بتنفيذ

المشاريع، وعاده ما تكون قيمه التامين النقدي بين 10-20% من قيمه العطاء، وذلك لضمان عمليه التنفيذ.

✓ خطاب ضمان دفعات مقدمة: ويستخدم هذا النوع في الحالات التي يشترط فيها مقدم العطاء

أن تدفع له دفعه مقدمة في قيمة العقد يستعين بها في مباشره تنفيذ المشروع.

✓ خطاب ضمان ملاحى: وتصدره المصارف لمساعدة عملائها في استلام بضائعهم المستوردة من

الجمارك في حالات عدم وصول مستندات الشحن.

ج- تسبيل خطاب الضمان: في حاله مطالبه المستفيد بقيمه خطاب الضمان فانه يجب على المصرف أن

يقوم فوراً بتحويل قيمه خطاب الضمان إلى حساب المستفيد دون الرجوع إلى المضمون العام(العميل).

### 3-خدمات الأوراق المالية:<sup>2</sup>

و يقصد بالأوراق المالية الأسهم و السندات، فالسهم (عبارة عن وثيقة إثبات ملكية تمثل جزءاً من مال

الشركة المساهمة)، أما السند(عبارة عن وثيقة إثبات دين يمثل جزءاً من دين على الشركة أو المؤسسة المصدرة له.

<sup>1</sup>مداح امال،روان فاطمة، مرجع سبق ذكره،ص45

<sup>2</sup>محمد الطاهر الهاشمي، مرجع سبق ذكره،ص111.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

وتتمثل الخدمات المصرفية التقليدية المتعلقة بالأوراق المالية في:<sup>1</sup>

أ- القيام بخدمات الاكتتاب: عند قيام الشركات بإصدار أوراق مالية جديدة بغية زيادة رأسمالها أو تمويل احتياجاتها من المال بطرح أوراق مالية للاكتتاب لأول مرة وذلك عن طريق البنك الذي يتولى بدوره هذه العملية.

ب- القيام بعملية السمسرة: يقوم البنك التجاري في نطاق دوره كبنك استثمار بتقديم خدمات السمسرة في الأوراق المالية، وذلك عن طريق الوساطة بين المستثمرين والجهة المصدرة من جهة وبين المستثمرين فيما بينهم من جهة أخرى .

ج- حفظ الأوراق المالية: يقوم البنك بخدمة حفظ الأوراق المالية لحساب العملاء وإدارتها لحسابهم كذلك بأمر منهم، كما يقوم البنك أيضا بتحصيل أقيامها وفوائدها الدورية أو أرباحها السنوية لصالح عملائه؛

د- تقديم النصح والمشورة: يقوم البنك بتقديم نصائح وإرشادات لعملائه حول إصداراتهم الجديدة، وذلك لما يتوفر لديه من معلومات حديثة عن السوق الرأسمالي، وعن تغيرات العرض والطلب على الأموال، كما يقدم الاستشارات المالية التي من شأنها تسهيل أعمال العملاء أصحاب الفوائض المالية حول كيفية استثمار أموالهم؛

هـ- عقد صفقات الأوراق المالية لحساب العملاء: يقوم البنك بتنفيذ أوامر العملاء بشراء أو بيع الأوراق المالية التي يرغب العملاء في بيعها أو شرائها، وذلك بأن يتولى قسم البورصة في البنك تنفيذ

<sup>1</sup> موسى بن منصور، سهام مانع، خدمات البنوك التجارية في مجال الأوراق المالية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 22، العدد 01، سنة 2020، جامعة الجزائر، ص 22.



## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

عمليات البورصة أي بيع وشراء الأوراق المالية من بورصة الأوراق المالية لحساب العملاء. يعتبر هذا المسلك

الذي يتبعه العملاء من أجل إتمام صفقاتهم على الأوراق المالية مفيد للعملاء أين يتجنبون الاتصال

بالسمسار وهم لا يعرفونه، ومفيد للبنك الذي يحصل على عمولته من العميل والسمسار م.

و- **تكوين وإدارة محفظة الأوراق المالية:** من أجل محافظة البنك على عملائه القدامى وجذب

عملاء جدد لابد عليه من تطوير خدماته.

### 4-خدمات الأوراق التجارية:

الورقة التجارية(هي مستند قانوني يثبت فيه المدين تعهدا لصالح الدائن بأن يدفع بعد أجل معين مبلغا من

النقود، أو يأمر فيه أحد مدينيه أن يدفع في تاريخ معين لصالح المستفيد من الورقة مبلغا من النقود).

و جرى العرف على قبول الأوراق التجارية كأداة للوفاء و هي على ثلاثة أنواع(الكمبيالة و السند الاذني و

الصك).<sup>1</sup>

### 4-1-الكمبيالة:

و هي ورقة تجارية ثلاثية الأطراف، محررة وفقا للأوضاع شكلية معينة نص عليها القانون، تتضمن أمرا صادرا

من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه، بأن يدفع لشخص ثالث هو

المستفيد مبلغا من النقود بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتغيير.

<sup>1</sup> ويس صارة، فعالية وكفاءة البنوك الإسلامية في التصدي للأزمات المالية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية

دولية، جامعة وهران، 2011-2012، ص86

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### 4-2-السند الاذني:

- السند الأذني: و هو مسك يتعهد فيه شخص يسمى المحرر بدفع مبلغ معين من النقود ، لإذن شخص آخر هو المستفيد بمجرد الاطلاع أو في ميعاد قابل للتغيير و يشترط فيها نفس شروط الكمبيالة تقريبا أي وجوب ذكر طبيعة الورقة، التعهد بأداء الدين، تاريخ الإنشاء و مكانه، تاريخ الوفاء و مكانه، اسم المستفيد اسم توقيع المتعهد بالوفاء .

### 4-3-الصك: فهو أمر صادر من شخص إلى المصرف بدفع مبلغ معين عند الإطلاع أو في تاريخ معين

لصالح شخص اخر أو لحامله.

وتقدم المصارف التقليدية لعملائها خدمات تتعلق بالأوراق التجارية تتمثل في الخصم و التحصيل و الضمان.

### أ-خصم الأوراق التجارية:

و يقصد بخصم الأوراق التجارية:تحويلها إلى نقد قبل حلول أجل استحقاقها في مقابل تنازل حاملها عن جزء من قيمتها لصالح الجهة التي قامت بالخصم، و مثاله أن يقدم العميل للمصرف كمبيالة تستحق في تاريخ لاحق و يحصل على قيمتها حالا بعد تنازله عن جزء من قيمتها و خصم الفوائد و العملات التي يتقاضاها المصرف، و يتم ذلك بتظهير الورقة للمصرف، و بهذا يحصل العميل على سيولة، و يحصل المصرف على الجزء المتنازل عنه من قيمة الورقة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد طاهر الهاشمي، مصدر سبق ذكره، 112.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### ب-تحصيل الأوراق التجارية:

تقوم المصارف بتحصيل الأوراق التجارية نيابة عن عملائها توفيراً لوقتهم و جهدهم، حيث يقوم العميل بتظهير الورقة للمصرف تظهيراً توكليلاً، فيصبح المصرف وكيلاً للعميل في تحصيل هذه الأوراق، فعندما يحين ميعاد استحقاق الورقة فإن المصرف يطلب من المسحوب عليه أو المحرر الوفاء بقيمة الورقة، و إذا تم تحصيل قيمتها تضاف إلى صالح حساب العميل، و يحصل المصرف على عمولة نظير هذه الخدمة.

### ج- قبول الأوراق التجارية كتأمين أو ضمان:

من بين صور الإئتمانات التي تقدمها المصارف التقليدية، تقدم ائتمان بضمان أوراق تجارية، و ذلك بعد دراسة المركز المالي للعميل و كذلك المسحوب عليه هذه الأوراق.

### 5- بيع و شراء العملات و الصكوك السياحية:

تتم المصارف بتقديم خدمات بيع و شراء العملات و الصكوك المقومة بعملات أجنبية، سواء كان ذلك بسعر صرف ثابت أو متغير، موحد أو متنوع، مقوم مباشرة أو عن طريق وسيط معياري، كالذهب أو الدولار أو حقوق السحب الخاصة. و يكون التعامل إما بشكل نقدي يتم فيه دفع و قبض نقدي لصندوق المصرف أو تعاملًا بالخصم أو الإضافة لحسابات العملاء، و يطلق على عملية البيع أو الشراء في الحال لفظ البيع أو الشراء (مناجزة).<sup>1</sup>

و يحدث أحياناً أن يطلب العملاء- و بخاصة التجار و المستوردين- شراء عملات أجنبية من المصرف في تاريخ لاحق، و ذلك لتجنب المخاطر الناشئة عن تقلبات أسعار صرف العملات في المستقبل،

<sup>1</sup> محمد طاهر الهاشمي، المصارف الإسلامية و المصارف التقليدية و دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 114

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

وعليه يتم الإتفاق على تحديد سعر الصرف في الحال على أن يقوم العميل في تاريخ لاحق بالشراء واستلام العملة، و تسمى عملية البيع و الشراء في هذه الحالة (مواعدة).

وتأتي أهمية تقدم هذه الخدمة من الحاجة التي تدعو إليها السياسات التسويق المصرفي في إطار توسيع قاعدة العملاء من جهة، ولما تدره هذه الخدمة من ربح للمصرف يتمثل في الفرق بين سعري الشراء و البيع من جهة أخرى.

### 6-السحب على المكشوف:

تتيح المصارف التقليدية للمتعاملين معها ما يعرف بخدمة السحب على المكشوف، و هي ببساطة أن يسمح المصرف للعميل صاحب الحساب الجاري أن يتجاوز قيمة المبلغ المودع في حسابه، و يعامل المبلغ المسحوب بدون رصيد على أنه قرض بفائدة تتحدد حسب قيمة المبلغ و مدة القرض المتمثلة في بقاء حساب العميل مكشوفاً بدون رصيد<sup>1</sup>.

### 7-خدمات إئتمانية(القروض):

تحتل وظيفة الإقراض الجانب الأكبر من توظيفات البنوك التجارية، بل والمحور الأساسي الأعمالها، و من ثم وجب أن تخلص بعناية خاصة عبر كل المراحل التي تتم وفقها، وتحديد الموازنة والمراجعة بين العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني، بحث رشده، واحتساب آثاره<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد طاهر الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص115

<sup>2</sup> زغاشو فاطمة الزهراء، إشكالية القروض المتعثرة: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة2، سنة2013-

2014، ص29

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

ويعرف الائتمان على أنها التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المدينة ، ويراد به أن يقوم الدائن

بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين ، فهو صيغة تمويلية استثمارية

تعتمدها البنوك بمختلف أنواعها .

أنواع القروض:

1- حسب النشاط:

قروض استهلاكية

قروض إنتاجية

2- حسب الغرض:

تجارية، صناعية، عقارية، شخصية

3- حسب الضمان:

\*مضمونة: بضمان شخصي، عيني

\*غير مضمونة

4- حسب الآجال:

\*قصير الأجل

\*متوسط و طويل الأجل

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### 8-التحويلات و أعمال المراسلة:

تقوم المصارف بأداء هذه الخدمة لعملائها داخليا و خارجيا بالعملة المحلية أو الأجنبية، و تستخدم المصارف عدة وسائل منها، أوامر الدفع البريدية أو التحويلات البرقية أو الهاتفية، و يتم دفع المبلغ للمستفيد من التحويل إما نقدا عن طريق شبائيك المصرف، أو بإضافته لحسابه في نفس الفرع أو في نفس المصرف أو مصرف آخر و يحقق المصرف من هذه الخدمة عائدا يغطي مصاريف الخدمة مع هامش ربح قد يتفاوت من معاملة لأخرى، و إذا كانت عملية التحويل من عملة لأخرى، فإنها ستتضمن عمليتين، عملية استبدال عملة بعملة أخرى، ثم تحويل المبلغ من حساب لآخر<sup>1</sup>.

### 9- تأجير الخزائن:

تتيح هذه الخدمة إيداع أشياء شخصية (أشياء قيمة، مستندات...)، والاستفادة من الحماية التي توفرها الغرفة المحصنة في المصرف، والأمانات هي أشياء معينة يود اصحابها أن يحتفظوا بها ويتجنبوا مخاطر السرقة والضياع والحرق ونحو ذلك، فيودعونها لدى المصرف على أن يستردوها بعد ذلك بنفس مظهرها المادي، ويقوم المصرف بإعداد خزائن خاصة لهذا الغرض لعملائه، ويتقاضى لقاء ذلك أجره، و مما يودع في هذه الخزائن: شهادات الاستثمار، عقود ملكية الأراضي والعقارات، بواليص التأمين، الأوراق المالية<sup>2</sup>...

### 10-أمناء الإستثمار:

اتسع نشاط الخدمات المصرفية في السنوات الأخيرة لتشمل الخدمات المتعلقة بالمتلكات العقارية لأغراض السكن و المحلات التجارية و المكاتب الإدارية... الخ و القيام بتصفية التركات و تنفيذ الوصايا

<sup>1</sup> محمد طاهر الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص116

<sup>2</sup> نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر-مذكرة ماستر، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 2010، 3-2011، ص19

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

الخاصة بالعملاء، و تقديم الاستشارات لاستثمار أموالهم، و النيابة عنهم في سداد الإيجارات و الفواتير المستحقة عنهم و تحصيل الأموال المستحقة لهم من الغير، إلى غير ذلك من الخدمات التي تخدم مصالح كل من المصرف و عملائه، فيحقق المصرف مزيدا من التوسع في جني الأرباح، و يطمئن العملاء على أن أعمالهم ستؤدى في الوقت المناسب و بالكيفية التي يريدونها.

### 11- الودائع المصرفية:

يعتبر قبول الودائع المصرفية أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك للعملاء، وهي واجبة الدفع أو التأدية عند الطلب.

عرفت بأنها "علاقة بين العميل المودع والبنك المودع لديه والتي يتم تكوينها عن طريق إبرام عقد الإيداع بين الطرفين ، وذلك وفق الأركان والشروط المنصوص عليها في القانون المدني ، وفي نفس الوقت يقوم البنك بفتح ما يسمى بحساب الوديعة المصرفية النقدية بإتباع مجموعة من الإجراءات<sup>1</sup>.

ثالثا: الوديعة في القانون المدني الجزائري: عرفت المادة 590 في قانون المدني الجزائري "الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولاً إلى المودع لديه، على أن يحفظ عليه لمدة وعلى أن يرده عينا"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بوخلط جهاد، استراتيجيات جذب الودائع في البنوك التجارية الجزائرية، حالة البنك الجزائري و بنك الخليج الجزائر الفترة من 2013-

2015، شهادة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017-2018، ص4

1- أمر رقم 58 /75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ، الموافق ل 26 سبتمبر 1975 / ج، ر. ج. ج، عدد 78 ، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10/05، المؤرخ في 20 يونيو 2005، ح. ر. عدد 44، سنة 2005

### ثانيا: خدمات البنوك الالكترونية:

إن التطور الذي يشهده العالم اليوم يرجع إلى التطور السريع للتكنولوجيا في شتى المجالات، وهذا ما يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة، لذلك ارتأت مختلف الدول إلى استحواذ التكنولوجيا وخاصة في المجال الإلكتروني، من أجل تجسيد اقتصاد مثالي في جميع الأنشطة. الأمر الذي جعل البنوك تتفطن لضرورة اكتساب لمثل هذه الإمكانيات الإلكترونية. تطوير أدائها وأعمالها وللمحافظة على قدرتها على التنافس في الأسواق العالمية ...، وهذا جلب أكبر عدد ممكن من العملاء. وهذا بعدما حققه البنك المباشر في عرض الخدمات المصرفية عن بعد عبر قنوات متعددة وبطريقة سهلة وفعالة.<sup>1</sup>

1-البطاقات الائتمانية .

2- البطاقات غير الائتمانية .

4- النقود الإلكترونية.

5- الشيك الإلكتروني.

