جامعة ابن خلدون – تيارت–

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص : مالية و بنوك

دور العوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة ما بين 2010 - 2020

من إعداد الطالبة :

- عصنون حبيبة

الأستاذ المشرف :

– بن الحاج جلول ياسين

لجنة المناقشة :

اسم و لقب الاستاذ	الدرجة العلمية	الصفة
عبد الهادي مختار	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
بن الحاج جلول ياسين	أستاذ محاضر (أ)	مقررا و مشرفا
عون الله سعاد	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا
طالم علي	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :.....

السنة الجامعية : 2021 – 2022

شكر و تقدير

إن الشكر لله أولا و أخيرا ثم نتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة الكرام خاصة الأستاذ بن الحاج جلول ياسين الذي كان لي نعم المشرف و الموجه كما أنه لم يبخل علي بنصائحه القيمة و توجيهاته النبيلة التي ساعدتني في إنجاز هذا العمل .

كما أتقدم بخالص الشكر إلى من ساعدني في إثراء هذا العمل من قريب و بعيد.

وفي الختام نسأل العذر عن أي خطأ صدر مني في إتمام هذا البحث لأن الكمال لله سبحانه و تعالى .

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية وبمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح وبفضله تعالى المهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و أدامهما نورا لدربي وأطال الله في عمرهما.

إلى روح أخي رحمه الله تعالى و أسكنه فسيح جناته .

وإلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني و لا تزال.

وإلى كل من رفيقات المشوار اللواتي قاسمنني لحظاته الجميلة رعاهم الله ووفقهم لكل طموحاتهم .

وإلى قسم مالية وبنوك وجميع دفعة 2022 جامعة إبن خلدون تيارت و إلى كل من لهم أثر على حياتي.

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري، ولقد ركزنا في هذه الدراسة على البنوك العمومية الجزائرية بصفة عامة، حيث تعرفنا على مؤشرات الأداء و التنافسية في البنوك و على بعض العوامل المؤثرة عليها .

ومن أجل الوصول إلى هدف الدراسة الذي هو معرفة العوامل المؤثرة أي التي تؤثر على أداء البنوك و إنعكاسها على تنافسيتها، قمنا بدراسة تحليلية لبعض المؤشرات منها : مؤشرات ملاءة القطاع المصرفي الجزائري، نسبة سيولة القطاع المصرفي، مؤشرات مردودية المصارف بالإضافة إلى مؤشرات النشاط للبنوك الجزائرية.

وقد أظهرت النتائج المتوصل إليها أن البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة كان أدائهم يتحسن من خلال تحقيق فوائد مرتفعة والتوظيف الجيد للأموال المتاحة لديها.

كلمات مفتاحية: البنك، العوامل المؤثرة على أداء البنوك، تنافسية البنوك، القطاع المصرفي .

Abstract :

This inquiry aimed to know the factors affecting the performance of banks in the competitiveness of the algerian banking sector .

In order to reach the target of the inquiry , which is to know the influencing factors that affect the performance of banks and their reflection on their competitiveness ; we conducted an analytival study of some indicators ; including indicators of the solvency of the algerian banking sector ; the liquidity ratio of the banking sector ; indicators of bank profitability in addition to indicators of activity of algerian banks under inquiry were improving their performance through achieving high interests and good use of the funds available to them

Key words : the bank ; factors affecting ; the performance of banks ; the competitiveness of banks ; the banking sector .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر و تقدير
إهداء
ملخص الدراسة
فهرس المحتويات I
قائمة الجداول V
قائمة الأشكال VI
مقدمة ..... أ

الفصل الأول: النظام البنكي .. مدخل مفاهيمي

تمهيد 02
المبحث الأول : ماهية البنوك 03
المطلب الأول: ماهية الجهاز المصرفي 03
المطلب الثاني: أنواع البنوك ووظائفها 04
المطلب الثالث: أهمية البنوك 08
المبحث الثاني: التوجيهات الجديدة للبنوك 10
المطلب الأول: البنوك الشاملة 10
المطلب الثاني: الاندماج البنكي 13
المطلب الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال 15
المطلب الرابع: الهندسة المالية للبنوك 18
المبحث الثالث: النظام البنكي الجزائري في ظل الإصلاحات 20
المطلب الأول: النظام البنكي في ظل قانون النقد والقرض 20
المطلب الثاني: النظام البنكي الجزائري في ظل تعديلات قانون النقد والقرض 90-10 25
المطلب الثالث: النظام البنكي الجزائري الحالي وهيئات مراقبته 27
خلاصة الفصل 31

الفصل الثاني : الأداء و التنافسية في البنوك و العوامل المؤثرة عليها

تمهيد 33

المبحث الأول: المنافسة والميزة التنافسية في البنوك 34

المطلب الأول: ماهية المنافسة البنكية وأنواعها 34

المطلب الثاني: أدوات المنافسة البنكية 37

المطلب الثالث: أهمية اكتساب وتطوير الميزة التنافسية في البنوك 38

المبحث الثاني : الأداء و مؤشرات تقييمه في البنوك 41

المطلب الأول: الأداء في البنوك 41

المطلب الثاني : تقييم الأداء في البنوك 43

المطلب الثالث : مؤشرات تقييم الأداء في البنوك 45

المبحث الثالث : العوامل المؤثرة على أداء و تنافسية البنوك 50

المطلب الأول : جودة و تطوير الخدمات البنكية 50

المطلب الثاني: تحرير الخدمات البنكية 52

المطلب الثالث :تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الرقمنة 58

المطلب الرابع : عوامل أخرى مؤثرة على أداء و تنافسية البنوك 61

خلاصة الفصل 64

الفصل الثالث : دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري خلال فترة 2010 – 2020

تمهيد 66

المبحث الأول: تشخيص القطاع المصرفي الجزائري 67

المطلب الأول: خصائص المنظومة المصرفية الجزائرية و أهم العراقيل التي تواجهها 67

المطلب الثاني: هيكل النظام المصرفي الجزائري 69

المطلب الثالث: مواكبة القطاع المصرفي الجزائري للتطورات في العمل البنكي 71

المبحث الثاني : وضعية العوامل المؤثرة على أداء البنوك الجزائرية 75

المطلب الأول: واقع جودة و تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر 75

المطلب الثاني : واقع تحرير خدمات مصرفية في الجزائر 76

المطلب الثالث: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الرقمنة في البنوك الجزائرية 81
المبحث الثالث: الوضعية التنافسية للقطاع المصرفي الجزائري 87
المطلب الأول: ملاءة القطاع المصرفي الجزائري 87
المطلب الثاني : سيولة القطاع المصرفي 88
المطلب الثالث : مردودية البنوك الجزائرية 89
المطلب الرابع: المؤشرات النشاط للبنوك الجزائرية 91
خلاصة الفصل 94
خاتمة 96
قائمة المراجع 101

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول (1.3)	المصارف والمؤسسات المالية النشطة	69
جدول (2.3)	تطور القطاع المصرفي الجازئري (عدد الوكالات)	71
جدول (3.3)	مؤشرات ملاءة القطاع المصرفي	87
جدول (4.3)	نسبة سيولة المصارف	89
جدول (5.3)	مؤشرات مردودية المصارف.	90
جدول (6.3)	تطور الودائع في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2010 - 2020	92

قائمة الأشكال البيانية :

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل (1.2)	محاور بطاقة الأداء المتوازن	**47**
الشكل (2.2)	تطوير مزيج الخدمات المصرفية في البنوك	**51**
الشكل (1.3)	يوضح البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM	**86**
الشكل (2.3)	تطور الأصول السائلة للقطاع المصرفي 2014-2018	**88**
الشكل (3.3)	تطور مؤشرات الودائع والقروض بالنسبة لإجمالي الناتج الداخلي خارج المحروقات.	**93**

مقدمة

مقدمة:

يعد قطاع البنوك من القطاعات الاقتصادية الهامة في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء حيث أن الدور الذي يلعبه في الاقتصاد دورا مهما وفعالا فهو يساهم في تمويل الاقتصاد وتحقيق أهداف السياسة النقدية وتحتل البنوك دورا رئيسيا في استغلال إمكانيات الاقتصاد وتعظيم قدراته لمواجهة التحديات التي تشهدها الساحة المصرفية المحلية والعالمية.

و قد أدى التطور الحضاري بالمجتمعات إلى تطور الوعي المصرفي لدى الأفراد و خلق كثير من الحاجات و الرغبات المالية و الائتمانية ، و أصبح الهم الشاغل للبنوك هو محاولة استحداث مجموعة من المنتجات و الخدمات لمقابلة احتياجات و رغبات العملاء المتطورة و المتزايدة باستمرار، لتحقيق أداء جيد يساهم في تنافسيتهم ، و تقديمها في أنسب الأوقات وفي الأماكن الملائمة باعتبار أن العملاء هم نقطة البدء في العمل المصرفي ، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي شهدتها الصناعة المصرفية حيث أن العمل المصرفي هو عمل متماثل و لكن الفرق يكمن في كيفية تقديم هذه الخدمات و تسويقها .

مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات البيانات الاقتصادية والمالية الدولية والحاجة إلى الاندماج في الاقتصاد العالمي، خضع القطاع المصرفي الجزائري لعدة إصلاحات قبل الدخول في إقتصاد السوق وبعده، كان إلزاميا برفع الأداء من جميع الجوانب المالية والبشرية وخلاف ذلك يشير مفهوم الأداء إلى قياس النتائج المتحصل عليها.

لقد جذبت عملية تقييم أداء البنوك الكثير من الاهتمام لأنها تعتبر عملية أساسية لتحديد مهارات البنك في إدارة أصوله و إثبات مدى قدرته على تحسين و تطوير عمله و فهم جودة الخدمة التي تقدمها حتى تتمكن من التخطيط لتطوير الخدمات المصرفية في المستقبل ، ويتم تقييم الأداء من خلال المؤشرات النوعية و غيرها من المؤشرات الكمية أولها يتضمن كيفية تحقيق العملاء و التعامل معهم و تلبية هذه المتطلبات و تنفيذ الأساليب التي تحددها الإدارة العليا للبنك من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية الممكنة لتحقيق الهدف المنشود أما الطريقة الثانية لتقييم الأداء تتعلق بالمؤشرات الكمية على أساس البيانات المالية و النسب المحسوبة .

ويشير مفهوم القدرة التنافسية على مستوى البنك إلى تلك العوامل الداخلية التي تجعله قويا أو ضعيفا، وتعبر عن المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للبنك إنتاج خدمات بنكية لزبائنه لتزيد عما

يقدمه المنافسون وبذلك تكون البنوك الجزائرية أمام تحدي المنافسة، مع دخولها نحو إقتصاد السوق، وسعي الجزائر نحو تحرير القطاع المصرفي.

و عليه يمكن أن يؤدي الاهتمام بالعوامل المؤثرة على البنوك الجزائرية إلى تحسين تنافسيتها، وبالتالي تحسين تمويل التنمية بفعالية أكثر وتفادي الهزات المالية التي تؤدي إلى نتائج وخيمة على الاقتصاد الوطني الجزائري.

1-إشكالية البحث :

بناءا على ما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

- كيف تساهم العوامل المؤثرة على أداء البنوك في تطوير تنافسيته القطاع المصرفي الجزائري؟

وللإحاطة بالموضوع أكثر تم طرح الأسئلة فرعية التالية:

- ما هو دور البنوك في الاقتصاد الوطني؟
- ماهي العوامل المؤثرة على عمل وأداء البنوك الجزائريين؟
- ما هو واقع تنافسية وأداء البنوك في الجزائر؟
- كيف يمكن للعوامل المؤثرة على أداء ونشاط البنوك أن تساهم في تنافسية القطاع البنكي؟

2-الفرضيات:

إن معالجة موضوع البحث اقتضت صياغة الفرضيات الاتية:

- يتأثر أداء البنوك بعدة عوامل منها: جودة الخدمات المصرفية، تحرير الخدمات المصرفية والثورة التكنولوجية.
- تعتمد البنوك على الثورة التكنولوجية وتطوير وتحرير الخدمات المصرفية من أجل تطوير أدائها لتحقيق التنافسية.
- تحقق البنوك الجزائرية أداء جيدا مما يؤثر إيجابا على تنافسية القطاع المصرفي الوطني.