6-السفينة الإلكترونية.

7- استخدام أجهزة الصراف الآلي.

8- المقاصة الإلكترونية.

9: الإعتماد المستندي الإلكتروني.

10: التحويل البنكي الإلكتروني.

<sup>1</sup> أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2008-2013، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2014-2015، ص 11



## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### المطلب الثاني : خدمات البنوك الإسلامية:

وتتمثل فيما يلي:

1-تحصيل الأوراق التجارية : الأوراق التجارية هي صكوك ليس لها خصائص النقود، ومع ذلك فقد جرى قبولها كأداة وفاء بدلا من النقود، لأنها تمثل حقا نقديا ثابتا يستحق الدفع عند الاطلاع أو بعد أجل قصير، وأنواعها الشيك و الكمبيالة و السند الأدبي.

ومن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية خدمة تحصيل الأوراق التجارية، وهي خدمة تجعل البنك الإسلامي نائبا عن العميل في جمع الأموال المتمثلة في الأوراق التجارية من المدينين، وقيدها في حساب العميل أو تسليمها له نقدا، ومعنى ذلك أن هذا البنك يقوم بتحصيل الأوراق التجارية، أي الديون المترتبة لعملاء البنك على الآخرين نيابة عن هؤلاء العملاء، وهذا التحصيل هو من قبيل الوكالة بأجر المجازة شرعا، لأنه من أعمال الوكالة بأجر، ولكن يشترط الفقهاء لأن تكون مقطوعة<sup>1</sup>.

أما بالنسبة لعملية خصم الأوراق التجارية، والتي يقوم بموجبها حامل الورقة بنقل ملكيتها عن طريق التظهير إلى البنك قبل موعد الاستحقاق مقابل حصوله على قيمتها مخصوما منها مبلغ معين، فإن المصارف الإسلامية لا تستطيع القيام بهذه العملية، كما تفعل المصارف التقليدية، لأن هذا من قبل الربا المحرم شرعا<sup>2</sup>،

باعتبار أن البنك يقوم بدفع القيمة الاسمية لهذه الأوراق التجارية مطروحا منها ثلاثة قيم هي:

أ. قيمة الفائدة عن المدة بين تاريخ تقديم الورقة للخصم و تاريخ استحقاقها

<sup>1</sup> -محمد محمود العجلوني، "البنوك الإسلامية أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية"، دار المسيرة، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص30.

<sup>2</sup> عبد الرزاق رحيم جدي الهيثي، "المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق"، دار أسامة، الطبعة الأولى، 1998، ص318

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

ب. قيمة أجرة البنك عن الخصم لتغطية المصروفات العامة .

ت. قيمة مصاريف تحصيل الأوراق التجارية.

2-التعامل في الأوراق المالية : تتعامل البنوك الإسلامية في الأوراق المالية التي لا تتضمن سعر فائدة،

وعليه فهي تقوم بالاستثمار في الأسهم العادية كما تساهم في تحصيلها لقاء عمولة، إضافة إلى المساعدة في

القيام بالأعمال الأخرى المرتبطة بهذه الأسهم مثل إصدارها و تصريفها...إلخ، غير أنها لا تتعامل في

السندات وذلك لتضمنها سعر فائدة والذي يعتبر ربا محرم.<sup>1</sup>

3-بيع و شراء العملات الأجنبية : وتمثل هذه الخدمة في عملية بيع وشراء العملات الأجنبية بسعر

سرف يتم الاتفاق عليه بين طرفي العقد حيث يكون محددًا بسعر اليوم (السعر الحالي)، وتشابه البنوك

الإسلامية في أداء هذه الخدمة مع البنوك التقليدية ما دامت عملية التقابض تتم حالًا، حيث تصيب من

خلالها البنوك عصفورين بحجر واحد، يتمثل الأول في تحقيقها لأرباح تكون ناتجة عن الفرق بين سعري

البيع والشراء لهذه العملات، ويتمثل الثاني في تلبية حاجة عملائها خاصة التجار الذين يعتمد عملهم على

الاستيراد والتصدير حيث توفر لهم الحماية ضد تقلبات أسعار الصرف.

4- تأجير الصناديق الحديدية : يتلخص وصف هذه الخدمة في أنها عبارة عن تخصيص البنك (خزانة

بشكل)، تكون مقسمة إلى صناديق متجاورة، ولكل صندوق منهما مفتاحان مختلفان يعملان معًا، ويحتفظ

البنك بالمفتاح الأول، بينما يسلم المفتاح الثاني للمستأجر، الذي يكون له حق طلب تمكينه من الدخول

إلى مكان وجود الصندوق، لكي يقوم بفتح الصندوق وإدخال أو إخراج ما يشاء مما في الصندوق من

محتويات تخصه دون تدخل. وقد اختلف الباحثون في تحديد طبيعة هذا العقد، فمنهم من يرى أن العقد

<sup>1</sup> -فليح حسن خلف، "البنوك الإسلامية"، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص119

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

الذي ينطبق على هذه العملية هو عقد الوديعة حيث يقول أحد الباحثين أن العقد أميل للوديعة باعتبار أن جوهر ما فيه هو فكرة الحفظ والصيانة لا فكرة الاستئجار<sup>1</sup>، ومن الباحثين من يرى أن هذه العملية أقرب إلى عقد الاستئجار منها إلى عقد الوديعة أو الحراسة، إلا أنه هناك من الباحثين من يرى أن هذا العقد يعتبر عقد حراسة وهو ما نختاره لأن النفع فيه أساساً على الانتفاع بالشيء المستأجر وأما الحراسة فهي حاصلة فعلاً.

**5- الاعتمادات المستندية:** تعرف الاعتمادات المستندية على أنها: "التزام البنك بوضع مبلغ معين متفق عليه تحت تصرف البائع باسم المشتري في ظل شروط محددة بدقة"<sup>2</sup>.

❖ **فتح الاعتمادات المستندية في البنوك الإسلامية:** تعد الاعتمادات المستندية من أهم الخدمات

التي تقدمها البنوك الإسلامية لعملائها المتعاملين في الاستيراد والتصدير، حيث أنها تستحق الحصول على عمولة باعتبارها تقوم هذه الخدمة على أساس الوكالة، وتعتمد في هذه الخدمة على صيغتي المراجعة للأمر بالشراء والمشاركة .

وهناك أنواع مختلفة من الاعتمادات المستندية في البنوك الإسلامية منها:<sup>3</sup>

**أ- الاعتماد المستندي بالتمويل الذاتي:** وفي هذا الاعتماد يقتصر دور البنك الإسلامي على فتح

الاعتماد المستندي بغطاء كامل أو جزئي، ويسهل عملية الدفع للمستفيد، وتدقيق المستندات والتأكد

<sup>1</sup> -محمود حسن الصوان، "أساسيات العمل المصرفي الإسلامي"، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، 2001، ص36

<sup>2</sup> -عيشوش عبود، "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية-دراسة حالة"-، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص48.

<sup>3</sup> محمود الحسين الوادي واخرون، المصارف الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص290.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

من صحتها دون أن يكون له أي علاقة بالبضاعة، ويستحق عمولة مقابل الخدمات التي يقدمها للعميل.

**ب الاعتماد المستندي بالمشاركة :** وفي هذا النوع من الاعتمادات يقوم البنك بتغطية باقى قيمة الاعتماد بصفته شريكا لا كفيلا أو ضامنا، وبالتالي فإنه يكون شريكا في الربح الناتج عن بيع البضاعة، فلا تنحصر مسؤولية البنك هنا في المستندات فقط بل يكون مسؤولا عن البضاعة مع شريكه.

**ج-الاعتماد المستندي بالمرابحة :** يكون دور البنك الإسلامي في هذا النوع من الاعتمادات هو دور المستورد، حيث يتم استيراد البضاعة باسم البنك بناء على رغبة الأمر بالشراء، ويتم احتساب تكلفة البضاعة حتى لحظة وصولها وبيعها للأمر بالشراء، إضافة إلى ربح معين حسب الوعد المبرم بين الطرفين، وفي هذه الحالة يكون البنك مسؤول عن تسليم بضاعة ومستندات مطابقة لشروط فتح الاعتماد، ولا يجوز أن يكون موضوع الإعتماد المستندي مخالف لأحكام الشريعة الإسلامية.

**6-الكفالة المصرفية (خطابات الضمان) :** يعرف خطاب الضمان أنه "تعهد كتابي يتعهد بمقتضاه البنك بكفالة أحد عملائه في حدود مبلغ معين، اتجاه طرف ثالث بمناسبة التزام ملقى على عاتق العميل المكفول، و ذلك ضمانا لوفاء هذا العميل بالتزامه اتجاه ذلك الطرف الآخر خلال مدة معينة، على أن يدفع المصرف المبلغ المضمون، عند أول مطالبة خلال سريان الضمان، بغض النظر عن معارضة المدين أو موافقته في ذلك الوقت، وهذا في حالة فشل العميل بالوفاء بالتزاماته اتجاه الطرف الثالث أو لإخلاله

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

بشروط التعاقد معه.<sup>1</sup> ، و لقد تفاوتت آراء العلماء المعاصرين في الترخيص الشرعي لخطاب الضمان، فمنهم من قال بأنه كفالة ، و بالتالي لا يجوز أخذ الأجرة على الكفالة، و ذهب بعضهم إلى أنه وكالة ، و بالتالي يستحق البنك الأجر على قيامه بما وكل به، و منهم من قال بأنه جعالة، و خرج بعض الباحثين على قاعدة الخراج بالضمان ، وذهب بعضهم إلى أنه وكالة إذا جعالة كان الخطاب مغطى بالكامل من قبل العميل، و كفالة إما كان غير مغطى ، و إما كان مغطى تغطية جزئية فهو وكالة في الجزء المغطى و كفالة في غير المغطى.<sup>2</sup>

### 7-بطاقات الائتمان : هي خدمة أخرى من الخدمات التي تقوم بها البنوك التقليدية والتي سعت البنوك

الإسلامية إلى التعامل بها من أجل تلبية حاجات عملائها وذلك عن طريق تكييفها مع مبادئ الشريعة الإسلامية، حيث تعرف على أنها: " أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري تمكنه من سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من التجار مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما"<sup>3</sup> . ولا يتوقف الأمر عند استخدام البطاقة في دفع قيمة المشتريات وإنما يتعداه الأمر إلى استخدامها أيضا في إجراء سحبوبات نقدية، وفي حال تأخر حامل البطاقة عن الموعد المحدد لدفع قيمة هذه البطاقة يقوم البنك المصدر لها بإضافة فائدة على قيمتها والتي تزداد كلما زادت مدة التأخير، حيث يمكن أن تكون هذه البطاقات محلية أو دولية ، و من أمثلة ذلك نجد: بطاقة American express، بطاقة MasterCard، بطاقة Visa.

<sup>1</sup> الكريم أحمد أرشيد، "الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية"، دار النفائس، الطبعة الأولى، الأردن، 2001 ، ص.174

<sup>2</sup> خالد أمين عبد الله، حسين سعيد سعيان، "العمليات المصرفية الإسلامية الطرق المحاسبية الحديثة"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008 ، ص.415.

<sup>3</sup> -عيشوش عبدو، مرجع سبق ذكره، ص.51.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

ويهدف تمكين المسلمين من التعامل بهذه البطاقة وإغنائهم عن استعمال البطاقات التقليدية سواء كانت البطاقة مغطاة (بطاقة الحسم الفوري من الحساب) أو غير مغطاة (السحب على المكشوف)، وسواء تم استخدامها للحصول على السلع والخدمات أم إجراء سحب نقدي،<sup>1</sup> فإن هيئة الفتوى قامت بتهذيب هذه البطاقة وتجريدها من شروطها المحرمة ومنها حذف شرط دفع فائدة على تأخير سداد قيمة البطاقة من طرف عملاء البنك ذوي الحسابات المكشوفة، حيث اشترطت ألا يترتب عن التعامل بهذه البطاقة أية فوائد أخذاً أو عطاءً، كما اشترطت أيضاً أن يكون تحويل العملات بسعر الصرف الحالي في حالة إذا كانت البطاقة دولية<sup>2</sup>.

### 8- قبول الودائع:

تشارك البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية في كيفية التعامل بالودائع الجارية، أما الودائع الادخارية فيخبر البنك الإسلامي صاحب هذه الوديعة بين أن يودعها في البنك في حساب استثمار مع المشاركة في الأرباح وبين أن يودع جزءاً منها في حساب الاستثمار ويترك الجزء الآخر، لمقابلة طلبات السحب وقت لاحتياجاته وبين أن يودعها بدون أرباح مع ضمان أصلها، أما الودائع لأجل فتستبدل القواعد عليها في البنوك الإسلامية بنظام المشاركة في ناتج الاستثمار.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الستار أبو غدة، "المصرفية الإسلامية: خصائصها، وآلياتها، وتطويرها"، المؤتمر الأول للمصارف والمؤسسات المالية والإسلامية، دمشق، 13-14 مارس 2006، ص10.

<sup>2</sup> حمزة عبد الكريم حماد، "الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 310، لبنان، سبتمبر 2006، ص3.

<sup>3</sup> - صورية بوزيدي، البنوك الإسلامية وعلاقتها بالبنك المركزي مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي الجزائر، 2013، ص14، ص15.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

### 9- منح القروض:

يقوم البنك الإسلامي بالبحث بين أصحاب المشروعات المتقدمين إليه، على أكثرهم خبرة وأوسعهم معرفة بالمجال الذي يستثمر فيه وكذلك عن أكثر المشروعات نفعاً ومصالحة للمجتمع ثم يقوم بعملية تمويل للمشروعات المختارة على شروط العقود التي تقرها الشريعة الإسلامية فيدفع للعامل في المال ما أنفق عليه، ويأخذ هو الباقي ليوزعه بينه وبين صاحب المال".<sup>1</sup>

### 10- التحويلات النقدية:

تقوم البنوك الإسلامية بهذه العملية مقابل عمولة حيث يتم تحويل الأموال ودفعها في مكان غير المكان الأول سواء كان ذلك داخل البلد أو خارجه.

### 11- مجموعة الخدمات التكافلية الاجتماعية :

تقوم البنوك الإسلامية على استبعاد كل ما من شأنه أن يؤدي إلى الربا في جميع معاملاتها، وفضلاً عن ذلك فإنها تهتم بتقديم الخدمة التكافلية لأفراد المجتمع، فهي تقوم بتقديم بعض الخدمات دون أن تحصل في مقابلها على أجر أو منفعة مثل<sup>2</sup>:

- القروض الحسنة: القرض الحسن هو دفع مال لمن ينتفع به دون زيادة مشروطة حسب التعريف الفقهي أي بدون فوائد. يتوقف حجمها على الموارد المتاحة. - قد يتم توجيه بعض الموارد إلى منح قرض يسترد

<sup>1</sup> صورية بوزيدي، البنوك الإسلامية وعلاقتها بالبنك المركزي، مرجع سبق ذكره، ص16.

<sup>2</sup> -صادق راشد الشمري، "الصناعة المصرفية الإسلامية: مداخل وتطبيقات"، دار البازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2014، ص451.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

لإعانة أسرة تسمح ظروفها بعد تحسنها بالسداد. - قد تكون ذات غرض إنتاجي أو ذات غرض

اجتماعي. - بعض البنوك الإسلامية تكفلها الدولة بمنح قروض اجتماعية وتوفر لها التمويل.

### - الزكاة:

- ✓ -تجمع وتصرف في مصاريفها الشرعية.
- ✓ مصادرهما من الزكاة المسلمين، زكاة المودعين، زكاة المتعاملين.
- ✓ تخضع لإشراف ورقابة هيئة الرقابة الشرعية.
- ✓ ميزانيتها مستقلة عن ميزانية البنك.
- ✓ الاسهام في المشروعات: وتتمثل في:
  - بناء مستوصف للعلاج أو مستشفى خيري.
  - بناء مشغل أو مركز لتعليم الفقراء حرفة معينة.
  - بناء دور للأيتام والمعاقين.
  - مشروعات لازمة للتغلب على آثار الكوارث.

### - المساعدات الاجتماعية:

- قد تكون عينية أو نقدية .
- إعانة الأسر التي لا تنطبق عليها شروط الزكاة .



## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

- يتم الصرف من الموارد الخيرية التي لا تعتبر زكوية مثل التبرعات والهبات وحسابات الاستثمار الخيرية ... الخ.

المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين الخدمات المقدمة في البنوك التقليدية و

الإسلامية

أولاً : أوجه الشبه في الخدمات المصرفية بين البنوك التقليدية والمصارف الإسلامية.

تتمثل في السعي إلى حشد الموارد والمدخرات في أوعية الجهاز المصرفي وإعادة توظيفها واستثمارها وتحقيق الربح من عملياتها المتمثلة في مجموعة من الخدمات المصرفية المتمثلة في قبول وإصدار الكفالات وخطابات الضمان، فتح الاعتمادات المستندية، خدمة الحوالات المصرفية وبيع وشراء العملات الأجنبية، إصدار بطاقات الاعتماد والشيكات المصرفية وتأجير الخزائن والصناديق الحديدية، خدمات الأوراق المالية وتتضمن الاكتتاب على الأسهم العادية وحفظها والمتاجرة بها وإنشاء المحافظ الاستثمارية، تقديم الدراسات المالية والتقارير الدورية عن الوضع الاقتصادي والنصائح المالية للمتعاملين<sup>1</sup>.

ثانياً: أوجه الاختلاف في الخدمات المصرفية بين الإسلامي و البنوك التقليدية .

✓ تقوم البنوك الإسلامية بدور اجتماعي متميز في المجتمع بالإضافة إلى البنك الاقتصادي فهي

تساهم في صناديق الخدمة الاجتماعية وتقدم القرض الحسن وتنشأ صندوق الزكاة في حين

أن البنك التجاري لا يهتم بهذا الجانب إلا بالقدر الذي يخدم مصالحها المادية .

<sup>1</sup>- محمد حمود فهد بشير، محددات اختيار البنوك الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين الأفراد، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2012-2013، ص16.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

✓ الزكاة في البنوك التقليدية وفي المصارف الإسلامية هي أهم موارد مال المسلمين، ومن خلالها

يتم تحقيق التكامل الاجتماعي وهي معلم من معالم البنوك الإسلامية.<sup>1</sup>

✓ يقوم مبدأ الوساطة المالية لدى البنوك الإسلامية على أساس الربح و الخسارة بينما يقوم هذا

المبدأ في البنوك التقليدية على أساس الإقتراض بالفائدة.<sup>2</sup>

✓ تتطلب بعض الأعمال المصرفية في البنك الإسلامي ممارسة تجارة في السلع بينما لا يسمح

للبنوك التقليدية بذلك خوفا من الإحتكار.

✓ لا يقوم البنك الإسلامي بطلب الضمانات من قبل المستثمرين.

<sup>1</sup> مداح آمال نور الإيمان، مرجع سبق ذكره، ص55

<sup>2</sup> بن شعيب فاطمة و اخرون، دور البنوك الإسلامية في تمويل المشاريع الإستثمارية، مذكرة ماستر، تخصص: إدارة مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2018-2019، ص26.

## الفصل الثاني: الخدمات في البنوك التقليدية و الإسلامية

---

### خلاصة الفصل:

إن البنوك الإسلامية لم تأتي بالاضافة اللازمة للخدمات المصرفية بحيث لم تقدم المنفعة الاقتصادية المرجوة منها، ولكن قامت بالمزج بين الخدمة الاجتماعية والخدمة الاقتصادية حيث راعت المعتقدات الدينية للعميل فهي تتعامل مع العميل بدون فوائد وهو الفرق الجوهرى بينها وبين الخدمة المصرفية المقدمة في البنوك التقليدية، وقامت بإستحداث وظائف أخرى إسلامية مختلفة عما هو مقدم في البنوك التقليدية

## الفصل الثالث:

دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك

التقليدية والبنوك الاسلامية

بعد ما تكلمنا في الجانب النظري أعلاه في الفصلين السابقين سوف نتطرق في هذا الفصل إلى

الدراسة التطبيقية لجودة الخدمات المصرفية الإسلامية والتقليدية في البنوك الجزائرية ولقد قمنا بتقسيم هذا

الفصل إلى مبحثين :

### المبحث الأول : عرض مختلف أطر الدراسة ومنهجية جمع وتحليل البيانات

لإتمام أي دراسة علمي يجب التدرج المرحلي العملي والمنطقي والتسلسلي الذي يوصل الباحث

المبتغى من البحث، وسنتطرق من خلال هذه الدراسة إلى عرض مختلف أطر الدراسة و عرض منهجية جمع وتحليل البيانات.

### المطلب الأول : عرض مختلف أطر الدراسة

#### أولاً- مختلف أطر الدراسة:

**I - الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة:** إن موضوع هذا البحث هو عبارة عن تقييم أو حساب

مدى جودة الخدمات المقدمة من طرف المصارف الإسلامية ونظيرتها المصارف التقليدية في الجزائر ومن

أجل إتمام التقييم قدمنا تعريفا سابقا في الفصل الثاني حول "جودة الخدمات المصرفية" سواء الخاصة

بالبنوك الإسلامية والبنوك التقليدية .

#### **II- الإطار العملي للدراسة:**

يتمثل في التعبير عن محتوى المفاهيم بطريقة تجعله قابلا للخضوع للقياس والتقييم، ولتوضيح أبعاد جودة

الخدمات المصرفية، لا بد من اقتراح جملة من الأدوات التي تساعد على تقييم مستوى الجودة المصرفية

المقدمة من طرف المصارف الإسلامية مقارنة بنظيرتها البنوك التقليدية، لهذا الغرض تم تنفيذ عمليات

الاستطلاع الميداني، واستشارة مجموعة من أصحاب الخبرة في المجال المصرفي، بالإضافة إلى المعلومات التي امتلكتها من خلال دراستنا النظرية تحت حكم تخصصنا (مالية وبنوك)، حيث تم رصد عشرة معايير يمكن من خلاله تقييم مدى قدرة المصارف الإسلامية على منافسة البنوك التقليدية في الجزائر

### 3- الإطار الزمني والمكاني:

#### 1- الإطار الزمني للدراسة:

استندت هذه الدراسة على إجراء استبيان تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية سواء إسلامية أو تقليدية ودامت حوالي أسبوع من شهر ماي لسنة 2022 .

#### 2- الإطار المكاني للدراسة:

لقد تمت هذه الدراسة على معظم الوكالات البنكية على مستوى ولاية تيارت نذكرها فيما يلي:

- البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت -

- البنك الجزائري الخارجي BEA وكالة تيارت. في ابن باديس

- - بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة السوقر

- بنك التنمية المحلية BDL وكالة السوقر

وقد زرنا وكالات أخرى منها من تم رفض إعطائنا الإحصائيات ومنهم من ليس لديه علاقة

بالمصارف الإسلامية من بين هذه الوكالات:

- سوسيتيه جنرال الجزائر SGA بجوار عين الجنان.

- بنك الخليج الجزائري AGB مقرها حي ابن باديس.

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR حي ابن باديس.

- بنك التنمية المحلية BDL تيارت.

- بنك الجزائري الخارجي BEA بجي طريق الجزائر.

وبعض الوكالات الأخرى، وكذلك كان الرفض للإجابة على استبيان من طرف موظفي الوكالات

التي استقبلتنا، وتماطل في الإجابة من طرف البعض وعدم إعطاء أهمية له.

### المطلب الثاني: منهجية جمع وتحليل البيانات

وسوف نتطرق فيه إلى مصادر واساليب جمع البيانات الإحصائية :

#### 1- مصادر جمع البيانات الإحصائية:

هنالك مصدرين أساسيين هما:

#### • البيانات الجاهزة (المصادر غير المباشرة):

من خلال هذه البيانات تتعامل مع مادة سبق جمعها عن الظاهرة المدروسة، حيث يتم الرجوع إليها

وأخذ المعلومات المراد التحقق منها في معالجة الإطار العام لدراسة مدى جودة الخدمات المصرفية

الإسلامية وجودة الخدمات المقدمة في البنوك التقليدية من خلال المراجع والمقالات والأطروحات

والدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة دون نسيان البحث في المواقع الإلكترونية.

إلا أن هذا النوع من البيانات يعترى هنقص كبير بحيث تجمع هذه البيانات عادة لأغراض مختلفة عن أغراض هذه الدراسة المراد البحث فيها لذلك فإنها لا تعطي المعلومات المطلوبة والكافية لإجراء هذه الأخيرة.

• البيانات الميدانية (المصادر المباشرة):

كثيرا ما نجد في العلوم الاجتماعية والإنسانية أن البيانات الإدارية غير ملائمة لغرض الدراسة لأنها غير مكتملة ولا تجيب عن تساؤلاتنا، فنلجأ في هذه الحالة إلى جمع البيانات بأنفسنا من ميدان بحثنا فهي بيانات غير شاملة في الغالب، لأنها تخص مجموعة صغيرة فقط من أفراد المجتمع الإحصائي، فتحمل على بيانات من مصدرها الأصلي، وذلك يكون إما مباشرة من خلال توجيه أسئلة على المجموعة المعنية بالدراسة، وإما عن طريق المقابلة الشخصية للبحوث أو عن طريق إرسال استبيانات إلى المستجوبين التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تخدم أهداف البحث. لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع هذه الدراسة تم الاعتماد على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة صمم خصيصا لهذا الغرض حيث لا يمكن في هذا النوع من الدراسات معرفة الحقائق وملاستها إلا من خلال الاستبيان الذي يعد الوسيلة الصحيحة للإجابة على محمل الأسئلة المطروحة في الأذهان باعتباره دراسة ميدانية وذلك من أن الوصول إلى النتائج الصحيحة.



2- أساليب جمع البيانات الإحصائية: هناك أسلوبان هما:

\* أسلوب المسح أو الحصر الشامل:

ويقصد به إدخال كل مفردات المجتمع الإحصائي المعني بالدراسة دون استبعاد أي فرد منه، تستعمل غالبا في المجتمعات الإحصائية المجهولة معالمها والتي تتطلب جمع البيانات الشاملة عن كل فرد من أفراد المجتمع قيد الدراسة حتى يتمكن من تحديد خصائصه ومعالمه بكل دقة ، إلا أن مثل هذا الأسلوب لجمع البيانات يحتاج إلى وقت وجهد كبيران، وتتلخص الأهداف من هذا النوع من المسموح فيما يلي:

أ - قياس القوة البشرية والمادية في مجتمع موضوع الدراسة.

ب - الحصول على معلومات واقعية وأرقام مصورة للحالة الفعلية الظاهرة المدروسة

ج- الحصول على الصورة شاملة لنواحي النشاط الاقتصادي الصحة، الثقافي... الخ

إلا أن للحصر الشامل العديد من العيوب وهي:

أ- إن جمع البيانات في إطار هذا الأسلوب تتعرض لكثير من الأخطاء إما لتمييز الباحث كأن يكون

معتمدا أو غير معتمد.

ت - قد يتعرض هذا الأسلوب إلى أخطاء أثناء عملية العد يجهل بعض الأفراد المعنيين بالدراسة

لكثرتهم.

\* أسلوب المسح بالعينة:

وفقا لهذا الأسلوب يتم جمع البيانات من جزء أو مجموعة فرعية (عينة) من مجتمع الدراسة هذه

العينة Sample يتم اختيارها بطريقة عشوائية، أو بطريقة غير عشوائية (تحكيمية أو عمدية).

يتميز أسلوب العينة بأنه يوفر الوقت والجهد والتكلفة، ويساهم في جمع بيانات أكثر تفصيلا، كما أنه

الأفضل في حالة صعوبة إجراء الدراسة بأسلوب الحصر الشامل أو استحالة الوصول إلى جميع مفردات

الدراسة، ولكن يعاب عليه أن النتائج التي يتم الوصول إليها، باستخدام هذا الأسلوب أقل دقة مقارنة

بأسلوب الحصر الشامل خاصة إذا كانت العينة المختارة لا تمثل المجتمع تمثيلا جيدا هذا بالإضافة إلى

الأخطاء الناتجة عن حجم العينة وكيفية اختيارها.

وأسلوب المسح بالعبرة على توفير أمرين أساسين هما تحديد كيفية الدراسة وإعداد الاستبيان ويكون

ذلك على النحو التالي:

مجتمع و عينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي البوك التقليدية والبنوك الإسلامية بولاية تيارت ومدينة السوق.

تحديد حجم العينة:

لقد قمنا باختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها وفقا للغرض الذي تجري من أجله الدراسة واعتمادا

على طبيعة المجتمع الذي تجري فيه الدراسة بالإضافة إلى متغيرات الدراسة ونمط العلاقة التي نرغب في

الكشف عنها ولتوفير تمثيل جيد لخصائص المجتمع وتعميم أصدق قمنا بأخذ عينة يفوق حجمها 30

عينة حيث تم طبع وتوزيع ما يزيد عن 40 إستمارة و بعد التوزيع قمنا باسترجاع 32 إستمارة فمنهم من رفض الاجابة على الاستبيان وتم تحليل النتائج حسب هذا العدد من أفراد العينة المدروسة...

#### - محتوى الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان على الهدف المحدد ألا وهو تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية، بغرض جمع البيانات والمعلومات، حيث تم تصميم الاستبيان على النحو التالي. أنظر الملحق رقم.

#### المحور الأول:

يتكون من معلومات شخصية ووظيفة الخاصة بكل موظف من العينة المدروسة وكان على النحو

التالي:

فترة عمل الموظف، طبيعة العمل التي يجوزها، الشهادة المتحصل عليها، التخصص العلمي، الاستفادة من تربص أو تكوين في الصيرفة الإسلامية، طبيعة التكوين المتحصل عليه، الفكرة عن أنواع وخصائص البنوك، إعتقاد الموظفين حول الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك، الفارق بين جودة الخدمات المصرفية.

#### المحور الثاني:

تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية بالاعتماد على

الأبعاد العشرة للتقييم. وذلك من خلال طرح تساؤل تم طرحه على العينة المدروسة، في

الاستبيان الموزع حول التقييم وهي كالاتي:

1-الإعتمادية/ 2-الكفاءة والجدارة / 3 - سرعة الإستجابة / 4- الوصول إلى الخدمة/

5-المصدقية/ 6-الأمان/ 7الاتصال/ 8- درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد / 9- اللباقة/ 10-

النواحي المادية الملوسة.

### صدق وثبات أداة جمع البيانات(الاستبيان):

1- صدق الأداة: يقصد بالصدق التأكد من صلاحية الأداة، ويقصد بصدق الاستبيان أن يكون استبيان الدراسة قادر على إنجاز قياس ما وضعت لأجله لتحقيق أهداف الدراسة ويجب على أسئلتها وبين مدى صحة فرضياتها. ويقصد بثبات أداة جمع البيانات متى ما كانت درجات أداة القياس خالية من الأخطاء العشوائية، وكانت قادرة على قياس المقدار الحقيقي السمة أو الخاصية المراد قياسها قياسا متسقا وفي ظروف مختلفة ومتباينة، كان للمقياس عندئذ مقياسا ثابتا، ولهذا فإن الثبات هو الاتساق والدقة في القياس، ومما هو معروف في هذا الصدد أنه يوجد ثلاثة طرق شائعة للتأكد من ثبات المقياس وهي:<sup>1</sup>

**معامل الاستقرار:** والذي يكون بتطبيق المقياس مرتين على نفس العينة بفاصل زمني مقدر .

**معامل التكافؤ :** الذي يعتمد على تطبيق طبيعتين متكافئتين للقياس مرة واحدة وكلا الأسلوبين

السابقين يعتمدان على الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط ضمن نتائج فحص مخرجاتها للحكم على درجة الثبات.