3-أسباب اختيار الموضوع :

هناك عدة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية دفعتنا لإختيار هذا البحث نذكر أهمها في مايلي:

- **الأسباب الموضوعية:**
- تزايد الإدراك في أغلب البلدان النامية لاسيما الجزائر بالأهمية الكبيرة للبنوك في الاقتصاد.
- زيادة التوجه نحو تطوير أداء البنوك كألية لتحسين تنافسية المنظومة البنكية في أغلب الدول.
- اهتمام الجزائر بتطوير أداء البنوك الوطنية لتطوير عمل القطاع المصرفي الوطني.
- **الأسباب الذاتية وتعود الى:**
- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع يتعلق بالبنوك.
- اكتساب معرفة شخصية في مجال أداء وتنافسية البنوك.

4-أهمية البحث :

تعود أهمية البحث كون القطاع المصرفي شهد عدة إصلاحات للنهوض به كما كان دائما من بين الأسباب التي سببت الأزمات المالية المتعاقبة وعليه ارتأينا الوقوف على أهم العوامل التي يمكنها أن تؤثر على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري.

5-أهداف البحث :

هدفت هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على واقع القطاع المصرفي في الجزائر .
- محاولة التعرف على مؤشرات تنافسية القطاع المصرفي الجزائري.
- معرفة أهم العوامل المؤثرة على أداء البنوك في الجزائر و إنعكاسات ذلك على تنافسيتها ضمن القطاع المصرفي.

6-حدود الدراسة :

- **الحدود الزمنية:** تمثلت في الوقوف على أهم العوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري 2010 2020
- **الحدود المكانية:** البنوك الجزائرية .

7-منهج الدراسة والأدوات المستخدمة في البحث:

إعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، من أجل وصف المفاهيم المتعلقة بالعوامل المؤثرة على أداء البنوك الجزائرية والتعرف على تنافسية القطاع المصرفي الجزائري، ومن ثم تحليل أثر هذه العوامل على تنافسية القطاع المصرفي.

وقد إستعنا في بحثنا بالأدوات التالية:

- المسح المكتبي للكتب والمجلات العلمية المتخصصة ومنشورات الهيئات الحكومية وتقارير المؤسسات المتخصصة، والملتقيات الوطنية والدولية، البحوث الجامعية ومواقع الإنترنت هذا من أجل الوقوف على أخر ما تناولته في هذا الموضوع.
- الإحصائيات المتعلقة بوضعية مؤشرات أداء وتنافسية البنوك والقطاع المصرفي الجزائري.

8-دراسات سابقة:

لقد سبقت هذه الدراسة دراسات سابقة تم الإطلاع عليها في إطار انجاز هذا البحث من أهمها :

1. دراسة لمياء شهبون، 2007/2006 أعدت هذه الدراسة كرسالة ماجستير بعنوان **معايير تقييم لأداء المصرفي في الجزائر**"، بجامعة دمشق. وتناولت هذه الدراسة إشكالية الأداء المصرفي للبنوك الجزائرية وتوصلت الباحثة من خلال هذا البحث أن البنوك العمومية في الجزائر تعود هيمنتها على النشاط المصرفي إلى عوامل تاريخية والى طبيعية ملكية هذه البنوك للدولة واحتكارها للنشاط المصرفي إلا أن هذه الإصلاحات لم يكن لها انعكاس فعال على تحسين أداء البنوك وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة، وقد ركزت صاحبة المذكرة على أداء البنوك العمومية في الجزائر، ونحن سنحاول ربط ذلك بتنافسيتها.

2. دراسة اسيا قاسيمي ، **أثر العولمة المالية المالية على تطوير الخدمات المصرفية و تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية** ، وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه ، تخصص اقتصاديات المالية و البنوك جامعة بومرداس ، الجزائر ، 2014 2015 حيث تمحورت إشكالية البحث حول مدى تأثير العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، و قد تناولت الباحثة فيها العولمة و نشأة و تطوير الجهاز المصرفي الجزائري و التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ، و أخيرا تناولت تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية .

9-أوجه الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة :

بعد تقديم هذه الدراسات نجد أنها تتشابه مع دراستنا من ناحية التطرق إلى المفاهيم النظرية لكل من العوامل المؤثرة على أداء البنوك و تنافسية القطاع المصرفي ، بينما تختلف عنها في كون دراستنا ركزت على الربط بين العوامل المؤثرة على أداء البنوك و كيفية مساهمتها في تنافسية القطاع المصرفي .

10-هيكل البحث :

لغرض الإحاطة بموضوع البحث والإجابة عن التساؤلات المطروحة فإنه تم تقسيم الموضوع إلى ثلاثة فصول تشكل هيكله ونتناول الجانب النظري ودراسة الحالة، حيث:

الفصل الأول: تطرقنا في هذا الفصل الذي جاء تحت عنوان " النظام البنكي ...مدخل مفاهيمي" إلى لمحة حول تعريف البنوك وأهم التوجهات الجديدة لها بالإضافة إلى تنظيم الجهاز البنكي الجزائري على ضوء الإصلاحات البنكية التي مسته منذ 1990

الفصل الثاني: جاء تحت عنوان " الأداء والتنافسية في البنوك والعوامل المؤثرة عليها" نتعرف من خلاله على المنافسة والميزة التنافسية في البنوك والأداء ومؤشرات تقييمه بالإضافة إلى العوامل المؤثرة على أداء وتنافسية البنوك.

الفصل الثالث: يتضمن هذا الفصل دراسة حالة الجزائر للفترة الممتدة من 2010 2020 من خلال تشخيص القطاع المصرفي الجزائري ووضعية العوامل المؤثرة على أداء البنوك الجزائرية بالإضافة إلى الوضعية التنافسية للقطاع المصرفي الجزائري.

11-صعوبات البحث :

واجهتنا عدة صعوبات عند إنجاز هذه الدراسة نذكر منها:

- إحجام بعض البنوك عن تقديم المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة
- تقديم معلومات غير كاملة من طرف موظفي البنوك
- عدم توفر مواقع البنوك الجزائرية الإلكترونية على المعلومات الحديثة أو المستجدة التي تخص نشاطها.

الفصل الأول:

النظام البنكي مدخل مفاهيمي

الفصل الأول: النظام البنكي مدخل مفاهيمي

تمهيد:

كان للتغيرات الاقتصادية والمصرفية العالمية انعكاسا واضحا على التطور أداء وأعمال البنوك وقد تركزت هذه التغيرات العالمية في مجالات عديدة أهمها الاتجاه نحو الخصخصة وتطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي وزيادة الاتجاه نحو العولمة المالية، تزايد دور البنوك في تحويل عمليات التجارة الدولية في ظل تطبيق اتفاقية منظمة التجارة العالمية وحدوث طفرة في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصرفية بالإضافة إلى تعاظم دور الشريكات المتعددة الجنسيات في نقل التكنولوجيا وتبعية ومن ثم فرضت كل هذه التغيرات العالمية وغيرها على البنوك التجارية ضرورة التحول نحو البنوك الشاملة حتى تستطيع ان تتكيف مع الأوضاع العولمة الجديدة وتحقيق التوازن بين الربحية والسيولة والأمن والمخاطرة وهذا خصصنا هذا الفصل لتوضيح مفاهيم عامة حول الجهاز المصرفي بصورة شاملة وتبيان وظائفها مع التطرق إلى التوجهات الجديدة للبنوك وبعدها الدخول إلى النظام البنكي الجزائري في ظل الإصلاحات.

و من خلال ما سبق قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كمايلي :

- **المبحث الاول : ماهية البنوك**
- **المبحث الثاني : التوجهات الجديدة للبنوك .**
- **المبحث الثالث : النظام البنكي الجزائري في ظل الإصلاحات .**

المبحث الأول : ماهية البنوك

بتطور العمليات التجارية اقتضت الضرورة وجود مكان يجتمع فيه العارضين والطالبين للنقود لتداولها عن طريق الإيداع والأخذ واطلق على هذا المكان اسم البنك او المصرف.

المطلب الأول: ماهية الجهاز المصرفي

لم تنشأ المصارف في صورها الراهنة ولم تظهر دفعة واحدة مكتملة المعالم وإنما كانت هذه النشأة وليدة التطور طويل قام على انقاض مجموعة النظم بدائية سابقة كانت تتولى عملية لإنتمان وصورها لأولى.

أولا: مفهوم الجهاز المصرفي:

إن تدخل السلطات العامة، مهما كان نوعها وأهدافها يتجل تاريخها في إنشاء نظام نقدي ويقصد بالنظام النقدي مجموعة الهيئات والمنشآت التي تشارك في إدارة النقود، كما نستطيع أن نصرف النظام النقدي بمجموع لأحكام القانونية والتنظيمية وحتى التقليدية هدفها تحديد شروط خلق تداول النقود ومن جهة أخرى شروط عمل الهيئات التي تخلق وتضمن تداول النقود.[1]

كما يقصد بالنظام المصرفي مجموع المصاريف العاملة في بلد ما وأهم ما يميزه عن غيره هو كيفية تركيب هيكلة وحجم المصاريف التي تتكون منها، وكيفية توزيع فروع المصاريف على بلد ما، ثم ملكية المصارف ودمجها وتوحيدها.[2]

كما يتكون الجهاز في أي دولة من عدد البنوك وتختلف وفقا لتخصصها والدور الفعال الذي تؤديه في مجتمعها وتعتبر أشكال البنوك من لأصور الناتجة عن التخصص الدقيق، والرغبة في خلق هياكل تمويلية منقلة تتلاءم مع حجات العملاء والمجتمع، في الكثير من الدول العالم يتضح لنا ان هيكل الجهاز المصرفي يختلف من دولة لأخرى وفقا لنظامها الاقتصادي، ودرجة الحرية التي يتمتع بها الجهاز المصرفي في رسم خططه وسياساته ووضع برامج او مدى تدخل الدولة في توجيهه وتنظيمه وكذلك حاجة الاقتصاد القومي لنوع معين من البنوك.[3]

---

[1]– بخراز يعدل فريدة، **"تقنيات وسياسات التسيير المصرفي"**، الطبعة 03، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص143.

[2]– شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص36.

[3]– محمد سعيد سلطان، **إدارة البنوك**، الدار الجامعية، مصر، 1993، ص10.

ثانيا: تعريف البنك

لقد تعددت التعاريف ومن اهمها نذكر ما يلي:

البنك هو مؤسسة تتمثل مهمتها الأساسية في الحصول على الأموال من الجمهور في شكل ودائع او شكل آخر، وتستعملها لحسابها الخاص في عملية القرض او عمليات أخرى...

البنوك هي وحدات مصرفية مالية تقوم بتجميع الموارد الادخارية من الوحدات الاقتصادية غير المالية وتضعها تحت تصرف شتى الوحدات إذا احتاجت إليها لتوظيفها في نشاطاتها الاقتصادية.

يعرف البنك بأنه مؤسسة مرخصة تنظم من قبل الحكومة او البنك المركزي في معظم البلدان ، لتقديم خدمات مالية للشركات والمستهلكين، كإدارة الثروات، وصرف العملات، وغيرها، وتعد البنوك جزءا مهما من اقتصاد الدولة، وخلال الفترة الأخيرة تطورت البنوك وتعددت أنواعها، حيث يتخصص كل نوع منها في نوع معين من الأعمال.