**معامل الاتساق الداخلي:** والذي يستخدم طريقة التجزئة النصفية لتقديم مقدار الثبات أو تقديم ما

يسمى في هذا الجانب معاملات التجانس للمقياس والذي يعتمد على معامل كرونباخ ألفا. وبفضل

<sup>1</sup>صاب زهرة وآخرون، دراسة تقييمية لمدى جهوزية البنوك التقليدية الجزائرية للتحويل إلى بنوك إسلامية، مذكرة ماستر، تخصص

مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019، ص 136

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من المفيد للبنوك الإسلامية

استخدام هذا المعامل الأخير طريقة مقياس ألفا كرونباخ عندما يكون الهدف تقدير ثبات مقياس الجوانب الوجدانية والشخصية نظرا لاشتمالها على مقاييس متدرجة لا يوجد بها إجابة صحيحة أو خاطئة، ويستخدم مقياس ألفا كرونباخ لتأكيد مدى موثوقية (Reliability) الاستبيان ويفسر ارتفاع هذا المعامل على أن المقياس ثابت، وبالرغم من عدم وجود دليل المستوى هذا المقياس، إلا أن غالبية هذه الدراسات تتفق على أن قيمة المؤشر إذا كانت أكبر أو تساوي 0.6 تعتبر مقبولة بمعنى وجود ثبات المقياس، في حين تحدد الدراسات الأخرى أن قيمة المؤشر المساوية لـ 0.7 فما فوق تعتبر كافية بينما القيم المساوية لـ 0.9 فهي قيمة ممتازة، وهو المنحنى المتبع لبيان ثبات مقياس هذه الدراسة، وقد جاءت نتائج اختبار الثبات كما يعرضها الجدول الموالي.

الجدول: (3-1) معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لإستبيان البنوك الإسلامية

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,928	10

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الجدول: (3-2) معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لإستبيان البنوك التقليدية

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	10

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

لقد كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ في حالة الاستبيان الخاص بالخدمات في البنوك الإسلامية (0.928) بينما الاستبيان في البنوك التقليدية كانت (0.932) وهي قيمتان ممتازتان مقارنة بالقيم

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من المفيد للبنوك الإسلامية

العادية أي هما أكبر من 0.7 مما يعني ثبات العينة وتجانس أسئلة الاستبيان، وبحساب جذر ألفا

للاستبيان الخاص بالخدمات في البنوك الإسلامية نجد (0.963) بينما جذر ألفا في استبيان البنوك

التقليدية (0.965) والتي تعني درجة مصداقية عالية بالنسبة لأدوات القياس.

ولأجل الزيادة في مصداقية وثبات الاستبيان نقوم بإعادة تقدير قيم معامل ألفا كرونباخ بعد

حذف البنود والتي نجدها في الجدول الموالي:

الجدول: (3-3) قيم معامل ألفا كرونباخ في البنوك الإسلامية بعد حذف البنود

Statistiques de total des éléments				
	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
VAR00001	65,1563	191,684	,673	,924
VAR00002	65,2500	188,452	,634	,927
VAR00003	64,9688	186,096	,812	,916
VAR00004	64,8438	192,072	,853	,915
VAR00005	64,5313	195,547	,802	,917
VAR00006	64,4688	198,064	,736	,920
VAR00007	65,0000	191,677	,665	,924
VAR00008	64,4063	194,636	,777	,918
VAR00009	64,8438	193,362	,745	,919
VAR00010	65,0938	200,539	,614	,926

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن "معامل ألفا كرونباخ" سرتأثر إذا قمنا بحذف أحد البنود، و على هذا الأساس يشكل حذفها إختلال كبير في درجة موثوقية أداة القياس، وعليه يتوجب الاحتفاظ بالبنود كافة، كما يوضح الجدول الموالي اختبارا إضافي يؤكد ارتفاع درجة موثوقية وثبات أداة القياس، وذلك من خلال اختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول: (3-4) قيم معامل ألفا كرونباخ في البنوك التقليدية بعد حذف البنود

Statistiques de total des éléments				
	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
VAR00001	64,6563	261,007	,649	,930
VAR00002	64,4063	251,023	,834	,919
VAR00003	64,1875	261,964	,734	,925
VAR00004	63,9063	268,152	,759	,924
VAR00005	63,6250	266,500	,751	,924
VAR00006	63,9688	269,967	,632	,930
VAR00007	64,3125	259,254	,695	,927
VAR00008	63,3750	267,210	,802	,922
VAR00009	64,1250	257,081	,812	,921
VAR00010	63,5625	271,415	,705	,926

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

مع مقارنة قيم ألفا في حالة حذف أحد البنود مع ألفا إتضح لنا أن حذف أي بند من البنود يؤدي إلى إختلال الدراسة والتأثير فيها بشكل كبير وبالتالي لا نستطيع حذف أي بند ، ومن أجل اختبار الثبات قمنا باستخدام طريقة التجزئة النصفية:

الجدول: (3-5) نتائج اختبار موثوقية الإستبيان وفق طريقة التجزئة النصفية للبنوك الإسلامية

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,892
		Nombre d'éléments	5 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,869
		Nombre d'éléments	5 <sup>b</sup>
	Nombre total d'éléments		10
	Corrélation entre les sous-échelles		,791
	Coefficient de	Longueur égale	,883
	Spearman-Brown	Longueur inégale	,883
	Coefficient de Guttman split-half		,881

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005.

b. Les éléments sont : VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010.

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الجدول:(3-6)نتائج اختبار موثوقية الإستبيان وفق طريقة التجزئة النصفية للبنوك التقليدية

Statistiques de fiabilité

	Partie 1	Valeur	,909
		Nombre d'éléments	5 <sup>a</sup>
Alpha de Cronbach	Partie 2	Valeur	,901
		Nombre d'éléments	5 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	10
		Corrélation entre les sous-échelles	,712
		Coefficient de Spearman- Longueur égale	,832
		Brown Longueur inégale	,832
		Coefficient de Guttman split-half	,831

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005.

b. Les éléments sont : VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010.

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

2- قياس مصداقية الاستبيان و مدى كفاية حجم العينة :

أ- طريقة مقياس **KMO** (مقياس كايزر - ماير - أولكن لقياس كفاية العينة :

يعد مقياس **KMO** بمثابة مقياس احصاء لتحديد مدى ملائمة البيانات للتحليل العاملي ، يقيس

الاختبار مدى كفاية أخذ العينات لكل متغير في النموذج والنموذج الكامل. و يتم استخدام مقياس

**KMO** عندما يراد تحديد مدى كفاية العينة العشوائية المعتمدة في الدراسة، وتدل قيمة المقياس على

مقارنة مقادير معاملات الارتباط المشاهدة **The observed correlation coefficients**

بمقادير معاملات الارتباط الجزئي **The partial correlation coefficients** وعندما تكون

قيمة المقياس **KMO** صغيرة فان ذلك يعتبر مؤشر على ان استخدام التحليل العاملي ربما لا يكون

فكرة جيدة في الدراسة قيد البحث، وقد وضع العالم كايزر **Kaiser** تصنيفا معين لقيم هذا المقياس

كما هو مبين أدناه:

-عندما تكون قيمة  $0.90 \leq KMO$  فان ذلك يدل على أن. الكفاية تكون ممتازة.



-عندما تكون قيمة .  $0.8 \leq KMO < 0.9$  فان ذلك يدل على كفاية جيدة جدا.

-عندما تكون قيمة  $0.7 \leq KMO < 0.8$  فان الكفاية جيدة.

-عندما تكون قيمة .  $0.6 \leq KMO < 0.7$  فان الكفاية مقبولة.

-عندما تكون قيمة .  $0.5 \leq KMO < 0.6$  فان الكفاية ضعيفة.

-عندما تكون قيمة  $KMO$  اقل من  $0.5$  فان التحليل في هذه الحالة غير مقبول

مع العلم أن هناك العديد من الباحثين من يتفقون على استخدام قيمة مقياس  $KMO$  لكفاية

المعاينة كمقياس لصدق وصلاحيه الاستبيان المتعمد في الدراسة حيث ان قيمة المقياس الأكبر

من  $0.7$ . تدل على صدق مقبول للاستبيان وكلما اقتربت قيمة المقياس من الواحد كلما زادت

درجة مصداقية وصلاحيه أداة القياس والجدول التالي يبين نتائج مدى كفاية حجم العينة و

مدى مصداقية الإستبيان بطريقة  $KMO$ :

الجدول: (3-7) إختبار  $KMO$  بالنسبة للبنوك الإسلامية

Indice KMO et test de Bartlett	
Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,816
Khi-deux approximé	236,121
Test de sphéricité de Bartlett	Ddl 45
Signification de Bartlett	,000

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الجدول: (3-8) إختبار KMO بالنسبة للبنوك التقليدية

Indice KMO et test de Bartlett

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,782
Test de sphéricité de KHI-deux approximé	284,539
Bartlett Ddl	45
Signification de Bartlett	,000

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

نلاحظ ان قيمة المقياس KMO في البنوك الإسلامية بلغت ( 0.816 ) بينما في البنوك التقليدية كانت تساوي (0.782) وهما قيمتين أكبر من 0.7 مما يعني كفاية العينة ومصداقية مقبولة للاستبيان المعتمد في الدراسة، كما ان قيمة اختبار بارتلليت للكروية مساوية 0.000 مما يؤكد قابلية تطبيق تقنية التحليل بالمركبة الأساسية لتحليل البيانات المحصل عليها من الاستبيانات الموزعة على العينة العشوائية المختارة للدراسة.

المبحث الثاني: التمثيل الإحصائي الوصفي للعينة و عرض نتائج الدراسة التحليلية للبيانات

المطلب الأول: التمثيل الإحصائي الوصفي للعينة

لقد قمنا بتمثيل العينة وصفيًا كالآتي:

1- تمثيل العينة حسب البنوك :

لقد قمنا بالدراسة في أربع بنوك وكان توزيع العينة في البنوك حسب الجدول التالي:

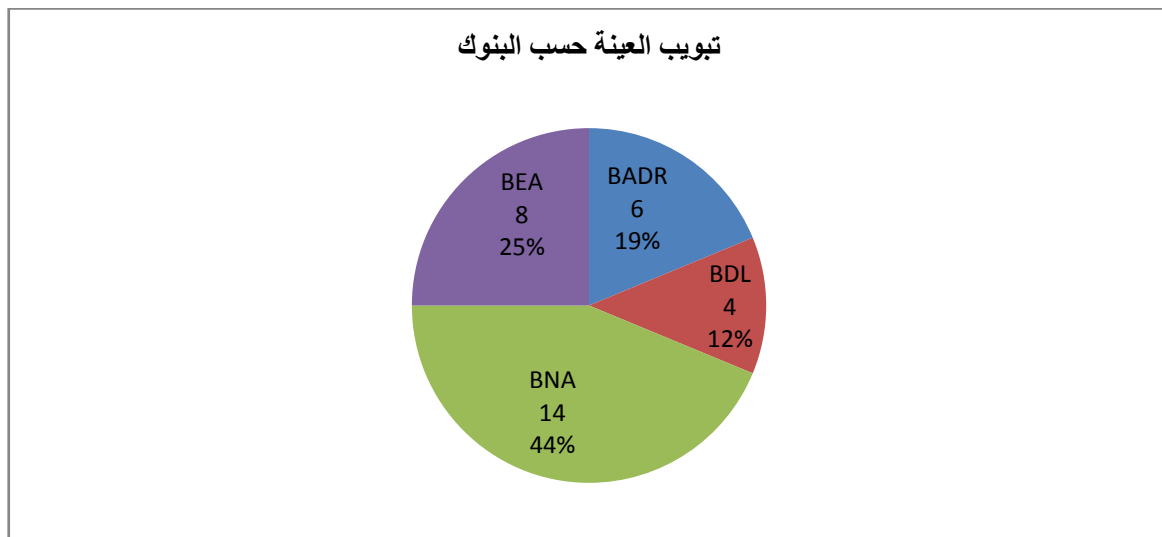
الجدول (3-9): توزيع العينة حسب البنوك

الرقم	البنك	عدد العينات	النسبة المئوية
1	BADR	6	18,75%
2	BDL	4	12,50%
3	BNA	14	43,75%
4	BEA	8	25,00%
	المجموع	32	100%

المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات EXEL

والشكل الموالي يشرح الجدول الذي سبق ذكره :

الشكل (3-1) توزيع العينة حسب البنوك



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات EXEL

كانت نسبة وكالة BNA 44% لتليها وكالة BEA بنسبة 25%، أما بالنسبة لوكالات BADR وBDL فبلغت نسبهم 19%، 12% على التوالي.

2- تمثيل العينة حسب فترة (عدد سنوات) عمل أفراد العينة في القطاع البنكي بصفة عامة:

نتائج بيانات هذا السؤال كانت عبارة عن أجوبة مباشرة تمثلت كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول: (3-10) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الرقم	سنوات الخبرة المهنية	عدد العينات	النسبة المئوية
1	أقل من 4 سنوات	10	31,25%
2	من 5 إلى 8 سنوات	9	28,13%
3	من 9 إلى 12 سنة	6	18,75%
4	من 13 إلى 16 سنة	2	6,25%
5	من 17 إلى 20 سنة	2	6,25%
6	من 21 إلى 24 سنة	1	3,13%
7	فوق 24 سنة	2	6,25%
المجموع		32	100%

المصدر من إعداد الطلبة بالإعتقاد على برنامج exel

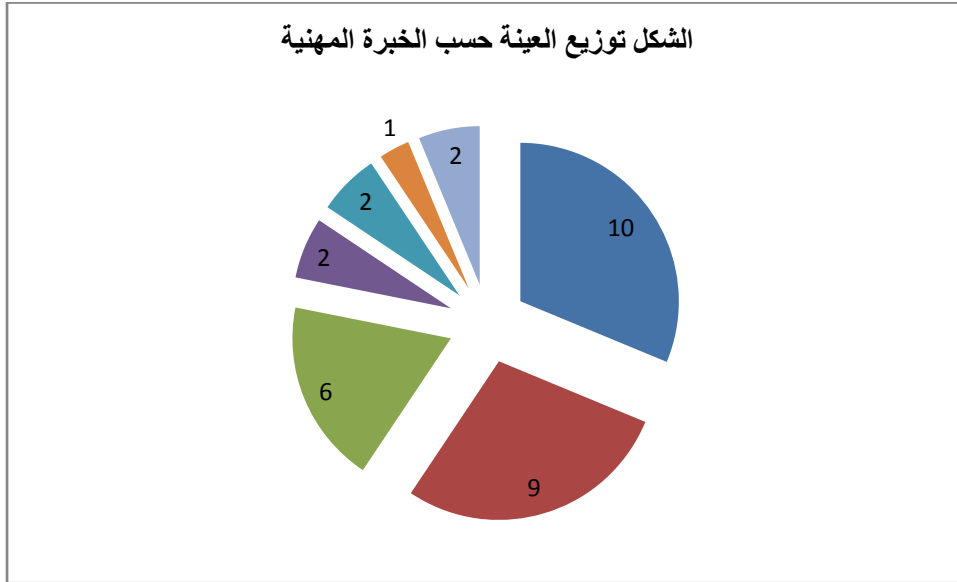
## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الطوقيد للبولوك لإسلامية

يشير الجدول إلى توزيع العينة حسب الخبرة المهنية للعمال وكانت نسبة الموظفين الأقل من 4 سنوات هي النسبة الأكبر حيث بلغت 31.25% وهي أعلى نسبة تليها نسبة 28.13% والممثلة للفئة التي خبرتها تتراوح ما بين 5 إلى 8 سنوات ، بينما كان العمال الذين تتراوح خبرتهم بين 9 إلى 12 سنة مساوية ل 18.75% تليها بالتساوي الفئات (13-16 سنة)،(17-20 سنة)،

(فوق 24 سنة)، بنسبة 6.25% وأخيرا الفئة من 21 سنة إلى 24 سنة بنسبة 3.13%. كما يوضح التمثيل

البياني:

الشكل: (2-3): توزيع أفراد عينة حسب عدد سنوات العمل



المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات exel

3-تمثيل العينة حسب طبيعة العمل (الوظيفة)

نتائج بيانات هذا السؤال كانت عبارة عن أجوبة مباشرة تمثلت في الوظائف المبينة في الجدول التالي:

الجدول: (3-11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة العمل

الرقم	طبيعة العمل (الوظيفة)	التكرارات المطلقة N	النسبة المئوية
1	نائب مدير	2	6,25%
2	رئيس مصلحة	1	3,13%
3	مكلف بعمليات القروض	2	6,25%
4	إطار بنك	1	3,13%
5	موظف	1	3,13%
6	ممثل قانوني	2	6,25%
7	مسير تجاري	1	3,13%
8	مكلف بالزبائن	2	6,25%
9	مكلف بالدراسات	14	43,75%
10	أمين الخزينة	1	3,13%
11	مساعد تجاري	1	3,13%
12	مشرف	1	3,13%
13	متعدد الخدمات	3	9,38%
		<b>32</b>	<b>100%</b>

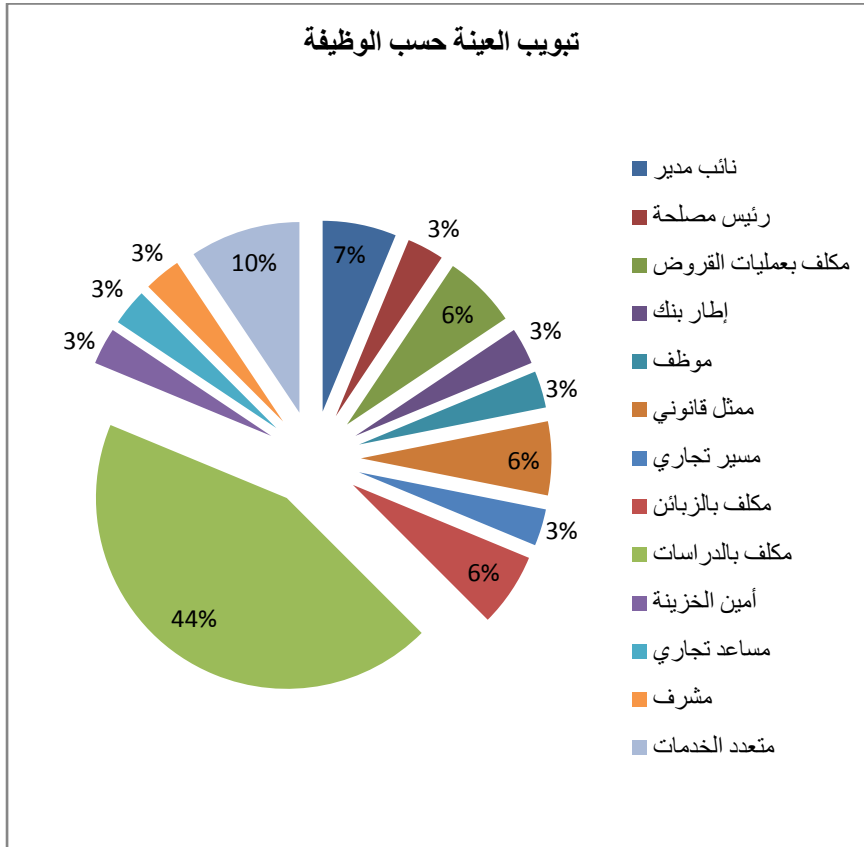
المصدر من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات exel

تشير نتائج الجدول إلى أنّ الغالبية من أفراد عينة الدراسة (العاملين بالبنوك الأربعة السابقة الذكر)

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الموفدين للخدمات الإسلامية

والبالغ نسبتهم 43.75% طبيعة عملهم هي أنهم مكلفين بالدراسات، و أنّ ما نسبته 9.38% منهم متعدّدو الخدمات بينما بلغت نسبة كل من نائب مديرو مكلف بعمليات القروض و ممثل قانوني و مكلف بالزبائن 6.25%. أما ما تبقى من الوظائف كانت نسبته 3.13% لكل وظيفة. ويمكن توضيح النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل: (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة العمل (السؤال 02)



المصدر من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات exel

3-تمثيل العينة حسب أعلى شهادة عملية متحصل عليها:

نتائج هذا السؤال عبارة عن أجوبة تبين الشهادات الموضحة في الجدول التالي :

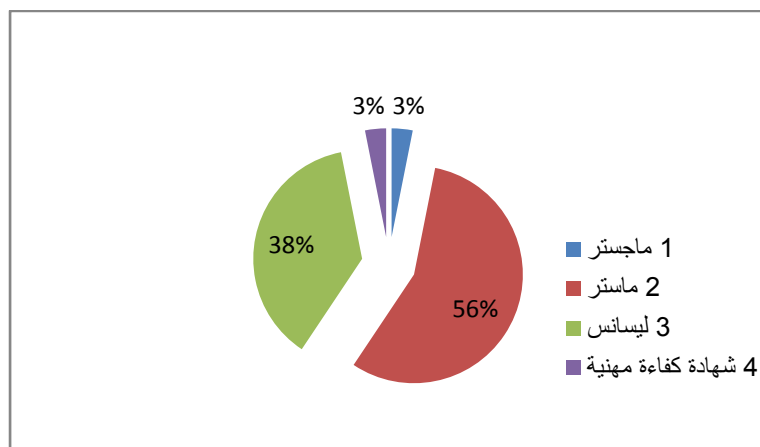
الجدول: (3-12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة العلمية

الرقم	الشهادة العلمية	التكرارات المطلقة	النسبة المئوية
1	ماجستير	1	3,13%
2	ماستر	18	56,25%
3	ليسانس	12	37,50%
4	شهادة كفاءة مهنية	1	3,13%
<b>المجموع</b>		<b>32</b>	<b>100,00%</b>

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات excel

تشير نتائج الجدول إلى أنّ الغالبية من أفراد عينة الدراسة والبالغ نسبتهم 56.25 % متحصلون على شهادة " ماستر"، وأنّ ما نسبته 37.5 % منهم ( أفراد العينة العاملين )أعلى شهادة لهم هي "ليسانس"، في حين أنّ 3.13 %منهم أعلى شهادة لهم هي " ماجستير" ، أما النسبة الأخيرة والمتبقية 3.13 % والممثلة لعامل "01"متحصل على شهادة الكفاءة المهنية، كما يمكن توضيح هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل: (3-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة العلمية (السؤال 03)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات excel



#### 4- تمثيل العينة حسب التخصص العلمي:

نتائج هذا السؤال هي الإجابة على التخصصات العلمية المبينة في الجدول:

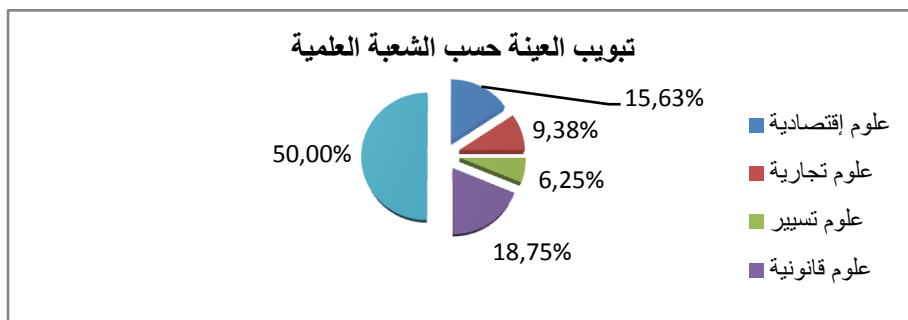
الجدول: (3-13) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي (السؤال 04)

الرقم	الشعبة العلمية	عدد العينات	النسبة المئوية
1	علوم إقتصادية	5	15,63%
2	علوم تجارية	3	9,38%
3	علوم تسيير	2	6,25%
4	علوم قانونية	6	18,75%
5	علوم مالية	16	50,00%
	المجموع	32	100%

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات exel

توضح النتائج أعلاه في الجدول أن ما يعادل نسبة 50% هم أصحاب شعبة العلوم المالية وهم أهل التخصص بينما أصحاب شعبة علوم القانونية كانت النسبة مساوية لـ 18.75% تليها شعبة العلوم الاقتصادية بنسبة 15.63% ومن ثم شعبة العلوم التجارية بنسبة 9.38% وأخيرا شعبة علوم التسيير بـ 6.25% ويمكن توضيح النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل: (3-5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي (السؤال 04)



المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج exel

5-تمثيل العينة حسب الاستفادة من تربص أو تكوين في الصيرفة الإسلامية والبنوك الإسلامية

نتائج بيانات هذا السؤال موضحة في الجدول التالي:

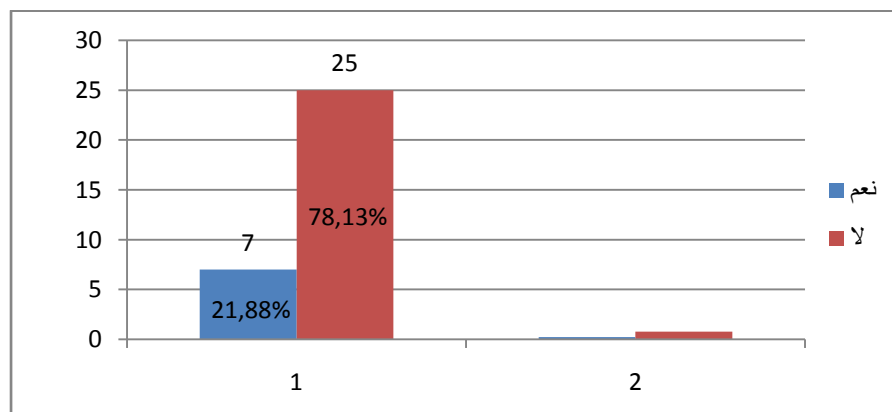
الجدول: (3-14) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التكوين أو التربص

الرقم	إجراء التربص	عدد العينات	النسبة المئوية
1	نعم	7	21,88%
2	لا	25	78,13%
المجموع		32	100%

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج exel

تبين نتائج الجدول أن أغلبية الموظفين و الذين تبلغ نسبته م78.13% لم يخضعوا لتكوين في مجال الصيرفة الاسلامية، بينما النسبة المتبقية والتي تبلغ 21.88% هي نسبة الموظفين الذين خضعوا إلى تكوين بخصوص الصيرفة الاسلامية، كما يمكن توضيح هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل: (3-6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التكوين أو التربص



المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج exel

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الطوفيد للبنوك الإسلامية

### 6- تمثيل العينة حول مدى معرفة الأفراد لخدمات ونشاطات الصيرفة الإسلامية:

نتائج السؤال موضحة في الجدول التالي:

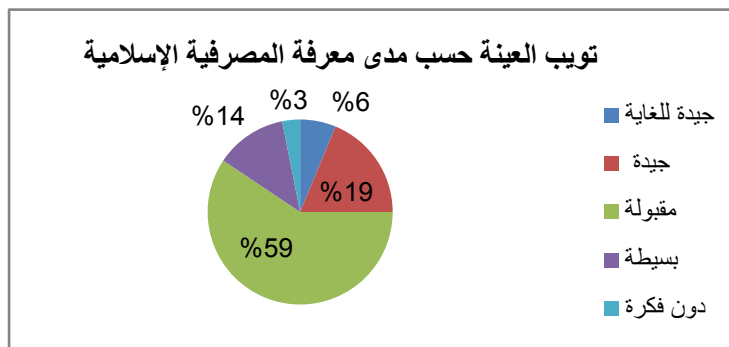
الجدول: (3-15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعرفة بنشاطات الصيرفة الإسلامية

النسبة المئوية	عدد العينات	مدى معرفة الصيرفة الإسلامية	الرقم
6,25%	2	جيدة للغاية	1
18,75%	6	جيدة	2
59,38%	19	مقبولة	3
12,50%	4	بسيطة	4
3,13%	1	دون فكرة	5
100%	32	المجموع	

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج exel

يشير نتائج الجدول أن نسب 59.38% من الموظفين الذين يعملون بالبنوك الأربعة السابقة الذكر لديهم فكرة مقبولة و 18.75% منهم لديهم فكرة جيدة بينما 12.5% من الموظفين لديهم فكرة بسيطة و 6.25% من العمال لديهم فكرة جيدة للغاية، وهناك من لا يملك فكرة وقد بلغت نسبتهم 3.13% كما يمكن توضيح هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل: (3-7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعرفة بنشاطات الصيرفة الإسلامية



المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج exel

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الموفيد للبنوك الإسلامية

كما يتم استخدام القيم المطلقة لتعداد عدد الأفراد وفق كل تقييم، وكذا النسب المئوية لمعرفة نسبة تقييم أفراد العينة (تقييم الموظفين لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية) لكل عبارة من عبارات الاستبيان، والمتوسط الحسابي لمعرفة مدى تمركز إجابات أفراد عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات الاستبيان، والانحراف المعياري لبيان مدى تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة (الموظفين) عن المتوسط الحسابي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول: (3-16): القيم المطلقة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات

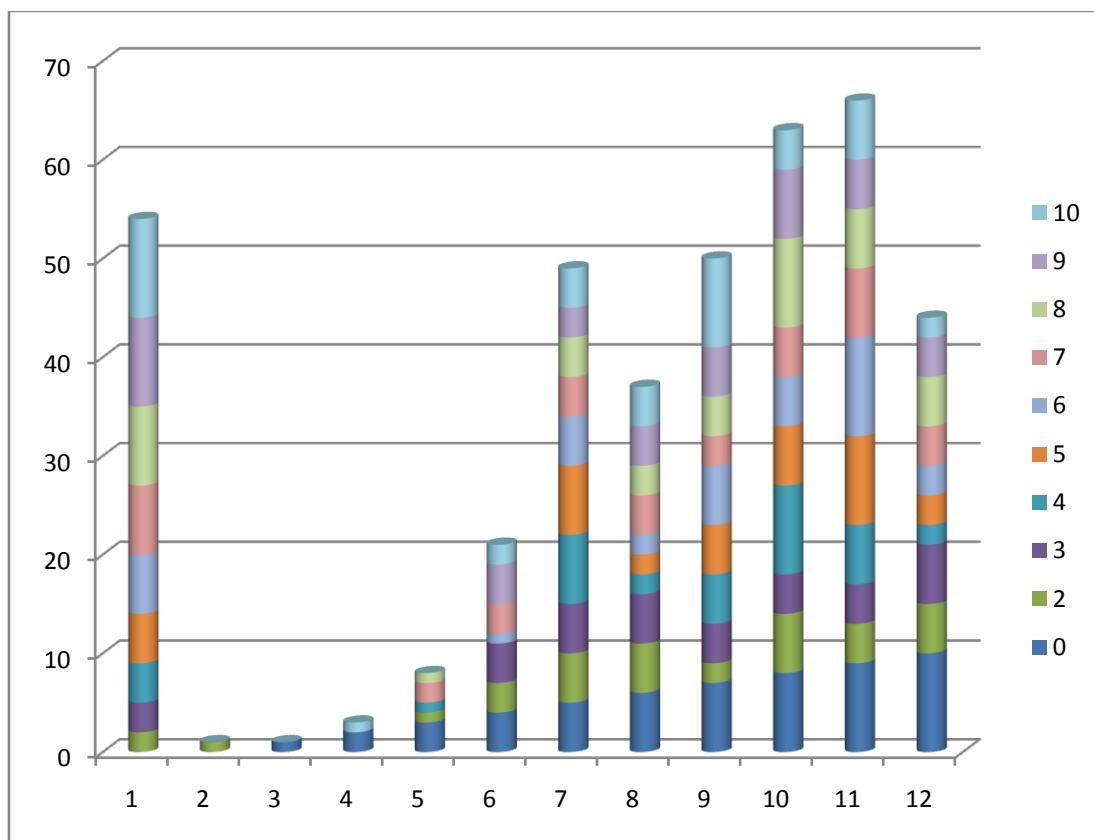
المتعلقة بجودة الخدمات في البنوك الإسلامية