البنك هو منشأة تنصب عملياتها على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور، او المنشآت الأعمال، او الدولة، لفرض إقراضها للأخرين.[4]

المطلب الثاني: أنواع البنوك ووظائفها:

إن تطور البنوك قد أدى بها للانقسام إلى أنواع مختلفة تتخصص كل منها في أداء أعمال معينة، يرجع ذلك إلى ما للتخصص من مزايا تظاهر في صورة أرباح اكبر نتيجة اكتساب الخبرات المتخصصة ونتيجة التناسق الذي امكن إيجاده بين لأنواع المختلفة منها ويمكن حصر أنواع البنوك ووظائفها في ما يلي:

أولا: أنواع البنوك

تنقسم البنوك إلى عدة أنواع وفقا كمعايير متعددة وهي:

1-من حيث طبيعة النشاط:

أ- البنوك المركزية: يعرف البنك المركزي بأنه المؤسسة التي تتكفل بإصدار النقود ويترأس النظام النقدي في كل دولة فهو يشرف على التسيير النقدي ويتحكم في البنوك العامة في الاقتصاد على اعتبار أنه بنك البنوك وبنك للحكومة حيث يعودون إليه عند حاجتهم للسيولة ويقوم هذا الأخير بإعادة تمويل البنوك عند

[4]- شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص24.

الضرورة أما فيما يخص الجانب الحكومي فتحصل منه على التسبيقات الضرورية في إطار القوانين والتشريعات السائدة، وعلى هذا الأساس يعد البنك المركزي الملجأ لأخير الإقراض،[5]ومن وظائفه ما يلي:

- إصدار لأوراق النقدية في الدولة.
- الاحتفاظ باحتياطي الدولة من الذهب والعملات لأجنبية وإدارته.
- تنظيم كمية الإئتمان ونوعيته ليتجاوب مع متطلبات النمو الاقتصادي ولاستقرار النقدي.
- العمل كبنك للحكومة والمؤسسات العامة ووكيل مالي لها.
- تقديم المستورة للحكومة في رسم السياسة المالية والاقتصادية وكيفية تنفيذها.[6]
- تأدية الخدمات المصرفية وتقديم المساعدات للبنوك التجارية ومن ثم يطلق على البنك تأكيد لهذه الوظيفة أي "بنك البنوك "[7]

ب– البنوك التجارية: تقوم بأغلبية الأعمال المصرفية وتشمل جميع الخدمات لاسيما قبول الودائع واستعمالها مع الموارد لأخرى للبنك في لاستثمار الكلي أو الجزئي أي بالاقتراض أو بأي طريقة أخرى يسمح بها القانون، ويعتمد هذا النوع في أعماله على ودائع العملاء من الأفراد والهيئات المختلفة وبأنواعها المختلفة واستثمار هذه المبالغ بآجال مختلفة طويلة وقصيرة لآجال عن طريق المساهمة في المشاريع الصناعية والتجارية المختلفة أو خصم لأوراق التجارية ويعتبر هذا النوع من المصارف الأكثر انتشارا في الدول العالم وزادت أهميتها بسبب مساهمتها في التنمية لاقتصادية في بلدتها وفي قطاعات الاقتصاد المختلفة.

ج–البنوك الزراعية: هدف هذه البنوك تنمية القطاعات الزراعية في البلاد التي تعمل بها ويشمل تمويل المشاريع الزراعية شراء أدوات ومعدات زراعية بأنواعها المختلفة وتستعمل قروض التنمية الثروة الحيوانية وتمنح أيضا قروض متوسطة الآجال أو طويلة الأجل.

د– البنوك الصناعية: تساهم هذه البنوك في التنمية القطاعات الصناعية من خلال القروض المتوسطة وطويلة لأجل كما أنها الداعم في إنشاء الشريكات الصناعية.[8]

---

[5]– الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ، الطبعة 04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص28.

[6]– خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، دار منهاج النشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص20.

[7]– صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد العقاد، **النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية**، دار النهضة العربية، لبنان، 1983، ص144.

[8]– خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، مرجع سبق ذكره ، ص21ص23 .

هـ– البنوك العقارية: بهذا النوع من المصاريف يدعم قطاع الإسكان والتعمير من خلال قروضه في إقامة العقارات وغالبا ما تكون هذه القروض طويلة الأجل[9].

و–البنوك وصناديق الادخار: هذا النوع من البنوك يعتمد على الودائع الصغيرة الحجم والتي مصدرها المودعين وبناءا عليه تقوم بتقديم القروض لأجل الشبيهة بالسلف ويعتبر صندوق التوفير البريد من أمثلة هذه المصارف.

2– من حيث الملكية:

أ– البنوك التعاونية: يعود ملكيتها الى شخصيات اعتبارية وغالبا ما تكون على شكل شركة أموال بمساهمة عامة محدودة حيث يتم تشكيل رأسمالها من خلال طرح أسهمها للاكتتاب العام في أسواق المال.

ب– البنوك الخاصة: تشمل البنوك التي يمتلكها لأفراد او العوائل او الشريكات أشخاص يتميز بحرية التصرف بالأموال وفتح فروع عاملة لها وغالبا ما يكون هذا النوع منتشر في الدول الصناعية الكبرى.

3– من حيث طبيعتها:

أ– بنوك القطاع الخاص: ملكية هذه البنوك تعود الى الأشخاص سواء معنويين او طبيعيين او شكل مشاريع فردية او شركات.

ب– بنوك القطاع العام: هذه المصارف تعود ملكيتها للدولة مثل بنك المركزي وهنالك مؤسسات تعود ملكيتها الى الدولة أيضا، وتمول هذه البنوك من قبل الدولة وهي التي تشرف على أنواع القروض وإدارة.

ج– بنوك القطاع المختلط: يشترك القطاعين العام والخاص في إدارة وامتلاك هذا النوع من البنوك وتغلب الإدارة الحكومية على الإدارة الخاصة في هذا النوع.

4– من حيث الجنسية:

أ– البنوك الأجنبية: هي بنوك يمتلك رأس مالها لأجانب وكذلك الإدارة تكون من لأجانب وليس من رعيا البلد المضيف.

ب–البنوك الوطنية: هي البنوك التي تعود ملكيتها إلى أشخاص الطبيعيين او الشخصيات المعنوية تحمل جنسية البلد ذاته والمكان الذي تعمل فيه.

[9] خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، دار منهاج النشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص21 ص23.

ج- **البنوك لإقليمية:** كان الاتجاه نحو الدولية او الشركات المتعددة الجنسية من أسباب نشوء هذه المصارف ويشترك في إدارة هذا النوع من البنوك جهات ذات الجنسية المتعددة وقد تكون الإدارة الرئيسية في غير بلد الذي تعمل فيه.

د- **البنوك الدولية:** هي البنوك والهيئات الدولية المختصة التي تمارس أعمالها وأنشطتها في مختلف الدول.[10]

5- البنوك الإسلامية: البنوك الإسلامية عبارة عن مؤسسات مالية ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة، وتقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية كما تباشر أعمال التمويل والاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد وأحكام الشريعة لإسلامية لهدف المساهمة في غرس القيم والأخلاق الإسلامية في مجال المعاملات والمساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية من تشغيل الأموال بقصد المساهمة في تحقيق الحياة الطيبة والكريمة للأمة الإسلامية.

ثانيا: وظائف البنوك:

يمكن تقسيم وظائف البنوك إلى قسمين رئيسيين هي وظائف البنك المركزي ووظائف البنوك العاملة ولقد أشرنا سابقا إلى وظائف البنك المركزي أما بالنسبة لوظائف البنوك العامة تتمثل في ما يلي:

1-الوظائف التقليدية:

- قبول الودائع.
- منح القروض المختلفة.
- فتح الحسابات المختلفة الأنواع.
- تشغيل موارد المصرف المختلفة أخذا بنظر الاعتبار الموازنة بين معياري السيولة والربحية والأخذ بمبدأ الأمان.
- التعامل بالعملات لأجنبية والشيكات السياحية والحوالات بأنواعها المختلفة.
- المساهمة في إصدار الأوراق المالية للشركات، التعامل بمختلف لأوراق المالية وشراء المحافظ الاستثمارية لعملائها.

[10]- خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، دار منهاج النشر والتوزيع، الأردن، 2010.ص23.ص24

2-الوظائف الحديثة:

- خلق النقود الائتمانية.
- تقديم الاستشارات الفنية والاقتصادية في مختلف مجالات الاستثمار لعملائها.
- تقديم قروض الخاصة بمشاريع الاسكان الفردي او الجماعي.
- المساهمة في الخطط التنمية الاقتصادية ومشاريع البني التحتية لبلدانها.
- وظيفة التوزيع والإشراف على القروض الممنوحة في دول الاقتصادية المخطط ومحاسبة القائمين بالصرف على أوجه إنفاق هذه الأموال.
- إصدار البطاقات الائتمانية بأنواعها.[11]

المطلب الثالث: أهمية البنوك

تتضح أهمية البنوك من خلال ثلاثة محاور أساسية وهي:

1- دورها النشيط والفعال وقدرتها على تمويل المشاريع التنموية.
2- خروجها من النشاط والوظائف التقليدية وقياسها بمهام تقديم خدمات مصرفية حديثة.
3- دورها في خدمة التجارة الدولية عن طريق شبكة فروعها ومراسليها المنتشرة عبر العالم.

نلاحظ مما سبق أن الأهمية الاقتصادية لنشاط البنوك ودورها يتمثل فيما يلي:

1- جذب وتجميع المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمارات التي تعمل على زيادة الناتج المحلي وذلك بخلق قيمة إنتاجية جديدة تمكن من فتح آفاق تنموية للمجتمع.
2- قيامها بدور بارز في الأسواق المالية من خلال:
- قيامها بدور الوسيط للعملاء في السوق المالي من شراء وبيع الأوراق المالية وتحصيل الأرباح الناتجة لصالح العملاء مقابل عمولة معينة.
- شراء وبيع الأوراق المالية لحسابها الخاص في السوق المالية.
3- اتساع نشاطها وتطوير خدمة التجارة الخارجية، ويتمثل هذا النشاط في الاعتمادات و الحوالات وأسعار العمولات وغيرها.
4- تعتبر البنوك أحد ركائز النشاط الاقتصادي ومصدرا للتمويل، حيث يتوسط بين أصحاب الموارد المالية الفائضة والمواد النادرة أو التي لها عجز في الموارد المالية.

[11]- خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، مرجع سبق ذكره ، ص24ص26 .

5- تقوم البنوك بمنح المساعدة للمؤسسات الاقتصادية عن طريق تمويل نشاطها ومشاريعها الاستثمارية بقروض، كما تقدم النصائح لتوجيه المؤسسات ومشاريعها الاستثمارية إلى الربحية والمردودية وتخفيض التكاليف.

6- تقوم البنوك بدراسة خاصة حول الأسواق، كما تطلع على الأحداث الاقتصادية العالمية وتقدم معلومات حول طرق التمويل وأنظمة الاستثمار وآلية وطرق انتقال رؤوس الأموال، بمعنى ان البنوك تعتبر مصدرا للمعلومات والخدمات الاقتصادية بالغة الأهمية.

المبحث الثاني: التوجيهات الجديدة للبنوك:

إن مساهمة البيئة المصرفية المعاصرة من مستجدات وتطورات المشار إليها سابقا أدى الى نشوء عوامل عديدة ساهمت في انتشار ما يعرف بالبنوك الشاملة التي اصبحت السمة المميزة للصناعة المصرفية الحديثة وفي نفس الوقت النظام القادر على استيعاب انعكاسات تلك المستجدات والتطورات ومواكبة التحديات التي تفرضها.

المطلب الأول: البنوك الشاملة:

إن للتغيرات الاقتصادية والمصرفية انعكاسا واضحا على التطور وأداء البنوك وقد تركزت هذه التغيرات العالمية في مجالات عديدة أهمها البنوك الشاملة.

أولا: تعريف البنوك الشاملة:

في ظل التطورات العالمية إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك التجارية بل وباقي البنوك إلى التحول نحو "البنوك الشاملة" وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات متنوعة وتفتح وتمنح الإئتمان المصرفي لجميع القطاعات كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال أي هي تقوم بأعمال كل البنوك.[12]

ثانيا: أسباب ظهور البنوك الشاملة:

يرجع انتشار فكرة العمل المصرفي الشامل الى أسباب عديدة في مقدمتها [13]...

1- **تحرير تجارة الخدمات الشاملة:** تعتبر الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات أحد النتائج الهامة التي أسفرت عنها جولة الأورجواي وهي الجولة الثامنة الشهيرة في المنظومة تحرير التجارة الدولية من خلال الاتفاقية العامة لتجارة العامة للتعريفة والتجارة GATT والتي كشف بعد مفاوضات شاقة استمرت حوالي ثمانية سنوات عن عدة نتائج هامة من أهمها إنشاء منظمة التجارة العالمية في أول جانفي 1995 وتوقيع الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات بموافقة 70 دولة 1997 على أن يبدأ سريان الاتفاقية بأكملها

[12]- عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص52.

[13]- بن طلحة صليحة، معوتي بوعلام، **دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية**، مداخلة مقدمة الى الملتقى الوطني لأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات لاقتصادية، الواقع والتحديات، جامعة الشلف، 2004.

عام 1999 وتشتمل اتفاقية جميع الخدمات ذات الطابع التجاري القابلة للتداول والتي لا تدخل ضمن وظائف الدولة الرئيسية.

2- **التقدم التكنولوجي**:وهذا عن طريق انتشار ثورة الاتصالات وما نتج عنها من انهيار للقيود والحواجز بين القطاعات والدول وكذلك ثورة الحسابات الآلية وما نتج عنها من فتح مجالات نهائية لصنع التمويل والاشتهار لم تكن متاحة من قبل كل ذلك أدى إلى اتساع البنوك لركوب الموجة الجديدة ليكون لها السبق ولكي تجني أكبر قدر من الأرباح قبل غيرها.

3- **استخدام الخدمات المالية المصرفية الجديدة**:وتتمثل في الأدوات الحديثة البنكية .

أ- **التجارة الإلكترونية**: هي نوع من التسويق وتوزيع المنتجات بوسائل إلكترونية، وتتمثل في الأنترنت عن طريق طرح المنتجات بكل مواصفات ومعلوماتها في الأنترنت.

ب- **القروض المشتركة**: وهي نوع من القروض ذات قيمة ومخاطر كبيرة، تشترك تقديمها عدة بنوك، تخصص هذه القروض تمويل العمليات ذات المبالغ الضخمة.

ج-**شهادات الإيداع**: وهي وثيقة قابلة للتداول، يصدرها البنك بعد إيداع مبلغ من المال مودع بسعر فائدة معينة لمدة محددة تزيد او تقل عن ستة أشهر.

د- **المشتقات**: هي عقود مالية تتنوع هذه العقود حسب طبيعتها ومخاطرها وآجالها المتراوحة بين 30 يوم وسنة وأهم هذه العقود عقود الحيازة، عقود الآجال، عقود المستقل.

4- **المخاطر المصرفية وقرارات لجنة بازل**:في ظل تأثير الجهاز المصرفي بالعمولة ومع تزايد المنافسة المحلية والعالمية، أصبح أي بنك من البنوك عرضة لعديد من المخاطرات التي قد تنشأ من العوامل الداخلية التي تتعلق بنشاط وإدارة البنك وكذلك العوامل الخارجية الناتجة عن تغيير العالمية والبيئة المحلية المتأثرة بالتغيرات المصرفية العالمية، وفي أول خطوة للقضاء على تصاعد المخاطر الائتمانية تشكلت لجنة بازل للرقابة المصرفية من مجموعة الدول الصناعية العشر في نهاية 1974 تحت إشراف التسويقات الدولية.[14]

5- **الشركات المتعددة الجنسيات**: وهي شاكات عالمية النشاط وتعتبر في كل معانيها أحد السمات الأساسية للعولمة، فهي تأثر بقوة الاقتصاد العالمي من خلال ما يصاحب نشاطها في شكل استثمارات مباشرة من نقل التكنولوجيا والخبرات التسويقية والإدارية ويضاف إلى ذلك الأصول السائلة من الذهب والاحتياطات النقدية.

6- **الخصخصة**: وتتحدد أهداف الخصخصة في تنشيط سوق الوراق المالية وتوسيع قاعدة الملكية وزيادة المنافسة في السوق المصرفية وتحسين الأداء الاقتصادي وتحديث الإدارة وزيادة الكفاءة أداء الخدمات

[14]- محمد عبد الحميد الشواربي، **إدارة المخاطر الائتمانية**، منشأة المعارف، مصر، 2002، ص173.

المصرفية وترشيد الاتفاق العام وإدارة أفضل للسياسة النقدية، ومن دوافع الخصخصة تحقيق عدد من الإيجابيات أهمها الوصول إلى تطبيق مفهوم البنوك الشاملة وتقليل معدلات المخاطر.[15]

ثالثا: كيفية التحول نحو البنوك الشاملة:

للتحول نحو فكرة البنوك الشاملة يعني أن هناك متطلبات أساسية لابد من أخذها بعين الاعتبار:

- تنوع صور المخاطرة التي تعترض لها هذه البنوك لدخولها إلى أنشطة مستحدثة لم تتعامل فيها من قبل، وما يترتب عليه من تقريض أموال المودعين للمخاطر.
- ضرورة الاهتمام بالجانب الإداري والتنظيمي مع تطوير الكوادر البشرية لأنها الأساس في هذه الأنشطة.
- وجود مراكز مستقلة لكل العمليات التي ينبغي إضافتها إلى الأنشطة البنك مع تحديد مراكز المخاطر والربحية بدقة.
- ضرورة تغيير مفاهيم الرقابة المطبقة من قبل البنك المركزي وكذلك فعالية دور لدعم هذه البنوك في حالة تقرضها للمخاطر، أي يتعين أن يكون هناك:

أ- تعاون ورقابة مستمرة.

ب- دعم مساندة في حالة التعرض للمخاطر.

وهناك منهجان للتحول إلى البنوك الشاملة هما:

1-المنهج الأول:

تحول البنك قائم إلى بنك شامل وهو المنهج الأسهل والأسرع والأفضل مع ضرورة توافر شروط منها:

أ- أن يكون البنك كبير الحجم قابل للنمو والاتساع.

ب-أن يكون له عديد من الفروع المرتبطة ببعضها البعض، مع استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة الاتصال والإدارة.

ج- أن يكون لديه كوادر بشرية على الدرجة عالية من الكفاءة والمهارة، والترصلة ناهيك جيدا والسعي لتنمية قدراته باستمرار.

د- أن يكون له تاريخ يسعى للمحافظة عليه مع الإصرار على الاستمرارية في الزيادة والتفوق.

[15]- عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص43 ص52.

هـ- أن يكون بنكا متطورا وتتوافر فيه معايير العالمية في الأداء.

و- أن يكون ذلك بالتدريج بداية باستحداث الخدمات والأنشطة المتطورة ثم دخول إلى المجالات الاستثمارية المتطورة كل ذلك وفق خطط وبرامج موضوعة.

2- المنهج الثاني:

إنشاء بنك جديد تماما تتوافر فيه كل هذه الأمور وان كان هذا المنهج صعب التطبيق عمليا.

رابعا: وظائف البنوك الشاملة

أهم وظائف البنوك الشاملة:

- القيام بخدمات لترويج الأسهم وإدارة الاكتتاب فيها.
- إكتشاف وتحليل ودراسة الفرص الاستثمارية والترويج للفرص الاستثمارية الجديدة.
- إدارة عمليات التسويق والقيام بخدمات التوريق.
- المساهمة وتأسيس الشركات والترويج لها.
- صناعة الأسواق المتكاملة والقليلة النمو.
- وضع الهيكل الإداري والتنظيمي للشركات.
- تعمل على تحويل لأموال العينية إلى أموال نقدية.
- الترويج المشروعات المطروحة للخصخصة محليا ودوليا.
- تسهم في فتح الأسواق الخارجية وتمويل التصدير.
- تعمل على خلق أشكال جديدة من وسائل الدفع.

وبصفة عامة فإنه يمكن القول بأن الكثير من الدول العالم في النهاية لأمر أصبحت تمارس العمل المصرفي الشامل بدرجات وأشكال متفاوتة سواء من خلال مؤسسة واحدة او مؤسسات تابعة وهذا يؤكد لنا مدى إدراك دول العالم لأهمية الدور الذي لعبه النموذج الألماني في النظام المصرفي وبالتالي الاتجاه بصورة او بأخرى على العمل المصرفي الشامل.[16]

المطلب الثاني: الاندماج البنكي

أصبحت عملية الاندماج المصرفي ظاهرة عالمية تأثرت بها معظم البنوك في العالم وباعتبارها أحد النواتج الأساسية للعولمة، زادت نتيجة متغيرين أساسيين أحدهما اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية، ولأخر

[16]- السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال (التحديات الراهنة)**، دار المريخ للنشر، السعودية، 2000، ص492، ص495.

ذلك المتعلق بكفاية راس المال، والذي جعل من الاندماج المصرفي ضرورة حتمية للبنوك الصغيرة لزيادة قدرتها على التواجد والاستمرار في السوق المصرفية.

أولا: الاندماج البنكي

تعددت التعاريف في مجال اقتصاديات البنوك فيما يتعلق بالاندماج المصرفي على أنه:

- اتفاق يؤدي الى اتحاد بنكين او أكثر وذوبانهما إداريا في كيان مصرفي واحد، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى وفاعلية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن ان تتحقق قبل إتمام عملية تكوين المصرفي الجديد.

- كما يرى البعض ان الاندماج المصرفي هو تلك العملية المالية التي تؤدي الى الاستحواذ على البنك او أكثر بواسطة مؤسسة مالية او مصرفية أخرى، بحيث يتخلى البنك المندمج عادة عن استقلاليته ويدخل في البنك الدامج ويصبح مصرفا واحدا ويتخذ المصرف الجديد اسما جديدا عادة اسم المؤسسة الدامجة او إسم مشترك بينهما، وتضاف أصول وخصوم البنك المندمج الى أصول وخصوم البنك الدامج، ويعتبر التوسع في الاندماج المصرفي وتكوين مصارف عملاقة من اهم السمات المعاصرة للعمل المصرفي في ظل العولمة المالية.[17]

ثانيا: شروط الاندماج البنكي

هناك عدة شروط يجب ان تتوافر لنجاح الاندماج البنكي ومن أهمها:

- ان تتوفر رغبة حقيقة صادرة لدى القائمين على عملية الاندماج البنكي.
- أن يتم اختيار اسم الكيان الجديد ومجلس الإدارة ومختلف الخدمات المصرفية التي سيتم التعامل بها.
- أن يتم وضع تصور عملي لمراحل عمليات الاندماج البنكي يتضمن الإعداد وتهيئة البيئة الداخلية والبيئة الخارجية ويتم وضع خطة زمنية لتنفيذ عملية الاندماج.
- إيجاد التنسيق الفعال بين وحدات البنوك المندمجة واللوائح والقوانين التنظيمية وكذا القرارات.
- توفير المواد المالية والبشرية اللازمة لعملية الاندماج البنكي.[18]

[17]– عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص153.

[18]– عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص173.

ثالثا: فوائد الاندماج البنكي

أهم فوائد الاندماج بين البنوك هو إيجاد كيانات مالية قوية قادرة على تحمل أعباء تمويل المشاريع الكبرى، وكذلك مواجهة التحديات الاقتصادية المختلفة التي تعصف بالعالم وتهدد الكثير من الاقتصادات، وعملية الدمج تساعد على منافسة البنوك الأجنبية، كما تساهم في إمكانية مواكبة التحديات الاقتصادية الراهنة، وما نجم عن أزمة كورونا.