العبارة	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	المجموع	المتوسط الحسابي	النحراف المعياري
1	0	0	1	2	2	2	5	7	5	4	4	32	6.91	2.16
2	1	0	1	3	5	5	2	2	6	4	5	32	6.81	2.42
3	0	0	0	0	4	5	5	4	4	4	6	32	7.09	2.08
4	0	0	0	1	0	7	2	5	9	6	2	32	7.22	1.75
5	0	0	0	0	0	0	7	2	5	9	3	32	7.53	1.70
6	0	0	0	0	1	5	2	6	5	10	3	32	7.59	1.72
7	0	0	0	2	3	4	4	3	5	7	4	32	7.06	2.18
8	0	0	0	1	0	4	3	4	9	6	5	32	7.66	1.78
9	0	0	0	0	4	3	4	5	7	5	4	32	7.22	1.91
10	0	1	0	0	2	4	4	9	4	6	2	32	6.97	1.87

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يشير الجدول السابق إلى الإجابات المقدمة من طرف الموظفين ومدى تقييمه من 00 إلى 10 لجودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الإسلامية المذكورة سابقا قصد الدراسة وهي عبارة عن قيم مطلقة ومن خلال تلك الإجابات تم حساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لكل عبارة بحيث انحصر المتوسط الحسابي بين 6.91 و 7.66 أما بالنسبة للانحراف المعياري فيتراوح بين 1.70 و 2.42 والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل (3-8): احصاءات وصفية خاصة ببيانات الدراسة بالنسبة للبنوك الإسلامية



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الموقدين للبنوك الإسلامية

الجدول: (3-17): القيم المطلقة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات المتعلقة بجودة

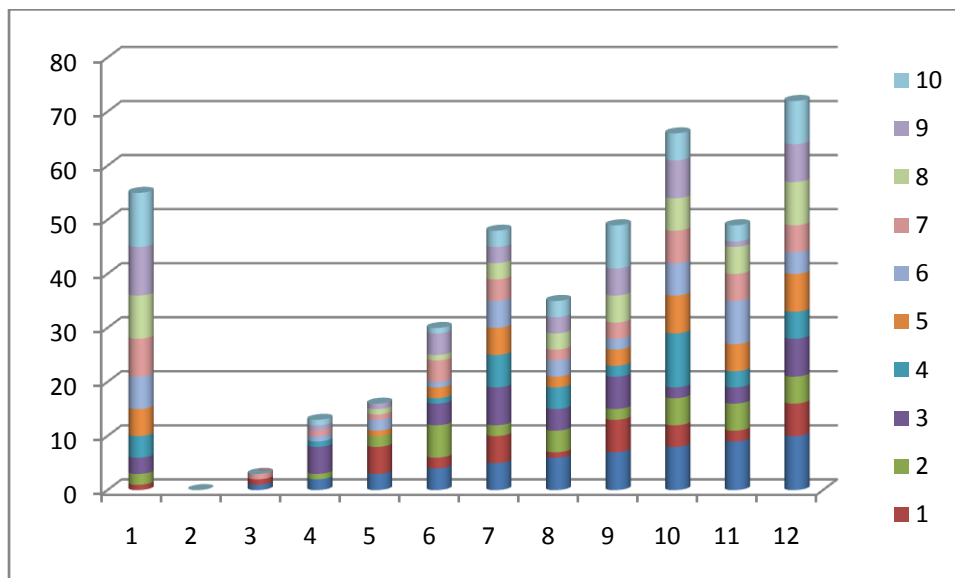
الخدمات في البنوك التقليدية

العبارة	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	المجموع	المتوسط الحسابي	النحرف المعياري
1	0	1	0	5	2	5	1	6	4	2	6	32	6.47	2.61
2	0	0	1	2	6	2	4	2	5	5	5	32	6.72	2.47
3	0	0	5	0	4	7	4	6	2	3	7	32	6.94	2.32
4	0	0	1	0	1	6	4	2	10	3	5	32	7.22	2.02
5	0	0	0	1	2	5	2	3	7	5	7	32	7.50	2.11
6	0	0	1	2	1	5	3	2	6	8	4	32	7.16	2.28
7	0	1	1	1	4	4	2	3	6	5	5	32	6.81	2.54
8	0	0	0	1	1	3	3	5	6	5	8	32	7.75	1.96
9	0	0	1	1	4	3	3	5	7	1	7	32	7.00	2.31
10	0	0	1	0	1	3	3	8	5	3	8	32	7.56	2.03

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يشير الجدول السابق إلى الإجابات المقدمة من طرف الموظفين ومدى تقييمه من 00 إلى 10 لجودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التقليدية المذكورة سابقا قصد الدراسة وهي عبارة عن قيم مطلقة ومن خلال تلك الإجابات تم حساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لكل عبارة بحيث انحصر المتوسط الحسابي بين 6.47 و 7.56 أما بالنسبة للانحراف المعياري فنجد تراوح بين 1.96 و 2.61.

الشكل: (3-9): احصاءات وصفية خاصة ببيانات الدراسة بالنسبة للبنوك التقليدية



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج EXEL.

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الموقيد لملوك لإسلامية

المطلب الثاني : تحليل الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية عن طريق التحليل بالمركبة الأساسية:

أولاً: تقدير مصفوفة الارتباطات ما بين البنود البنوك الإسلامية

الجدول: (3-18) مصفوفة الارتباطات ما بين البنود

Corrélations		VAR01	VAR002	VAR03	VAR04	VAR05	VAR06	VAR07	VAR08	VAR09	VAR10
VAR00001	Corrélation de Pearson	1	,488**	,632**	,567**	,478**	,649**	,528**	,542**	,637**	,294
	Sig. (bilatérale)		,005	,000	,001	,006	,000	,002	,001	,000	,103
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00002	Corrélation de Pearson	,488**	1	,704**	,691**	,633**	,275	,325	,497**	,578**	,381*
	Sig. (bilatérale)	,005		,000	,000	,000	,128	,070	,004	,001	,031
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00003	Corrélation de Pearson	,632**	,704**	1	,797**	,667**	,569**	,629**	,606**	,545**	,529**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,001	,002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00004	Corrélation de Pearson	,567**	,691**	,797**	1	,780**	,597**	,594**	,641**	,687**	,610**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00005	Corrélation de Pearson	,478**	,633**	,667**	,780**	1	,692**	,658**	,633**	,567**	,551**
	Sig. (bilatérale)	,006	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00006	Corrélation de Pearson	,649**	,275	,569**	,597**	,692**	1	,711**	,655**	,538**	,596**
	Sig. (bilatérale)	,000	,128	,001	,000	,000		,000	,000	,002	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00007	Corrélation de Pearson	,528**	,325	,629**	,594**	,658**	,711**	1	,526**	,444	,418
	Sig. (bilatérale)	,002	,070	,000	,000	,000	,000		,002	,011	,017
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00008	Corrélation de Pearson	,542**	,497**	,606**	,641**	,633**	,655**	,526**	1	,805**	,631**
	Sig. (bilatérale)	,001	,004	,000	,000	,000	,000	,002		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00009	Corrélation de Pearson	,637**	,578**	,545**	,687**	,567**	,538**	,444	,805**	1	,497**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,001	,000	,001	,002	,011	,000		,004
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
VAR00010	Corrélation de Pearson	,294	,381*	,529**	,610**	,551**	,596**	,418	,631**	,497**	1
	Sig. (bilatérale)	,103	,031	,002	,000	,001	,000	,017	,000	,004	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه مدى إرتباط المتغيرات ببعض ومدى تأثيرها على بعضها البعض



الجدول (3-19): مصفوفة الارتباطات ما بين البنود البنوك التقليدية

Corrélations

	VAR01	VAR02	VAR03	VAR04	VAR05	VAR06	VAR07	VAR08	VAR09	VAR10	
VAR00001	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,623** 32	,623** 1 32	,625** ,914** 32	,655** ,738** 32	,564** ,620** 32	,359* ,605** 32	,358* ,686** 32	,481** ,630** 32	,576** ,507** 32	,471** ,507** 32
VAR00002	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,623** ,000 32	1 ,000 32	,914** ,000 32	,738** ,000 32	,620** ,000 32	,560** ,001 32	,605** ,000 32	,686** ,000 32	,630** ,000 32	,507** ,003 32
VAR00003	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,625** ,000 32	,914** ,000 32	1 ,000 32	,762** ,000 32	,519** ,002 32	,432* ,014 32	,477** ,006 32	,574** ,001 32	,533** ,002 32	,383* ,030 32
VAR00004	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,655** ,000 32	,738** ,000 32	,762** ,000 32	1 ,000 32	,735** ,000 32	,458** ,008 32	,433* ,013 32	,540** ,001 32	,612** ,000 32	,463** ,008 32
VAR00005	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,564** ,001 32	,620** ,000 32	,519** ,002 32	,735** ,000 32	1 ,024 32	,398* ,002 32	,535** ,000 32	,730** ,000 32	,720** ,000 32	,580** ,001 32
VAR00006	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,359* ,043 32	,560** ,001 32	,432* ,014 32	,458** ,008 32	,398* ,024 32	1 ,000 32	,814** ,009 32	,453** ,003 32	,506** ,001 32	,564** ,001 32
VAR00007	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,358* ,044 32	,605** ,000 32	,477** ,006 32	,433* ,013 32	,535** ,002 32	,814** ,000 32	1 ,000 32	,673** ,000 32	,597** ,000 32	,526** ,002 32
VAR00008	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,481** ,005 32	,686** ,000 32	,574** ,001 32	,540** ,001 32	,730** ,000 32	,453** ,009 32	,673** ,000 32	1 ,000 32	,808** ,000 32	,771** ,000 32
VAR00009	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,576** ,001 32	,630** ,000 32	,533** ,002 32	,612** ,000 32	,720** ,000 32	,506** ,003 32	,597** ,000 32	,808** ,000 32	1 ,000 32	,830** ,000 32
VAR00010	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,471** ,006 32	,507** ,003 32	,383* ,030 32	,463** ,008 32	,580** ,001 32	,564** ,001 32	,526** ,002 32	,771** ,000 32	,830** ,000 32	1 32

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه مدى إرتباط المتغيرات ببعض ومدى تأثيرها على بعض.

الجدول (3-20) جودة تمثيل أسئلة الاستبانة بالنسبة للبنوك الإسلامية

Qualité de représentation		
	Initial	Extraction
VAR00001	1,000	,540
VAR00002	1,000	,497
VAR00003	1,000	,720
VAR00004	1,000	,787
VAR00005	1,000	,719
VAR00006	1,000	,634
VAR00007	1,000	,547
VAR00008	1,000	,689
VAR00009	1,000	,639
VAR00010	1,000	,482

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

جل النسب فوق 0.05 أي ان أسئلة الاستبيان تمتاز بجودة عالية

الجدول (3-21): جودة تمثيل أسئلة الاستبانة بالنسبة للبنوك التقليدية

Qualité de représentation		
	Initial	Extraction
VAR00001	1,000	,657
VAR00002	1,000	,831
VAR00003	1,000	,828
VAR00004	1,000	,812
VAR00005	1,000	,663
VAR00006	1,000	,635
VAR00007	1,000	,745
VAR00008	1,000	,772
VAR00009	1,000	,782
VAR00010	1,000	,741

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

جل النسب فوق 0.05 أي ان أسئلة الاستبيان تمتاز بجودة عالية

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من المفيد للبنوك الإسلامية

الجدول (3-22): رابعا: تحديد مصفوفة التباين الكلي المفسر واستنتاج المركبات الأساسية للبنوك الإسلامية

### Variance totale expliquée

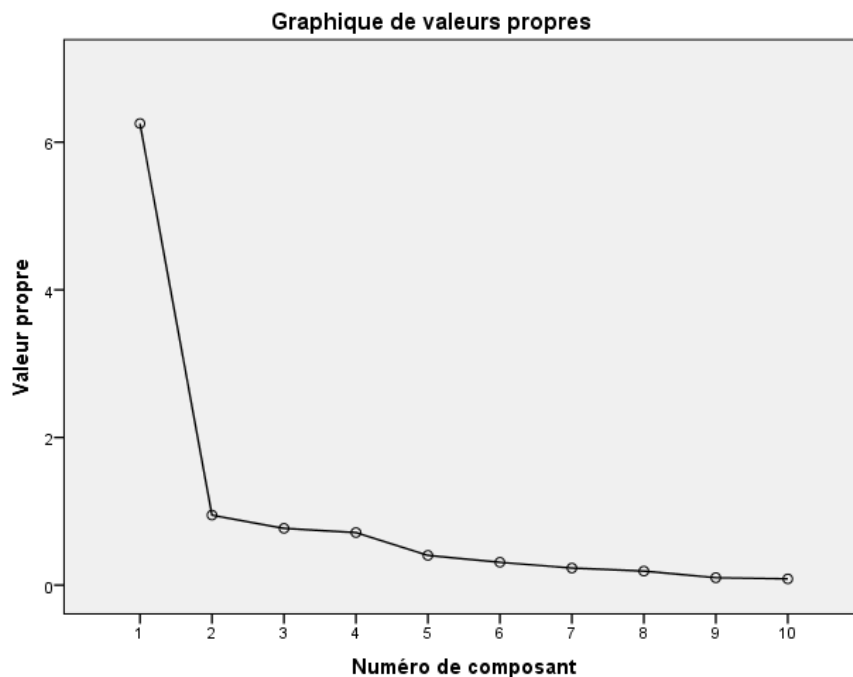
Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	6,253	62,530	62,530	6,253	62,530	62,530
2	,948	9,481	72,012			
3	,769	7,688	79,700			
4	,712	7,121	86,820			
5	,403	4,027	90,847			
6	,309	3,091	93,938			
7	,231	2,315	96,253			
8	,190	1,897	98,149			
9	,100	1,002	99,151			
10	,085	,849	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق والخاص بالتباين الكلي المفسر أن المركبة الأساسية الأولى تفسر ما نسبته % 62.53 من التباين الكلي (المعلومة الكلية المرتبطة بالظاهرة المراد دراستها واستكشافها وهي التي تسمى بمجموعة أبعاد الخدمة المصرفية للبنوك الإسلامية) كما أن الشكل البياني الموالي يمثل شرحا توضيحيا لأهمية المركبات الأساسية مقارنة بغيرها من المركبات:

الشكل (3-10): التمثيل البياني للقيم الذاتية المرتبطة بالمركبات الأساسية أو المحاور العاملة.



المصدر نتائج تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان باستخدام طريقة تحليل المركبات الأساسية ACP

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من المؤسسة الإسلامية

ح يث يتم تمثلي القيم الذاتية les valeurs propres على المحور الرأسي و أرقام أو رتب المركبات Les composantes أو العوامل les facteurs على المحور الأفقي، و يكون التمثيل البياني بشكل منحني خطي سالب الميل و يظهر منحدرًا حادًا للأسفل للعوامل الثلاثة الأولى. و يوضح التمثيل البياني الوارد أعلاه أن الجذور الكامنة التي تزيد قيمتها عن الواحد، و التي تحدد انه هناك عوامل مهمة وأساسية في التحليل لعاملي، وعلى هذا الأساس يمكننا النظر إلى هذه العوامل على تعبر عن جودة الخدمات المقدمة في البنوك الإسلامية.