بالإضافة إلى دعم المشاريع الرؤية الوطنية، وتحفيز المستثمرين الدوليين والمحافظة على الاستثمار في القطاع المصرفي المحلي، وكذلك دعم مشروعات الدولة، وتبرز أهم إيجابيات الدمج في النقاط التالية:

1-من شأن الدمج أن يحقق اقتصادات الحجم الكبير وهو أمر يحقق تخفيضا كبيرا وملموسا في النفقات نظرا لزيادة الإنتاج وانخفاض وحدة التكلفة تبعا لذلك.

2-توسيع القاعدة الرأسمالية وتجميع الموارد المالية والبشرية من مواهب وكفاءات ومهارات مما يساعد على الانطلاق السليم والأداء المتميز وعلى تحقيق الاستخدام الأفضل والأمثل للموارد مع عناصر الإنتاج المتوافرة.

3-كبر حجم المؤسسة المصرفية يساعد على دخول الأسواق العالمية بشكل أقوى ويمكنها من المنافسة، كما أنه يساعدها على التوسع وإنشاء شبكة كبيرة من الفروع الأمر الذي يساعدها على ربط العديد من اقتصاديات الدول مع مركزها الرئيسي وبالتالي مع اقتصاد بلادها.[19]

المطلب الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

يكتسب موضوع التكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية بالغة في عصرنا الحالي نظرا للدور الذي تلعبه في استغلال المعرفة وتحقيق التنمية لهذا السبب تم التطرق إليها في هذا المطلب.

أولا: تعريف التكنولوجيا الإعلام والاتصال

- أصبحت التكنولوجيا الإعلام والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع تنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذا أكثر تناسقا للمعلومات من خلال البحث نجد ان تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل نهائي من تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة على أساس ان ثورة تكنولوجيا الاتصال قد صارت على التوازي مع ثورة المعلومات وعليه يمكن تعريفها:

[19]- وليد منصور، **الاندماجات المصرفية**...توالى، القبس، الكويت.

- على "أنها خليط من أجهزة الحواسب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة".[20]

- هي تكنولوجيا التي تربط شبكات الحواسب معا بواسطة الإنترنت التي تسمح بتبادل المعلومات بين جميع المستخدمين في كل أنحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة.[21]

- وتشير تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بفرض تبسيط نشاط معين ورفع أداءه، وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من الحواسب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها.[22]

- ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها "تكنولوجيا التي تدمج الحاسب بالاتصالات السريعة العالمية التي تربط البيانات التي تم تحميلها والصوت والفيديو بين المستخدمين للإفادة منها في اتخاذ القرارات"

ثانيا: البنوك الإلكترونية ووسائل الدفع لإلكترونية

1- **البنوك الإلكترونية** : هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد لإنترنت من أهم أشكالها وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم نفس الخدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها.

وتشير البنوك الإلكترونية إلى ذلك النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها الحاسوب الخاص بهن أو أية وسيلة أخرى.

[20]- بن بركة عبد الوهاب، **أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية**، مجلة الباحث، الجزائر، العدد07، 2010، ص246.

[21]- جمال داود سليمان، **اقتصاد المعرفة**، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص67.

[22]- بختي براهيم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة**، مجلة الباحث، الجزائر، العدد07، 2010، ص275.

وفقا للدراسات العالمية أثبتت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الأنترنت تتمثل في:

أ- **الموقع المعلوماتي:** وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية، من خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

ب-**الموقع التفاعلي أو الاتصالي:**بحيث يسمح للموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

ج-**الموقع التبادلي:** وهو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في آليته إلكترونية حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالحصول على حساباته وإدارتها، وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير، وإجراء كافة الخدمات الاستعلاماتية، وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

2-وسائل الدفع الإلكترونية:

في ضوء التطور التكنولوجي وانتشار التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل الدفع الحديثة والمتمثلة في وسائل الدفع الإلكتروني التي سيتم التطرق إليها من خلال تقديم أنواعها:

أ- بطاقة الائتمان: وهي عبارة عن بطاقة مغناطسية يستطيع صاحبها شراء معظم احتياجاته او أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو سلع.

ب-البطاقة الذكية: وهي عبارة عن بطاقة بلاستكية تحتوي على خلفية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيره.

ج- النقد الإلكتروني: وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة وتأخذ هذه النقود شكل وحدات إلكترونية تخزن في جهاز الحاسوب الخاص بالبائع أو المشتري في صيغة برمجية للخدمات المالية.

د- الشيكات الإلكترونية: تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة إذ تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية التخليص المتمثلة في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري.

هـ- الاعتماد البنكي الإلكتروني:هي اتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك.[23]

[23]- محمد عبد حسين الطائي، **التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال الواعدة القادمة**، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013، ص185 ص189.

و- عملة Bitcoin المشفرة:هي عملية افتراضية إلكترونية تشفيرية، تعتمد على بشكل كامل كما أنها تختلف عن العملات التقليدية في عدم وجود سلطة مركزية أو بنك مركزي يقوم إصدارها.[24]

المطلب الرابع: الهندسة المالية للبنوك

ظهر في السنوات الماضية مفهوم جديد في عالم المال وهو ما يطلق عليه الهندسة المالية.

أولا: مفهوم الهندسة المالية للبنوك

إن مصطلح الهندسة المالية قديم الجذور لكنه عرف حديثا من حيث تخصصها ومجالاتها الواسعة وهو يشير إلى التصميم، التطوير، التنفيذ، أدوات وآليات مالية مبتكرة وصياغتها الطول المناسبة لها، أي أنها توظيف نظريات التمويل والمهارات المتعلقة ببرمجيات الحاسوب لأغراض التسعير والتحوط والمتاجرة وقرارات إدارة المحفظة المالية أو الطرق الأخرى وتعد الهندسة المالية للممارسات التي يمكن استعمالها فقط عندما تحدد البيئة ذات الصلة وتعني الهندسة المالية بالمؤسسات المالية إذا يكون المشرفون والمنظمون هم المسؤولين عن كل الشركة على نطاق الصناعة وممارسة إدارة المخاطر على وفق أهدافها القانونية.[25]

ثانيا: أهداف الهندسة المالية

تسعى لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية تتمثل فيما يلي:

أ- التحوط: المقصود من التحوط هو التحليل من المخاطر التي يمكن أن تحدث أو هو الاحتماء من خطر تقلبات الأسعار سواء كانت أسعار المواد الأولية والبضائع أو أسعار صرف العملات أو أسعار الأوراق المالية وذلك من خلال مجموعة من المنتجات المالية التي جاءت بها الهندسة المالية.

ب-المضاربة:تعتبر عملية المضاربة عملية تداول الأوراق المالية بهدف تحقيق الربح من توقع الأسعار في المستقبل اعتمادا على معلومات التي يجمعها المضارب ويحللها أو في بعض لأحيان يضعها.

ويختلف المضاربون باختلاف توقعاتهم بشأن أسعار الأصول المالية المتداولة فنجد المضارب على الصعود وهو المضارب الذي يعتقد أن الأسعار تأخذ اتجاها تصاعديا فيقوم المضارب الذي يعتقد أن الأسعار تأخذ اتجاها تصاعديا بشراء أوراق مالية في الوقت الحاضر على أن يبيعها بسعر مرتفع مستقبلا محققا ربحا من الفرق بين السعرين أما المضارب على الهبوط فهو الذي يعتقد أن الأسعار تتجه نحو الانخفاض يقوم ببيع الأوراق المالية في الحاضر على أمل شرائها بسعر أقل في المستقبل.

---

[24]- احمد محمد عصام الدين، **عملة البتكوين**، مجلة إدارة البحوث والتنمية، العدد 73، سبتمبر2004، ص50.

[25]- خليل كاظم مدلول العارضي، علي عبودي نعمة الحوري، **الهندسة المالية وأدواتها المشتقة**، بدون طبعة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن، ص16.

ج– المراجحة :تعتبر المراجحة من بين العمليات التي تمكن بعض المستثمرين من الحصول على أرباح لا يمكن لأي كان أن يحصل عليها وذلك بسبب عدم توازن في السوق حيث يقوم المستثمر بشراء السلعة ذات السعر المنخفض في السوق ثم يبيعها في سوق آخر تكون فيه هذه السلعة مرتفعة الثمن وهو بذلك يستفيد من الفرق بين السعرين وهذه العملية كفيلة بإرجاع السوق الى حالة التوازن بسبب حدوث ارتفاع في الأسعار المنخفضة وانخفاض في الأسعار المرتفعة.

وتهدف الهندسة المالية من خلال استراتيجية الراجعة إلى ابتكار فرص مراجحة خالية من المخاطر في ظل سوق تتميز بعدم الكفاءة بمعنى وجود تبيان في الأسعار بين مختلف الأسواق وبرغم ما يكلف هذه العملية من مخاطر إلا أنها تعتبر فرصة لزيادة معدلات العائد المتوقعة وتخفيض تكلفة التمويل إلى مستوى معين من المخاطرة.[26]

ثالثا : أدوات الهندسة المالية

هناك ثلاثة أدوات أساسية يمكن من خلالها أن تتم عملية اشتقاق لأصول الأساسية مبينة في ما يلي:

1- **العقود المستقبلية**:تعرف على أنها "اتفاق بين الطرفين على شراء او بيع أصل ما في وقت معين في المستقبل بسعر معين ... ويتم تداول العقود المستقبلية في البورصات، ومن اجل جعل التداول ممكن تحدد البورصة سمات معيارية معينة للعقد.[27]

2-**عقود الخيارات**:هو ذلك العقد الذي يعطي لحامله الحق في ان يبيع او يشتري أصولا (أوراق المالية او غيرها من السلع) بثمن محدد مسبقا وفي تاريخ معين او خلال فترة محددة.

3-**عقود المبادلات**: وتسمى أيضا بالمقايضات وهي التزام تعاقدي يتضمن مبادلة نوع معين من التدفق النقدي او موجود معين مقابل تدفق نقدي او موجود آخر، بموجب شروط تنفيذية معينة يتفق عليها عند التقاعد.[28]

---

[26]– لعمش أمال، **دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية إسلامية**، دراسة نقدية لبعض المنتجات المصرفية لإسلامية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، منشورة، جامعة فرحات عباس، الجزائر 2011،2012، ص69 ص72.

[27]– طارق عبد العال حماد، **المشتقات المالية**، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص16.

[28]– هاشم فوزي، دباس العبادي، **الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على استراتيجية الخيارات المالية**، الطبعة الأول، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، لأردن ، 2008، ص86.

المبحث الثالث: النظام البنكي الجزائري في ظل لإصلاحات :

لقد توالت الإصلاحات في المجال المصرفي من أجل الوصول هدف التحقيق السياسة النقدية والمالية المخططة لمواكبة التطور، فرغم ظهور عدة تعديلات اتضح ان القانون المصرفي لعام 1986-1988 لا يتلاءمان مع الوضعية الاقتصادية الجديدة، وقد تقرر المصادقة على نص جديد يشمل الاستقلال الحقيقي للنظام المصرفي وذلك بعد إصدار قانون النقد والقرض رقم 10/90 الصادر في 14 أفريل 1990.

المطلب الأول: النظام البنكي في ظل قانون النقد والقرض:

يعتبر هذا القانون نصا تشريعيا يعكس بصورة واقعية التشريعات الأساسية لإصلاحات فتجد أنه أخذ بأهم الأفكار التي جاءت بها القوانين 88/86 وقد حمل أفكار جديدة خاصة بتنظيم البنكي وأدائه كما أن مبادئه وآليات العمل به تعكس التوجه الحقيقي الذي سوف يكون عليه الجهاز المصرفي مستقبلا فهو يقضي إلى تحرير الاقتصاد الوطني الجزائري وإعطاء مكانة هامة لسياسة النقدية لضبط الاقتصاد كما أنه يسعى لتنظيم انتقال رؤوس الأموال بين الجزائر والخارج مما يتيح للجزائر فرصة دخول استثمارات أجنبية كما أتاح القانون إمكانية إقامة الفروع للبنوك والمؤسسات الأجنبية، كما ان قانون النقد والقرض يعرف بنك الجزائر بأنه "مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي" ومنذ صدور هذا القانون أصبح البنك المركزي يسمى في تعامله مع الغير "بنك الجزائر".[29]

أولا: مبادئ إصلاحات سنة 1990:

يعتبر قانون 10/90 الصادر في 14 أفريل 1990 نصا تشريعيا لعدم الإصلاحات الاقتصادية كما أنه من بين القوانين الأساسية التي بينت التوجهات الجديدة الانتقالية نحو اقتصاد السوق، إذ حمل أفكار جديدة فيما يتعلق بالتنظيم البنكي وأداته، ويقوم قانون النقد والقرض على مجموعة من المبادئ.[30]

1-الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية:

تبنى قانون النقد والعرض مبادئ الفصل بين السلطة النقدية والسلطة الحقيقية، ومعنى ذلك أن القرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط، ولكن تتخذ على أساس الوضع النقدي السائد الذي تقدره السلطة النقدية.

---

[29]- قانون رقم 10/90، الصادر في افريل 1990، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد18، بتاريخ 14-04-1990.

[30]- الطاهر لطرش،**تقنيات البنوك** ، الطبعة الثانية ،ديوان المطبوعات الجزائرية الجزائر ، ص197.

2-الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة ميزانية الدولة:

بعد تبني قانون النقد والقرض لهذا المبدأ، أصبحت الخزينة مقيدة في لجوؤها إلى عملية الإصدار النقدي، أي منع تداخل صلاحيات الخزينة مع صلاحيات البنك المركزي فالخزينة في السابق كانت تلعب دورا أساسيا في الحصول على التمويل اللازم وذلك باللجوء إلى الموارد المتأتية عن طريق الإصدار النقدي، مما خلق كما أشرنا تداخلا بين الصلاحيات وبين الأهداف.[31]

3-الفصل بين دائرة الميزانية ودائرة الإئتمان:

كانت الخزينة في النظام الموجه تلعب الدور الرئيسي في تمويل استثمارات المؤسسات العمومية، في حين كان دور الجهاز المصرفي يقتصر على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات الأمر الذي ترتب عنه غموض على مستوى نظام التمويل.

لكن بصدور القانون 10/90 أبعدت الخزينة عن منح القروض للاقتصاد، ليبقى دورها هو التمويل الاستثمارات الإستراتيجية المخططة من طرف الدولة.[32]

ومن ثمة أصبح منح الائتمان لا يخضع لقواعد إدارية وإنما يرتكز أساسا على مفهوم الجدوى الاقتصادية للمشروع.

4- إنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة:

إن السلطة النقدية في النظام السابق كانت موزعة على عدة مستويات، فوزارة المالية تتحرك على أساس أنها السلطة النقدية، والخزينة تلجأ في أي وقت إلى البنك المركزي لتمويل عجزها وتتصرف وكأنها السلطة النقدية، والبنك المركزي يمثل سلطة نقدية لاحتكاره عملية الإصدار النقدي.

ولكن بصدور قانون النقد والقرض الغي هذا التعدد وبرزت سلطة النقدية وحيدة ومستقلة وهي مجلس النقد والقرض وجعلها:

- وحيدة ليضمن انسجام السياسة النقدية.
- مستقلة ليضمن تنفيذ هذه السياسة من اجل تحقيق الأهداف النقدية.
- موجودة في الدائرة النقدية ليضمن التحكم في تسيير النقد ويتفادى التعارض بين الأهداف النقدية.

---

[31]- وهيبة خروتي، **تطور النظام المصرفي ومعوقات البنوك الخاصة في الجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، الجزائر، 2001، ص91.

[32]- عاشور كتوش، بن علي بلعزوز، **واقع المنظومة المصرفية ونهج الإصلاح**، ملتقى وطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات لاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة شلف، الجزائر ،2004، ص496.

5-وضع النظام بنكي على مستويين:

لقد اعتمد قانون النقد والقرض مبدأ وضع نظام بنكي على مستويين، وذلك من أجل التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية، ونشاط البنوك التجارية كموزعة للقرض، وبموجب هذا القانون أصبح البنك المركزي يمثل فعلا بنك للبنوك، يراقب نشاطها ويتابع عملياتها، كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كآخر ملجأ الإقراض في التأثير على السياسة الانتمائية للبنوك وفقا لما يقتضيه الوضع النقدي، أيضا فإنه نتيجة لترأس البنك المركزي للنظام النقدي أصبح بإمكانه أن يحدد القواعد العامة للنشاط المصرفي ومعايير تقييم هذا النشاط في اتجاه خدمة الأهداف النقدية وتحكمه في السياسة النقدية.

ثانيا : أهداف قانون النقد والقرض

جاء هذا القانون الانتقال من نمط التسيير المركزي إلى قواعد وآليات اقتصاد السوق وكان يرمي إلى تحقيق نوعين من الأهداف: أهداف اقتصادية، وأهداف نقدية مالية.

1. الأهداف الاقتصادية: تتمثل في :

- إيقاف التسيير الإداري في القطاع المالي، أي لابد للمؤسسات المالية والبنكية أن تقوم بالعمليات المحددة في القواعد الاحترازية.
- تشجيع الاستثمار الأجنبي فحسب المادة 183 من قانون النقد والعرض "العمل على تشجيع الاستثمار بين المتعاملين الوطنيين ولأجانب للقضاء على البطالة التكنولوجيا..."
- المادة 171 رسمت الآليات التجارية لقطاع البنكي منها إلغاء التمييز بين المتعامل الخاص والعمومي والمساواة بينهما فيما يخص الحصول على المنتجات البنكي.
- انفتاح الوظيفة البنكية على رأس المال الأجنبي أو الوطني للقضاء على احتكار القطاع العمومي.
- المادة 174 وضعت ضمانات فيما يخص طرق نقل وتحويل رؤوس الأموال و المداخيل والفوائد للمستثمرين الأجانب.

2. الأهداف النقدية والمالية:

- استعادة البنك المركزي لدوره كسلطة نقدية وذلك من خلال:
- المادة 04: "له حق امتياز إصدار الأوراق النقدية"
- المادة 12: "التسمية الجديدة له بنك الجزائر"
- المادة44: "يقوم بتسيير بنك الجزائر وإدارته ومراقبته محافظ، يساعده في ذلك ثلاث نواب ومجلس النقد والقرض ومراقبان..."

- المادة 58: "يصدر البنك المركزي مجانا الوراق النقدية، كما يساوي في إصدار النقد الكتابي ويراقبه ويسهر على ذلك ..."
- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنوك، وجعله يلعب دورا مهما في اتخاذ القرارات المرتبطة بالقرض.[33]

ثالثا : الهياكل الجديدة التي جاء بها قانون النقد والقرض

1. مجلس النقد والقرض:

يعتبر إنشاء مجلس النقد والقرض من العناصر لأساسية التي جاء بها قانون النقد والقرض بالنظر الى مهام التي أوكلت إليه والصلاحيات الواسعة التي منحت له ويؤدي مجلس النقد والقرض دورين او وظيفتين، وظيفة مجلس إدارة بنك الجزائر ووظيفة السلطة النقدية في البلاد ويتشكل مجلس النقد والقرض من:

- المحافظ رئيسا.
- نواب للمحافظ كأعضاء.
- ثلاثة موظفين سامين يعينهم رتيب الحكومة، كما يمكن لمجلس النقد والقرض ان يشكل ما بين أعضائه لجانا انتشارية، ويحق له استشارة أية هيئة او اي شخص إذا رأى ذلك ضروريا.

و كلف مجلس النقد والقرض بالتسيير لإداري لبنك الجزائر، يتمتع بصلاحيات في شراء لأموال المنقولة وغير المنقولة وبيعها، يرخص بإجراء المصالحات والمعاملات، يحدد شروط توظيف لأموال الخاصة العائد لبنك الجزائر، يحدد الشروط والشكل الذي يضع له البنك المركزي حساباته ويوقفها...إلخ[34]

وبصفته سلطة نقدية يمارسها ضمن إطار هذا القانون فهو مخول بإصدار قوانين متعلقة: بإصدار النقود، الخصم، قبول السندات تحت نظام لأمانة ورهن السندات العامة والخاصة والعمليات لقاء معادن ثمينة وعملات أجنبية، فتح او إغلاق غرف المقاصة بين البنوك ...إلخ وتبلغ مشاريع لأنظمة المعدة للإصدار عملا بأحكام المادة 44 الى الوزير المكلف بالمالية خلال يومين من موافقة المجلس ويحق للوزير ان يطالب تعديلها ويبلغ الى المحافظ كذلك خلال ثلاثة أيام.[35]

---

[33]– نور الدين جليد، **تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص28.

[34]– المادة 43 من قانون النقد والقرض 90-10، 14 /1990/04.

[35]– المادة 46 من قانون النقد والقرض 90-10، 14 /1990/04.

2. بنك الجزائر والهيئات المسيرة له:

بموجب قانون النقد والقرض أصبح البنك المركزي يسمى بنك الجزائر، وهو عبارة عن مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية ولاستقلال المالي[36]نقود ملكية رأسماله بالكامل للدولة ويسير بنك الجزائر من طرف المحافظ ومجلس النقد والقرض، ويعتبر إنشاء مجلس النقد والقرض من لإصلاحات الواردة في قانون النقد والقرض، حيث أصبح يؤدي هذا الأخير وظيفتين أساسيتين وظيفة السلطة النقدية بقيامه بتنظيم إصدار النقود، كما يحدد شروط تنفيذية عمليات البنك مع البنوك والمؤسسات المالية.

حسب المادة 55 من قانون 90-10 تتمثل مهمة بنك الجزائر في توفير أفضل الشروط لنمو منتظم للاقتصاد الوطني والحفاظ عليها بإنماء جميع الطاقات الإنتاجية الوطنية مع السهر على الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد، ولهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب بجميع الوسائل الملائمة، توزيع القرض ويسهر على حسن إدارة التعهدات المالية تجاه الخارج واستقرار سوق الصرف.

3. هيئات الرقابة:

ان التنظيم الجديد للنظام المصرفي الجزائري والذي بموجبه فتح المجال أمام البنوك الخاصة الوطنية والأجنبية والذي يعتمد على قواعد السوق، يتطلب ان تكون للسلطة النقدية آليات وهيئات للرقابة لضمان الانسجام وانضباط السوق المصرفي ويحافظ على استقرار النظام المصرفي، وتتكون هيئات الرقابة من:

- لجنة الرقابة المصرفية.
- مركزية المخاطر.
- مركزية عوارض الدفع.
- جهاز مكافحة إصدار الشيكات بدون مؤونة.[37]

رابعا : الأسباب التي دفعت الى الإصلاحات البنكية في إطار قانون النقد والقرض رقم 90-10:

إن اصدار القانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد والقرض، يمثل منعطفا حاسما فرضه منطق التحول الاقتصادي السوق من أجل القضاء على النظام التمويل القائم على المديونية والتضخم، حيث وضع قانون النقد والقرض النظام البنكي على مسار تطور جديد تميز بإعادة تشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد والسياسة النقدية، ونتج عنه تأسيس نظام بنكي ذو مستويين، وأعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في

[36]- المادة 11 من قانون 90-10.

[37]- الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك** ،الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ،2005 ص201ص209.