### الجدول (3-23) التباين الكلي المفسر واستنتاج المركبات الأساسية في البنوك التقليدية

#### Variance totale expliquée

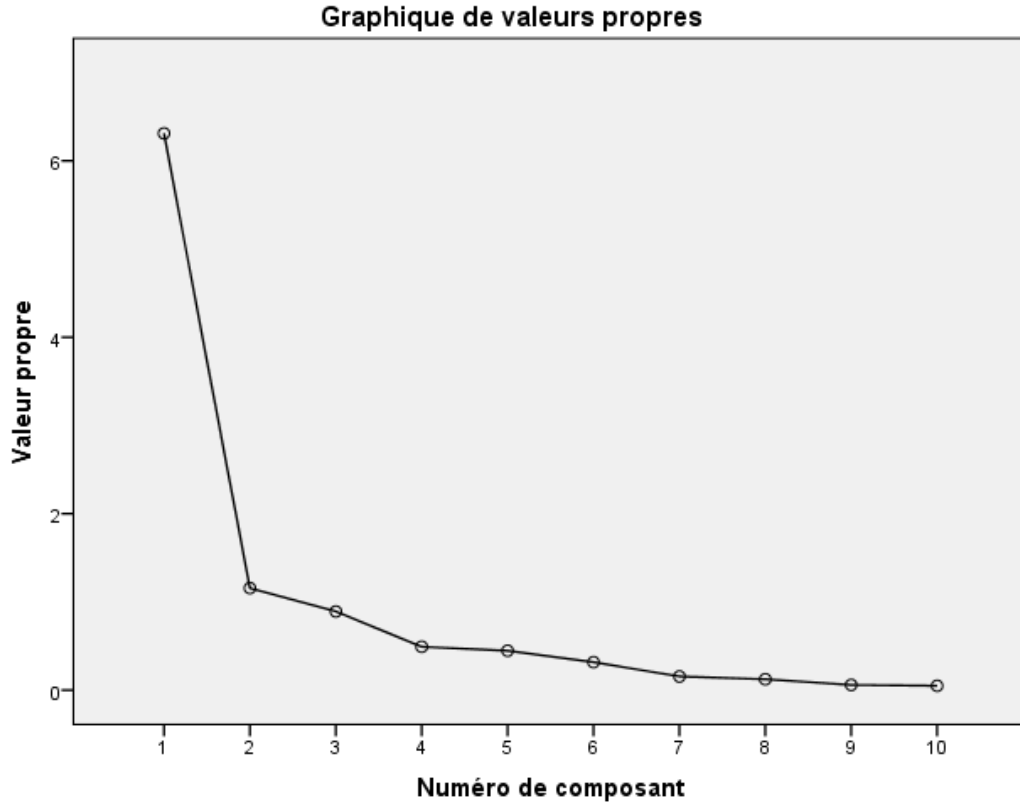
Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	6,311	63,114	63,114	6,311	63,114	63,114
2	1,156	11,562	74,676	1,156	11,562	74,676
3	,892	8,919	83,595			
4	,491	4,910	88,506			
5	,447	4,467	92,972			
6	,317	3,168	96,140			
7	,155	1,551	97,691			
8	,123	1,231	98,922			
9	,059	,592	99,515			
10	,049	,485	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

نلاحظ من خلال الجدول السابق والخاص بالتباين الكلي المفسر أن المركبة الأساسية الأولى تفسر ما نسبته 63.11% من التباين الكلي في حين تفسر المركبة الأساسية الثانية ما نسبته 11.56% من التباين الكلي بحيث أن المركبتين معا تفسران ما نسبته 74.67% من التباين الكلي (المعلومة الكلية المرتبطة بالظاهرة المراد دراستها واستكشافها) المركبتين الأولى والثانية هما مجموعتي أبعاد الخدمة المصرفية للبنوك التقليدية، كما أن الشكل البياني الموالي يمثل شرحا توضيحيا لأهمية المركبات الأساسية مقارنة بغيرها من المركبات:

الشكل (3-11) التمثيل البياني للقيم الذاتية المرتبطة بالمركبات الأساسية أو المحاور العاملة في

البنوك التقليدية



المصدر نتائج تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان باستخدام طريقة تحليل المركبات الأساسية ACP

ح يث يتم تمثلي القيم الذاتية les valeurs propres على المحور الرأسي و أرقام أو رتب المركبات Les composantes أو العوامل les facteurs على المحور الأفقي، و يكون التمثيل البياني بشكل منحنى خطي سالب الميل و يظهر منحدرًا حادًا للأسف للعوامل الثلاثة الأولى. و يوضح التمثيل البياني الوارد أعلاه أن الجذور الكامنة التي تزيد قيمتها عن الواحد، و التي تحدد انه هناك عوامل مهمة وأساسية في التحليل لعاملي، وعلى هذا الأساس يمكننا النظر إلى هذه العوامل على تعبر عن جودة الخدمات المقدمة في البنوك التقليدية.

### مصنوفات المركبات الأساسية

يتضمن الجدول الموالي مصنوفة المركبات والتي تتضمن قيم إحدائيات مختلف المتغيرات العشرة بالنسبة للمحور العاملي الأساسي الأول:

الجدول (3-24) مصنوفة المركبات الأساسية للبنوك الإسلامية

Matrice des composantes <sup>a</sup>	
	Composante
	1
VAR00001	,735
VAR00002	,705
VAR00003	,848
VAR00004	,887
VAR00005	,848
VAR00006	,796
VAR00007	,739
VAR00008	,830
VAR00009	,799
VAR00010	,694

Méthode d'extraction :  
Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن القيم في الجدول لكل متغير أكبر من 0.6 مما يعني ارتباط كبير بين جميع المتغيرات والمركبة الأساسية الأولى وهو ما يؤكد نسبية مصنوفة التباين الكلي للمتغير وعليه فإن هذه المركبة تعبر عن مجموعة أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، كما نرى أيضا أن المتغير (4) أسهم بـ 0.88 في تكوين المركبة الأساسية أي أن العملاء يرون الوصول إلى الخدمة والحصول عليها أسهل في البنوك الإسلامية وبالتالي فإن المحدد لجودة الخدمة المقدمة من طرف البنوك الإسلامية هو سرعة الوصول والحصول على الخدمة إضافة إلى التسهيلات الممنوحة مع ذلك، ليليه بـ 0.84 المتغير (3) سرعة الاستجابة أي أن الموظفين يستجيبون بسرعة كبيرة للعملاء بالإضافة إلى الشعور بالأمان في المعاملات المقدمة من طرف البنوك الإسلامية بـ 0.79 لتتوالى المتغيرات تدريجيا في تكوين المركبة الأساسية. إن بعد الوصول إلى الخدمة هو المؤثر الكبير في جودة الخدمة المصرفية الإسلامية ولذلك تسعى البنوك الإسلامية إلى تحسينه إضافة للأبعاد الأخرى كي يمكنها التعريف أكثر بالخدمات المصرفية الإسلامية و تساهم في نشرها وتبنيها من طرف العملاء أي منحهم فكرة جيدة وصورة أوضح، عن طريق توفير

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الموقفيديولولولوك لإسلامية

الأمان و سرعة تقديم الخدمة بسهولة تامة، بذلك تزداد المعاملات المصرفية الاسلامية الحديثة وتستطيع منافسة الخدمات المصرفية التقليدية.

### مصنوفات المركبات الأساسية

يتضمن الجدول الموالي مصنوفة المركبات والتي تتضمن قيم إحداثيات مختلف المتغيرات العشرة بالنسبة للمحورين العاملين الأساسيين الاول والثاني:

### الجدول (3-25) مصنوفة المركبات الأساسية للبنوك التقليدية

Matrice des composantes<sup>a</sup>

	Composante	
	1	2
VAR00001	,717	-,378
VAR00002	,871	-,270
VAR00003	,788	-,456
VAR00004	,809	-,397
VAR00005	,812	-,060
VAR00006	,687	,404
VAR00007	,753	,423
VAR00008	,854	,208
VAR00009	,863	,190
VAR00010	,769	,387

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 2 composantes extraites.

### المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نرى أن المركبة الرئيسية تم تكوينها من مجموعتين بحيث المتغيرات تربطها علاقة طردية قوية بالمركبة الاولى على غرار المركبة الثانية تمتاز المتغيرات بعلاقة عكسية مع المركبة إذن المتغيرات تنتمي إلى مجموعة أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك التقليدية

كما يمكننا القول أن المحدد الرئيسي في لجوء العملاء إلى الخدمات المصرفية التقليدية هو كفاءة وجدارة الموظفين في البنوك التقليدية بحيث أسهم هذا المتغير (2) ب 0.87 في تكوين المركبة والتأثير على قرار العملاء وهو ما يراه أيضا أفراد العينة (موظفوا البنوك)، أي أن الخدمة المقدمة في البنوك التقليدية تقدم من طرف عملاء أكفاء وجليدين يعني خدمة ممتازة تخلوا من الخطأ بالإضافة إلى إتصال جيد بالعملاء وجعلهم يطلعون على خصائص الخدمة بشكل واضح وهذا ما ممثله المتغير (9) ب 0.86 كما أن الموظفون في البنوك التقليدية يمتازون باللباقة و المصداقية كما تشير القيم في الجدول أعلاه، وبالتالي فإن إنتشار الخدمات التقليدية في الجزائر راجع إلى كثرة الموظفين الذين يشغلون جل المناصب في البنوك التقليدية و يمتازون بخبرة جيدة، وبالمقابل نرى قلة الموظفين الذين لديهم فكرة واضحة وتكوين جيد في الخدمات المصرفية الاسلامية .

## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من الموقفيديولولوك لإسلامية

المقارنة بين مصفوفات المركبات الأساسية في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية:

قبل مقارنة مصفوفات المركبات الأساسية نقوم بتسمية كل بعد حسب الرمز المعبر عنه والجدول

الموالي يوضح ذلك:

- يشير الحرف X في الجدول إلى أبعاد جودة الخدمة في البنوك الإسلامية بينما الرقم يشير إلى اسم

البعد مثلا : (X1 تعني بعد الاعتمادية).

- يشير الحرف Y في الجدول إلى أبعاد جودة الخدمة في البنوك التقليدية بينما الرقم يشير إلى اسم

البعد مثلا : (Y1 تعني بعد الاعتمادية).

### الجدول (3-26) تسمية أبعاد جودة الخدمات حسب الرموز

الرمز في البنوك التقليدية	الرمز في البنوك الإسلامية	بعد جودة الخدمة المصرفية
Y1	X1	الاعتمادية
Y2	X2	الكفاءة والجدارة
Y3	X3	سرعة الاستجابة
Y4	X4	الوصول إلى الخدمة
Y5	X5	المصداقية
Y6	X6	الأمان
Y7	X7	درجة فهم مورد الخدمة للمستخدم
Y8	X8	اللباقة
Y9	X9	الإتصال
Y10	X10	النواحي المادية الملموسة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS



## الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة من التقليدي والبنوك الإسلامية

سوف نتطرق الى تأثير ابعاد جودة الخدمات في اختيار الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنوك الاسلامية والتقليدية وفق المركبات الأساسية للأبعاد والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (3-27) مقارنة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية والاسلامية وفق المركبات الاساسية

البنوك التقليدية			البنوك الاسلامية	
Matrice des composantes <sup>a</sup>			Matrice des composantes <sup>a</sup>	
Composante			Composante	
	1	2	1	
Y2	,871	-,270	X4	,887
Y9	,863	,190	X3	,848
Y8	,854	,208	X5	,848
Y5	,812		X8	,830
Y4	,809	-,397	X9	,799
Y3	,788	-,456	X6	,796
Y10	,769	,387	X7	,739
Y7	,753	,423	X1	,735
Y1	,717	-,378	X2	,705
Y6	,687	,404	X10	,694
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales. a. 2 composantes extraites.			Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales. a. 1 composantes extraites.	

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ في الجدول أن سرعة الاستجابة للخدمة المصرفية في البنوك الاسلامية تؤثر بشكل كبير في

جودة الخدمة وذلك راجع إلى نقص التعاملات بين الموظفين والمستفيدين أي أن عرض الخدمة يفوق

الطلب عليها بينما الاتصال جيد في البنوك التقليدية وذلك بسبب خبرة العملاء وكفاءتهم وانتشار

الخدمات التقليدية بشكل كبير في المصارف الجزائرية وكثرة الطلب عليها.

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل الذي اشتمل على الدراسة التطبيقية الممثلة في استمارة الاستبيان، والتي

تم توزيعها على مدراء وموظفي البنوك لولاية تيارت، وباختلاف مستوياتهم التعليمية وخبراتهم المهنية،

تم الوصول إلى نتائج الدراسة بعد تحليل الاستبيان وإثبات صحة الفرضيات التي تنص على:

✓ الفرضية الأولى: تختلف أهمية ابعاد جودة الخدمة المصرفية بين البنوك التقليدية والاسلامية.

✓ الفرضية الثانية: الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية يميزها سرعة الإستجابة.

✓ الفرضية الثالثة: تهتم البنوك التقليدية بجانب الاتصال في الخدمات المصرفية التي تقدمها

# الخلاصة

إستطاعت البنوك الاسلامية فرض نفسها في الساحة المصرفية وتحقيق عدة نجاحات حيث كانت تلقى منافسة كبيرة من نظيرتها البنوك التقليدية، أي أن السباق بين الطرفين كان يركز حول تطوير الخدمات المصرفية المقدمة إلى العملاء وذلك عن طريق تحسين جودتها، بحيث يتم الحكم عليها بواسطة أبعاد جودة الخدمة المصرفية، وبالتالي قمنا بدراسة إستطلاعية لأجل إسقاط الجانب النظري لموضوع الفرق بين الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية المقدمة في البنوك الجزائرية من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على العينة التي تم اختيارها من الأكاديميين والمهنيين وإطارات المؤسسات البنكية، وتحليل آراءهم وإجاباتهم استطعنا أن نستخلص ما يلي:

- البنوك الاسلامية لا تتعامل بالربا وتأخذ بعين الاعتبار العوامل الاجتماعية في الحساب ؛
- تخضع البنوك الاسلامية الى الرقابة الشرعية لمراقبة مدى مطابقة أعمال البنك للشريعة الاسلامية إضافة الى الرقابة المصرفية من طرف البنك المركزي ؛
- تتشابه البنوك التقليدية والمصرفية في بعض جوانب الخدمات مثل التحصيل والخدمات مقابل عمولة ؛
- الخدمة المصرفية في البنك الاسلامي تتأثر ببعدها سرعة الاستجابة وسهولة الوصول إلى الخدمة؛
- الخدمة المصرفية في البنك التقليدي تتأثر ببعدها كفاءة وجدارة الموظفين.

### اختبار الفرضيات:

لقد استند البحث على مجموعة من الفرضيات، وقد حاولنا اختبارها خلال الدراسة ومنه يتضح

لنا:

**الفرضية الأولى:** تختلف أهمية ابعاد جودة الخدمة المصرفية بين البنوك التقليدية والاسلامية تم التحقق من صحة الفرضية عن طريق جمع أجوبة العينة المستهدفة وكانت النتائج هي أن كل بعد مهم ومؤثر على جودة الخدمة المصرفية لكن يوجد تفاوت بين أهمية الأبعاد فمثلا الاعتمادية قد تكون مهمة بنسبة كبيرة في البنوك الاسلامية بينما في البنوك التقليدية لها همية قليلة؛

**الفرضية الثانية:** الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية يميزها سرعة الإستجابة . تم التحقق من صحة الفرضية عن طريق جمع أجوبة العينة المستهدفة وكانت النتائج كالتالي يتم الحكم على جودة الخدمة عن طريق بعد الجودة بحيث أن العميل يرى الخدمة جيدة إذا كانت تمتاز بسرعة الاستجابة وسهولة الحصول عليها والأمان المحيط بها من كافة الجوانب بالاضافة الى لباقة وكفاءة موظفي البنوك؛

**الفرضية الثالثة:** تهتم البنوك التقليدية بجانب الاتصال في الخدمات المصرفية التي تقدمها ، تم التحقق من الفرضية حيث إتضح أن هناك أثر كبير لبعده الاتصال حيث أسهم في التأثير على معاملات البنوك التقليدية بالاضافة إلى بعد كفاءة وجدارة العمال، بحيث يلقى العميل معاملة جيدة وترحيب جيد من قبل موظفي البنوك التقليدية وبالتالي هم يحسنون الاتصال كما أثبتت دراستنا المبنية على أجوبة العينة.