تسيير النقد والإئتمان في ظل استقلالية واسعة، وللبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها أعوان اقتصادية مستقلة،[38]ومن أهم النقاط التي تضمنها قانون النقد والقرض، وهو إحداث علاقة جديدة بين مكونات المنظومة البنكية من جهة، وبين المؤسسات الاقتصادية من جهة اخرى، حيث أصبحت البنوك بموجب القانون تصطلح بدور مهم في الوساطة المالية سواء من خلال جمع الودائع وتعبئتها، او في مجال منح القروض وتمويلها لمختلف الاستثمارات وبهذا جاء قانون النقد والقرض بمجموعة من التدبير نذكر أهمها في ما يلي:

- منح استقلالية للبنك المركزي الذي أصبح يسمى "بنك الجزائر" واعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية، يتولى إدارة وتوجيه السياسة النقدية في البلاد، الى جانب إعادة تنظيمية، وذلك بظهور هيئات جديدة تتولى تسيير البنك وإدارته ومراقبته.
- تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط البنكي، بقيامها بالواسطة المالية في التمويل اقتصادي الوطني، وذلك بإلغاء التخصص في النشاط البنكي، وتشجيع البنوك على تقديم منتجات وخدمات بنكية جديدة ودخول الأسواق المالية ومواجهة المنافسة نتيجة انفتاح السوق البنكية على القطاع الخاص والوطني والأجنبي.
- إبعاد الخزينة عن منح القروض للمؤسسات العمومية، وبالتالي تخليها على التسيير المركزي للموارد المالية مع وضع حد لعجز الخزينة وتمويل الدين العمومي بتسبيقات من بنك الجزائر، والقيام بدفع كل ديونها السابقة من آجل أقصاه 15 سنة، ولا يمكن لبنك الجزائر تقديم القروض بأكثر من10% من المواد العادلة للدولة للسنة السابقة لتمويل الاستثمارات العمومية.39
- إزالة كل العراقيل أمام الاستثمار الأجنبي في ممارسة الأنشطة البنكية في السوق المحلية.[40]

المطلب الثاني: النظام البنكي الجزائري في ظل تعديلات قانون النقد والقرض 90-10:

واجهت الجزائر العديد من التحديات فيما يخص تحرير المنظومة البنكية الذي كان بدون تفكير ووعي مسبق للأثار السلبية التي قد تنشأ وتشكل أزمة اقتصادية، إذ يمكن القول ان الأزمة في الجزائر ليست مالية فقط، بل هي أيضا أزمة أنظمة، وأزمة مناهج، حيث ان هذه السياسات الاقتصادية غير نابعة من الواقع الاجتماعي والاقتصادي، فبعد إلغاء الاحتكار الحكومي للتجارة الخارجية وتحرير النظام البنكي وقطاع

[38]- بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، **دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية**، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر، الواقع ولأفاق، جامعة تلمسان، أيام:29-2004/10/30، ص08.

[39]- المادة 2و3 من قانون النقد والقرض رقم 90-10.

[40]- محمود حميدات، **مدخل للتحليل النقدي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص142.

التأمين التي نصت عليه شروط صندوق النقد الدولي، إلا ان قانون النقد والقرض تعرض للعديد من التعديلات استجابة الظروف المستجدة في الساحة النقدية والمالية، فرغم التعديلات الصادرة في سنة 2001، 2003، 2004، 2008، و2009 الا أننا تطرقنا الى التعديلات الحديثة المتمثلة في ما يلي:

أولا: التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض في سنة 2010م.

جاء هذا الإصلاح لسنة 2010 عن طريق الأمر رقم (10-04) المؤرخ في 26-08-2010ن حيث جاء بأهم النقاط التالية:

1- تعزيز قدرة بنك الجزائر في مجال اختبارات الصلابة المالية بالاستعانة بجهاز الوقاية وحل الأزمات.

2- الكشف المبكر عن نقاط الضعف وذلك عبر متابعة أفضل البنوك.

3- مساهمة السياسة النقدية في الاستقرار المالي الخارجي من خلال التسيير المرن لسعر الصرف.

ثانيا: تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2011م

قصد تطوير أكثر الإطار التنظيمي للاستقرار المالي، وفي تأقلم مع المعايير الجديدة لجنة بازل الدولية، وإصدار نظام يتعلق بتحديد وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة من طرف المجلس النقد والقرض في ماي 1900، يلزم البنوك معامل سيولة أدنى يجب احترامهن كما صدر المجلس نظاما ثانيا، من أجل إرساء تطبيق أحسن لتسيير سيولة ومتابعة العمليات ما بين البنوك، وتحسين نوعية التقارير الاحترازية، كما يساهم هذان الجهازان ويدعمان أدوات الإشراف و الرقابة في تعزيز أكثر لاستقرار وصلابة النظام المصرفي الجزائري كما يعملان على التنبؤ والمتابعة الدقيقة للسيولة المصرفية من طرف بنك الجزائر وهذا في إطار إدارته للسياسة النقدية.

ثالثا: التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض لسنة 2017م

بعد انخفاض أسعار المحروقات في السوق العالمية، شهدت الجزائر تراجع في إيراداتها لتمويل الموازنة العامة والتي تعتمد أساسا على المحروقات.

لجأت الجزائر إلى سياسة التسيير الكمي، والتي تسمح بطبع كتلة نقدية ليس لها مقابل لدى البنك المركزي، من أجل تمويل الموازنة العامة للجزائر. وهذا بإصدار قانون النقد والقرض 10/17 المؤرخ في 2017/10/11 والذي يحتوي على مادة وحيدة وهي المادة 45 والتي تنص على أن يقوم البنك المركزي

بشكل استثنائي ولمدة خمس سنوات بشراء مباشرة من الخزينة السندات المالية التي تصدرها الخزينة من أجل المساهمة على وجه الخصوص.[41]

- تغطية احتياجات تمويل الخزينة.
- -تمويل الدين العمومي الداخلي.
- -تمويل الصندوق الوطني للاستثمار.

تنفذ هذه الآلية لمرافقة تنفيذ برنامج الإصلاحات الهيكلية الاقتصادية والميزانية، والتي ينبغي ان تفضي في النهاية القدرة المذكورة أعلاه كأقصى تقدير الى توازنات خزينة الدولة.

- توازن ميزان المدفوعات

من أبرز الذي أتى به قانون النقد والقرض 17-10 المؤرخ في 2017/0/11 على المادة 53 من الأمر 10/03 المؤرخ في 2003/08/26 والتي تنص في فقرتها "ب" على الاتي:[42]

-يرخص للبنك المركزي بشراء مباشر السندات من الخزينة العمومية، والتي كانت قبل هذا القانون تكون في شكل أذونات خزينة لا تتعدى 240 يوم، او تسبيقات لا تتعدى 10% من إجراءات السنة الفارطة.

-يرخص للبنك المركزي بشراء مباشر للسندات من الخزينة العمومية بهدف تمويل الدين العمومي الداخلي على عكس المادة 46 من المر 30-11 في فقراتها 03.

-يرخص للبنك المركزي بشراء مباشر للسندات من الخزينة العمومية، التمويل للصندوق الوطني للاستثمار.

المطلب الثالث: النظام البنكي الجزائري الحالي وهيئات مراقبته

أولا:" الهيكلة الحالية للنظام المصرفي الجزائري

لقد كان لصدور قانون النقد والقرض دور بارزا في إعادة تشكيل وهيكلة الجهاز المصرفي الجزائري في شكله الحالي إذ أصبح يتكون من ثلاث قطاعات أساسية وهي البنوك والمؤسسات المالية ومكاتب التمثيل وهو ما يمكن تبنيه في ما يلي:

[41]- المادة 45 من قانون رقم 17-10 المؤرخ في 2017/10/11.

[42]- محمد هاني، ياسين مرلح، **حدود سياسة الإصدار النقدي كآلية للتمويل غير التقليدي للموازنة العامة في الجزائر**، دراسة تحليل لمضمون 17-10، مجلة المنار للبحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، مارس2018، ص137.

1- **بنك الجزائر**:وهو يمثل قمة الهيكل المصرفي الجزائري.

2- **البنوك التجارية**: وتتشكل من البنوك التجارية العامة والبنوك التجارية الخاصة.

3- **المؤسسات المالية**: تتمثل في كل من المؤسسات المالية العامة ومؤسسة مالية متخصصة (صندوق لاستثمار الوطني).

4- مكاتب التمثيل.

ثانيا: هيئات الرقابة

1. لجنة الرقابة المصرفية: حسب المواد من المادة 105 الى المادة 114من الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض تنشأ لجنة مصرفية مكلفة بمراقبة حسن تطبيق القوانين ولأنظمة التي تخضع لها البنوك والمؤسسات المالية وبمعاقبة المخلفات المثبتة تتخذ اللجنة المصرفية قرارتها بالأغلبية وتتألف من لأعضاء الاتي ذكرهم والذين يعينهم رئيس الجمهورية لمدة خمس سنوات.

- المحافظ أو نائب المحافظ الذي يحل محله كرئيس.
- قاضيان ينتدبان من المحكمة العليا، يقترحهما الرئيس لأول لهذه المحكمة بعد استشارة المجلس لأعلى للقضاء.
- ثلاثة أعضاء يتم اختيارهم نظرا لكفاءتهم في الشؤون المصرفية والمالية كما تزود اللجنة بأمانة عامة، ويحدد مجلس إدارة البنك صلاحياتها وكيفيات تنظيمها وعملها بناء على اقتراح من اللجنة.

تؤمر اللجنة المصرفية بإجراء الرقابة على أساس القيود والسندات وكذلك بإجراء الرقابة في مركز البنوك والمؤسسات المالية ويكلف بنك الجزائر بتنظيم هذه الرقابة بواسطة أعوان ولحساب اللجنة.[43]

2. مركزية المخاطر: حسب المادتين 97-98 من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض تلزم البنوك والمؤسسات المالية باحترام ضوابط التسيير الهادفة إلى ضمان سيلولتها وقدرتها على الوفاء اتجاه الغير ولا سيما اتجاه المودعين وكذا ضمان توازنها المالي، ويجب عليها بشكل خاص ان تحترم نسبة تغطية وتوزيع المخاطر. ينظم ويسير بنك الجزائر مصلحة لمركزة المخاطر تدعى مركزية المخاطر ويكلف بجمع أسماء المستفيدين من القروض وطبيعة وسقف القروض الممنوحة والمبالغ المسحوبة والضمانات المعطاة لكل قرض من جميع البنوك والمؤسسات المالية كما لا يجوز منح أي قرض دون أن يكون البنك أو المؤسسة المالية قد

[43]- حورية حمني، **آليات رقابة البنك المركزي على بنوك التجارية وفعاليتها**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم لاقتصادية، منشورة، جامعة منشوري قسنطينة، الجزائر، 2005-2006، ص38.

تحصل من مركزية المخاطر على المعلومات المتعلقة بالمستفيد من القرض حيث أن البنوك والمؤسسات المالية ملزمة بانخراط في مركزية المخاطر.

وتتضمن اللائحة 0192 المؤرخة في 22 مارس 1992 تنظيم مركزية المخاطر وعملها حيث يحدث بنك الجزائر ضمن هياكله مركزية المخاطر والتي تطلع بمهمة التعرف تجمعها وتبلغها.

ويجب على أجهزة القرض التي تمارس نشاطها في التراب الوطني ان تنظم الى مركزية المخاطر التابعة لبنك الجزائر وتحترم قواعد عملها احتراما دقيقا وينبغي عليها في هذا لإطار ان تعلن عن المساعدات التي تمنح لزبائنها كما لا يمكن لجهاز القرض ان يقدم أي قرض خاضع للإعلان لزبون جديد دون ان يستشير مقدما مركزية لأخطار.