#### النتائج:

- الخدمات المصرفية التقليدية والاسلامية تمتاز بالجودة؛
- أبعاد جودة الخدمات المصرفية هي العامل الرئيسي في تقييم الجودة المصرفية؛
- بعد الكفاءة والجدارة اضافة لبعده الاتصال هو الذي يميز جودة الخدمات المصرفية التقليدية؛
- بعد سرعة الاستجابة وسهولة الوصول الى الخدمة هو الذي يميز جودة الخدمات المصرفية الاسلامية.

#### التوصيات:

وبناء على ما تقدم من نتائج يمكننا صياغة التوصيات التالية:

- حث البنوك الاسلامية على استحداث معاملات اسلامية تتماشى مع التطور المصرفي في العالم؛
- تقديم التكوين والتأهيل المتواصل لموظفي البنوك التقليدية في جانب الصيرفة الاسلامية؛
- لا بد من العمل على زيادة الثقافة المصرفية الاسلامية داخل المجتمع من أجل فهم الصيرفة الاسلامية ودعمها في الجزائر؛

- خلق أبعاد جديدة لجودة الخدمات المصرفية وعدم تركها مقيدة بتلك الأبعاد القديمة؛
- محاولة دمج الخدمات المصرفية الإسلامية بالتقليدية مع مراعاة الشريعة الإسلامية؛
- تطوير الصيرفة الإسلامية بشكل استراتيجي وإيجابي على المدى البعيد.

#### أفاق البحث:

تناولنا في بحثنا هذا دراسة مقارنة ما بين الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية المقدمة في البنوك الجزائرية ، وعليه تفتح هذه الدراسة أفاق البحث فيه، إذ يمثل موضوع يمكن التعمق فيه، وبالتالي يمكن دراسة الفرق بين الخدمات المصرفية التقليدية و الإسلامية بتطبيق النماذج الالكترونية ، حيث يمكننا أن نذكر منها ما يلي:

- الإختلافات الجوهرية بين الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية في الجزائر؛
- تطوير الصيرفة الإسلامية بشكل استراتيجي على المدى البعيد
- الخدمة المصرفية الإسلامية في ظل تحديات النظام المصرفي التقليدي.

قائمة المراجع:

القران الكريم:

سورة البقرة الآية 278

سورة الإسراء الآية 36.

سورة النساء الآية 05.

الكتب:

1- احمد زكي بدوي و اخرون ، معجم المصطلحات التجارية والمالية والمصرفية ، الطبعة الأولى، دار

الكتاب اللبناني، 1994.

2- احمد محمد المصري، "إدارة البنوك التجارية والإسلامية"، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، مصر،

1998.

3- حربي محمد عريقات وسعيد جمعة عقل، "إدارة المصارف الإسلامية"، مدخل حديث، الطبعة الأولى، دار

وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، سنة 2009.

4- حيدر يونس الموسوي، "المصارف الاستثمارية: أدائها المالي وأثارها في سوق الأوراق

المالية"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، سنة 2011.

5- خالد أمين عبد الله واخرون، العمليات المصرفية الإسلامية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل

للنشر، الطبعة الأولى، 2008.

6- خالد بن سعد بن عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، ردمك للنشر، الرياض، 1997 .

7- خبابه عبد الله، "الاقتصاد المصرفي: البنوك التجارية، البنوك الإسلامية، السياسة النقدية، الأسواق المالية، الأزمة المالية، جامعة المسيلة.

8- راييس حدة، "دور البنك المركزي في إعادة تجديد السيولة في البنوك الإسلامية" ، الطبعة الأولى، دار إيتراك للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.

9- شهاب أحمد سعيد العزيمي، "إدارة البنوك الإسلامية"، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، سنة 1433 - 2012م.

10- صادق راشد الشمري، "الصناعة المصرفية الإسلامية: مداخل وتطبيقات"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2014.

11- صلاح حسين، "البنوك والمخاطر والأسواق العالمية" ، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، مصر، 2011.

12- عبد الرزاق رحيم جدي الهيثي، "المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق" ، دار أسامة، الطبعة الأولى، 1998 .

13- فادي محمد الرفاعي، "المصارف الإسلامية" ، الطبعة الثانية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007.

14- فليح حسن خلف، "البنوك الإسلامية"، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 ، ص 119



15-الكريم أحمد أرشيد، "الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية"، دار النفائس، الطبعة الأولى، الأردن، 2001 .

16-مبروك حسين، المدونة البنكية الجزائرية ، الطبعة الثالثة، دار هومة، الجزائر ، 2005.

محمد الطاهر الهاشمي، " المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية " الطبعة الأولى، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2011.

17-محمد حسين الوادي وآخرون، " النقود والمصارف "، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.

19-محمد طاهر الهاشمي، المصارف الإسلامية و المصارف التقليدية و دورها في تحقيق التنمية

الاقتصادية و الاجتماعية، الطبعة الأولى، ليبيا، منشورات الإدارة العامة للمكتبات و المطبوعات و النشر، 2010،ص108،بتصرف.

20-محمد عبد الفتاح الصيرفي، " إدارة البنوك "، بدون ذكر الطبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

21-محمد محمود العجلوني، " البنوك الإسلامية أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية "، دار المسيرة، الطبعة الأولى، الأردن، 2008 .

22-محمود حسن الصوان،" أساسيات العمل المصرفي الإسلامي "، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، 2001.ص36

23- محمود حسين الوادي واخرون " المصارف الإسلامية " ، دار المسيرة للنشر ، عمان- الأردن ، الطبعة الأولى 2007م-1427هـ ، الطبعة الثانية 2008م-1428هـ ، الطبعة الثالثة 2009م-1430هـ ، الطبعة الرابعة 2012م-1433هـ .

24- مروان محمد أبو عرابي، " الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية " ، الطبعة الأولى، مؤسسة تسنيم، الأردن، 2006.

25- يزن خلف سالم العطيات ، " تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية " ، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 1429هـ - 2009م. أطروحات الدكتوراه و الرسائل جامعية:

1- احمد سالم فلاح الفالح، أثر الذكاء التنافسي على جودة الخدمة في البنوك الإسلامية الأردنية، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الإسرائ، الأردن، 2018.

2- أسماء بالحاج و اخرون ، " دور البنوك التجارية في تمويل العمليات الاستثمارية " ، مذكرة ليسانس، تخصص: نقود وبنوك ومالية، جامعة ورقلة، سنة 2012 - 2013.

3- أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2008-2013، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2014-2015.

4- بن شعيب فاطمة و اخرون ، " دور البنوك الإسلامية في تمويل المشاريع الاستثمارية " ، مذكرة ماستر، تخصص: إدارة مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2018-2019.

- 5- بن مسعود ميلود، "معايير التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، تخصص: الاقتصاد الإسلامي، جامعة باتنة، سنة 2007-2008.
- 6- بوحضر رقية، "إستراتيجية البنوك الإسلامية في مواجهة تحديات المنافسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 7- بوخلط جهاد، استراتيجيات جذب الودائع في البنوك التجارية الجزائرية، حالة البنك الجزائري و بنك الخليج الجزائر الفترة من 2013-2015، شهادة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017-2018.
- 8- بومراو حمادة و اخرون، الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و الإسلامية، مذكرة ماستري الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، بتصرف، 2016.
- 9- تقي فاطمة، بوش مريم، "أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية"، مذكرة ماستر، تخصص: تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، سنة 2014.
- 10- توترة حياة و اخرون، "المنافسة بين البنوك فيما يخص الخدمات البنكية"، مذكرة ليسانس، جامعة شلف، الجزائر.
- 11- جميلة قارش، "المعاملات المالية المصرفية بين المقاصد الشرعية ومستحدثات المصارف الإسلامية"، مذكرة ماجستير، تخصص فقه و أصول، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2002.
- 12- زغاشو فاطمة الزهراء، إشكالية القروض المتعثرة : دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة 2، سنة 2013-2014.

- 13- سارة سواكرية و اخرون ، "دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية" ،مذكرة ليسانس، تخصص: تحليل اقتصادي، سنة 2012- 2013.
- 14- سندس ريجان باهي، "دراسة واقع نوافذ إسلامية في البنوك التجارية" ، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة أم البواقي، سنة 2017./2018.
- 15- سولاف لعوي ومنير مصباحي، "الحوكمة في البنوك، دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية" ، مذكرة ماستر، تخصص نقود ومالية دولية ،جامعة محمد الصديق بن يحي ،جيجل، سنة 2016 – 2017.
- 16- شقرون شهيناز وآخرون، البنوك وأداء الخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية مع دراسة حالة الجزائر ؛ مذكرة الليسانس، جامعة فرحات عباس- سطيف، 2008/2009.
- 17- صاب زهرة وآخرون، دراسة تقييمية لمدى جهوزية البنوك التقليدية الجزائرية للتحويل إلى بنوك إسلامية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك ،جامعة ابن خلدون ،تيارت، 2019.
- 18- صورية بوزيدي، البنوك الإسلامية وعلاقتها بالبنك المركزي مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي الجزائر، 2013.
- 19- صونيا عابد، " التمويل التاجيري في المصارف الإسلامية " ، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد إسلامي، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإنسانية، قسنطينة، الجزائر، 2006.
- 20- عمورات أعراب، دور التسويق الداخلي في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات البنكية ، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف1، الجزائر، 2018.

- 21- عيشوش عبدو، "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية-دراسة حالة"-، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.
- 22- قوتي هشام، الاعتماد المستندي مذكرة ليسانس تخصص قانون خاص، جامعة قاصدي مرباح، 2013-2014.
- 23- كاهنة حركات ، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، 2016-2017 .
- 24- لعمش أمال، " دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية "، مذكرة ماجستير ، تخصص: مالية ومحاسبة معمقة، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2011-2012.
- 25- مجاهرية إيمان و اخرون واقع التمويل الإيجاري في البنوك الإسلامية، مذكرة ماستر، تخصص مالية و بنوك، 2019-2020.
- 26- محمد حمود فهد بشير ، محددات اختيار البنوك الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين الأفراد مع البنوك الإسلامية ، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الكويت ،. 2012.
- 27- محيريق خديجة ، خطاب الضمان المصرفي ، مذكرة تخرج ماستر ، تخصص قانون أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي، 2018-2019.
- 28- مداح امال و اخرون ، دراسة تحليلية لأبرز روافع الميزة التنافسية لخدمات المصارف الإسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية، مذكرة ماستر، تخصص مالية و بنوك، جامعة ابن خلدون، 2020-2021.
- 29- مطهري كمال، " دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة "، مذكرة الماجستير، تخصص: مالية دولية جامعة وهران، سنة 2011-2012.

30-نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة

الجزائر- مذكرة ماستر، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 2010، 3-2011.

31-ويس صارة، فعالية و كفاءة البنوك الإسلامية في التصدي للأزمات المالية، مذكرة

ماجستير، تخصص مالية دولية، جامعة وهران، 2011-2012.

الجرائد و المجلات:

1-بورقبة بختة وآخرون، تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج Servperf ، دراسة حالة

بنك الفلاحة والتنمية الريفية، عين تموشنت، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة محمد بوضياف

المسيلة، العدد 3 " جوان 2018.

2-حسن بن محمد بن مصبح البلوشي، الاعتماد المستندي (تعريفه، أطرافه، أنواعه)، مجلة المناة

للدراستات القانونية والإدارية /العدد الخاص بقانون الأعمال سبتمبر 2021، جامعة محمد

الخامس، السويسي.

3-حمزة عبد الكريم حماد، "الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد

310، لبنان، سبتمبر 2006 .

4-سليمان ناصر، عبد الحميد بوشرمة، "متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر"، مجلة الباحث

الجزائر، العدد 77، ورقلة، 2010.

5-طلحة عبد القادر وآخرون، "واقع البنوك الإسلامية كبديل للبنوك التقليدية من منظور الكفاءة

باستخدام أسلوب التحليل التطبيقي للبيانات DEA"، مجلة المالية والأسواق..2016

- 6- عبد المطلب بيبصار وآخرون، آليات تنشيط الخدمة المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR**، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، العدد 03، جامعة المسيلة، 2018.
- 7- عمارة لخضر لدين وآخرون ، أثر تنوع الخدمات المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 11 العدد 02، عمارة لخضر، الجلفة، الجزائر، فيفري 2021.
- 8- مداح عبد الباسط وإخرون ، علاقة البنك المركزي الجزائري بالبنوك الاسلامية العاملة في الجزائر، مجلة بيت المشورة ، العدد 05 ، ديسمبر 2019 .
- 9- موسى بن منصور، سهام مانع، خدمات البنوك التجارية في مجال الأوراق المالية ، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 22، العدد 01، سنة 2020، جامعة الجزائر.
- 10- نبيلة باديس وآخرون ، "أهمية الإسلام في تفادي الأزمات المالية" ، مجلة اقتصاديات الأعمال التجارية، المجلد: 06، العدد: 02، سنة 2021-09-30.
- 11- هاجر محمد و آخرون ، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، العدد 01 ، 2017 .
- المؤتمرات و الملتقيات:
- 1- بن حليمة هوارية وإخرون ، البنوك الإسلامية وعلاقتها بالسوق المالية الإسلامية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، المجلد 01، العدد 2015، 26.
- 2- سعيد سامي حلاق، "المصارف الإسلامية - الواقع والتحديات"، الملتقى العربي الأول، سنة 2011.

3- عبد الستار أبو غدة، "المصرفية الإسلامية: خصائصها، وآلياتها، وتطويرها"، المؤتمر الأول

للمصارف والمؤسسات المالية والإسلامية، دمشق، 14- 13 مارس 2006.

الجريدة الرسمية:

1- الأمر رقم 75 / 58 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ، الموافق ل 26 سبتمبر 1975 / ج، ر. ج .

ج، عدد 78 ، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10/05، المؤرخ في 20

يونيو 2005، ح.ر، عدد 44، سنة 2005

2- الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض ، معدل ومتمم حسب آخر

تعديل له بالقانون رقم 10 - 17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض ، الجريدة الرسمية

العدد 52 المؤرخة في 3 أوت 2003 .



## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الفرق بين الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية المقدمة في البنوك الجزائرية، ولتحقيق الغرض المرجو من هذه الدراسة قمنا باستخدام منهج التحليل الإحصائي بحيث تم جمع البيانات عن طريق تقديم أسئلة لموظفي القطاع البنكي في ولاية تيارت والبالغ عددهم 32 موظف، لتتم معالجة هذه البيانات باستخدام المركبات الأساسية ACP والتي تتماشى مع هذا النوع الإستكشافي من الدراسات، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي أن الخدمة المصرفية الإسلامية تمتاز بالجودة إذا كانت مقدمة بشكل سريع و سهولة الوصول إليها و مفهومة بينما الخدمة المصرفية التقليدية جودتها تكون من جودة الموظفين، أي كلما حافظ الموظفون على الإتصال الجيد بالعملاء و تميزوا بالكفاءة و الجدارة زادت جودة الخدمة المصرفية.

## الكلمات المفتاحية:

الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، البنوك التقليدية، البنوك الإسلامية.

## Abstract:

This study aims to clarify the difference between traditional and Islamic banking services provided in Algerian banks, and to achieve the desired purpose of this study, we used the statistical analysis method, so that data were collected by submitting questions to the 32 employees of the banking sector in the state of Tiaret, in order to address these issues. The data using the basic components ACP and that are in line with this type of exploratory studies, and one of the most important results reached is that the Islamic banking service is characterized by quality if it is provided quickly, easily accessible and understandable, while the traditional banking service its quality is the quality of the staff, that is, the more it maintains The employees are in good contact with customers and are distinguished by their efficiency and merit. The quality of banking service has increased.

## key words:

Banking services, quality of banking services, conventional banks, Islamic banks.