وبإضافة الى الوظيفة لإعلامية لمركزية المخاطر فإن وجودها يسمح بتحقيق غايات متعددة نذكر من بينها:

- مراقبة ومتابعة نشطات المؤسسات المالية ومعرفة مدى العمل الذي تقوم به في مجال الخضوع لمعايير وقواعد العمل، قواعد لاحتراز خاصة التي يحددها بنك الجزائر.
- منح البنوك والمؤسسات المالية فرصة القيام بمفضالات بين القروض المتاحة بناء على معطيات سليمة نسبيا.
- تركيز المعلومات المرتبطة بالقروض ذات المخاطر في خلية واحدة ببنك الجزائر مما يسمح له ذلك بتسيير أفضل لسياسة القرض.[44]

3. مركزية عوارض الدفع: يتضمن النظام رقم 92-02 المؤرخ في 22 مارس 1992 تنظيم مركزية للمبالغ غير المدفوعة حيث يحدث هذا النظام ضمن هياكل بنك الجزائر، مركزية للمبالغ غير المدفوعة ويجب ان يضمن إليها جميع الوسطاء الماليين، ويقصد بالوسائط الماليين في مفهوم هذا النظام كل البنوك والمؤسسات المالية والخزينة العامة والمصالح المالية التابعة للبريد والموصلات وأي مؤسسة أخرى تضع تحت تصرف الزبائن وسائل الدفع وتتولى تسييرها.

وتتولى مركزية المبالغ غير المدفوعة بالنسبة لكل وسيلة دفع او قرض ما يلي:

[44]- حورية حمني، **آليات رقابة البنك المركزي على بنوك التجارية وفعاليتها**، مرجع سبق ذكره ، ص39.

- تنظيم فرص مركزية لعوائق الدفع وما قد يترتب عليها من متابعات ثم تسيير هذا الفهرس وتنظيمه.
- تبليغ الوسطاء الماليين وكل سلطة أخرى معنية دوريا قائمة عوائق الدفع وما يترتب عنها من متابعات.

ويجب ان يعلم الوسطاء الماليون مركزية المبالغ غير المدفوعة بعوائق الدفع التي تطرأ على القروض التي منحها او وسائل الدفع الموضوعة تحت تصرف زبائنهم.

وبموجب النظام رقم 92-03 المؤرخ في 22 مارس 1992 تم إنشاء جهاز مكافحة إصدار الشبكات بدون مؤونة ليدعم ضبط قواعد العمل لأهم وسائل الدفع المستعملة في الاقتصاد المعاصر وهي الشيك، ويعمل هذا الجهاز على تجميع المعلومات المرتبطة بعوارض دفع الشيكات لعدم كفاية الرصيد والقيام بتبليغ هذه المعلومات الى الوسطاء الماليين المعنيين.

4. مركزية الميزانيات: يتضمن النظام رقم 96-07 المؤرخ في 03 جويلية 1996 تنظيم مركزية الميزانيات وسيرها حيث يتم إنشاؤها لدى بنك الجزائر طبقا لمهامها المتمثلة في مراقبة توزيع القروض التي تمنحها البنوك والمؤسسات المالية، وذلك قصد تعميم استعمال طرق موحدة في التحليل المالي الخاص بالمؤسسات ضمن النظام المصرفي.

وتتمثل مهمة مركزية الميزانيات في جمع المعلومات المحاسبة والمالية ومعالجتها ونشرها والمتعلقة بالمؤسسات على قرض مالي من البنوك ومؤسسات مالية وشركات اعتماد إجباري وتتضمن المعلومات المحاسبة والمالية حسب مفهوم هذا النظام كل من الميزانية وجدول حساب النتائج والبيانات الملحقة.

ويجب ان تكون المعلومات المحاسبة والمالية موضوع التسجيل والمراقبة موافقة للمعطيات الممنوحة من قبل البنوك والمؤسسات المالية وشركات لاعتماد لإجباري وفقا لنموذج موحد يضعه بنك الجزائر وذلك قبل إرسالها الى مركزية الميزانيات.

وبعد انتهاء من معالجة المعلومات المحاسبة والمالية الخاصة بزبائن البنوك والمؤسسات المالية وشركات لاعتماد لإجباري تقوم مركزية الميزانيات بإرسال نتائج التحليل التي تدرج ضمن ملف فردي خاص بالمؤسسة كما يمكن إرسال الملف الفردي للمؤسسة المعنية فقط.

خلاصة الفصل

يعتبر النظام البنكي ذو أهمية كبيرة في الاقتصاد للدور الذي يقدمه في العديد من الأنشطة و نظرا لأهميته فمر بمراحل عديدة الهدف منها كان دائما تحديثه حسب متطلبات العصر، كما أن للبنوك وظائف مختلفة وعديدة و معاصرة ، و بسبب التطورات و تداعيات العولمة ظهرت اتجاهات جديدة للبنوك و هي البنوك الشاملة و الإندماج البنكي فنقول عن البنوك الشاملة أنها تتميز بالشمول و التنوع في النشاطات المقدمة ، أما الإندماج البنكي فكان لظهوره دوافع عديدة ومن أهمها حدة المنافسة بين البنوك الخاصة بعد ظهور التكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إستخدامها في النظام البنكي ، كما أن البنوك فقد استعانت أيضا بالهندسة المالية و الهدف منها كان الحصول على التمويل لأنشطتها المتعددة

فقد أعطت الجزائر اهتماما كبيرا بهذا القطاع ، و قامت بجملة من الإصلاحات كان أهمها قانون النقد و القرض الذي قدم مبادئ جديدة و سمح بالإنفتاح على العالم عن طريق الإستثمار الأجنبي و غيرها إلا أنه لم يخلوا من الثغرات مما دفع إلى وجود تعديلات له و الهدف منها تحسين أداء البنوك لزيادة قدرتها التنافسية.

و تقييم أداء البنوك جاء لمعرفة أداء البنوك و معرفة قدرته على المنافسة و العوامل المؤثرة عليها و لذلك سنتطرق لها في الفصل الثاني .

الفصل الثاني :

الأداء و التنافسية في البنوك و العوامل المؤثرة عليها

الفصل الثاني : الأداء و التنافسية في البنوك و العوامل المؤثرة عليها

تمهيد :

يعتبر تقييم الميزة التنافسية للبنوك والمؤسسات المالية في ظل محيط تنافسي من خلال مؤشرات الأداء الأساسية سواء كانت مؤشرات كمية أو كيفية؛ ضروري للوقوف على مدى استغلال البنوك والمؤسسات المالية وخاصة العمومية منها لإمكاناتها المادية والمعنوية في تقديم الخدمات المصرفية، لتحقيق الأهداف الأساسية لأي منظمة في الاستمرار والنمو.

ومن هذا المنطلق نقسم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول** : المنافسة والميزة التنافسية في البنوك
- **المبحث الثاني** : الأداء و مؤشرات تقييمه في البنوك
- **المبحث الثالث** : العوامل المؤثرة على أداء و تنافسية البنوك

المبحث الأول: المنافسة والميزة التنافسية في البنوك

تسعى البنوك بشكل خاص للبقاء في السوق و الاستمرار في مجال عملها، وذلك لا يتحقق بشكل سهل ويسير بل تتعرض إلى منافسة شديدة وقوية، وقد كان أخطر آثار هذا العصر بروز المنافسة كحقيقة أساسية تحدد نجاح او فشل المؤسسات ومنها البنوك، إذ تعتبر المنافسة أحد أهم العوامل المحددة للمحيط الذي تحاول من خلاله المؤسسات والبنوك اثبات وتطوير تواجدها عن طريق التأقلم مع تحقق معطياته وهذا ما يجعل النظريات الاقتصادية تهتم بموضوع المنافسة بشكل كبير يعكس مفهوم واضح لها.

المطلب الأول: ماهية المنافسة البنكية وأنواعها

تعتبر المنافسة أحد أهم العوامل المحددة للمحيط الذي تحاول من خلاله مختلف المؤسسات ومنها المصرفية إثبات وتطوير تواجدها عن طريق التأقلم مع معطياته، وهذا ما جعل النظريات الاقتصادية تهتم بشكل كبير بموضوع المنافسة بهدف إعطاء مفهوم واضح لها.

أولا: تعريف المنافسة البنكية

– يرتبط لفظ المنافسة بشكل عام بالتنافس على شكل معين، أو السباق للوصول إلى هدف ما، ويعرف آدم سميث المنافسة على أنها "عملية ديناميكية أو سلوك تمليه المزاحمة الاقتصادية... [1] ، ويقصد بالمزاحمة صناديق السياق بين المؤسسات الاقتصادية، والتنافس على اختراق السوق والسيطرة عليه في أي مجال اقتصادي، كما يمكن تعريف المنافسة بأنها عبارة عن عملية تهدف إلى تحقيق الفعالية، الحركية والتنمية في أي قطاع اقتصادي، وهذا من خلال الأسعار والتطوير والرفع من جودة المنتجات....الخ[2] ويبين هذا التعريف ايجابيات أخرى للمنافسة إذ أنها تساهم في تحقيق الفعالية في القطاع الاقتصادي.

وبالتالي يمكننا أن نستنتج بان المنافسة البنكية هي عبارة عن عملية أو تصرف تسلكه مجموعة من المؤسسات التي تقدم منتجات بنكية، او منتجات بديلة لها.

والهدف من هذا التصرف هو التسابق للحصول على أكبر حصة منا لسوق البنكي،بحيث تسعى كل مؤسسة إلى جلب أكبر عدد من العملاء لصالحها،ويتجسد هذا التنافس من خلال عدة أدوات كتحسين جودة المنتجات،وتخفيض التكاليف واستعمال التكنولوجيا العالية، وحسن معاملة العملاء...الخ.

1- Laurence scialon **; économie bancaire** (paris : édition la découverte, 1999), p25.

2- Hamidouche Faouzia, **analyse de la concurrence dans l'industrie bancaire comportement du crédit hypothécaire**, mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention magistère non publié, école supérieure de commerce Alger, 2001-2002, p6.

تعني تعدد المسوقين وتنافسهم لكسب العميل بالاعتماد على أساليب مختلفة كالأسعار والجودة وخدمة ما بعد البيع وغيرها[1]. كما عرفت المنافسة بالوضعية التي تمارس فيها مواجهة حرة كاملة وحقيقية بين كل المتعاملين الاقتصاديين على مستوى العرض، وكذلك طلب الخبرات والخدمات والإنتاج ورؤوس الأموال[2].

وعليه نستنتج من التعاريف السابقة أن المنافسة:

- تكون في وجود عدد من المسوقين وتنافسهم للحصول على أكبر قدر من العملاء؛
- يتم الاعتماد على العديد من الوسائل لكسب العملاء وامتلاك أكبر حصة سوقية.

ثانيا: أنواع المنافسة البنكية

هناك عدة أنواع وأشكال للمنافسة بين البنوك التجارية، وتختلف هذه الأنواع حسب الطريقة، وكذلك حسب حالة السوق.

1-حسب طريقة المنافسة: تنقسم المنافسة في هذه الحالة إلى قسمين منافسة سعرية، وأخرى غيرسعرية.

أ- المنافسة السعرية: و هي ترتكز على السعر، وتتجلى في سعي المتنافسين إلى كسب حصص أكبر في السوق البنكي عن طريق تخفيض الأسعار(3)،وذلك فيما يتعلق مثلا بالعمولات أو بالفوائد المفروضة على القروض، كما تكون هذه المنافسة أيضا عن طريق الرفع من أسعار الفوائد الممنوحة على الودائع.

ب- المنافسة غير السعرية: و هي لا ترتكز على السعر، بل تكون باستعمال وسائل أخرى كالإعلان والترويج للخدمات المقدمة وجودتها، وكذا العمل على توفير الراحة للعملاء بهدف جذبهم. وتعتبر المنافسة غير السعرية أكثر فعالية، وهي أحسن طريقة يمكن أن تستعملها البنوك للتنافس على جلب العملاء.

2-حسب حالات السوق:

هناك أربع أشكال رئيسية يمكن أن تأخذها المنافسة بشكل عام، حسب وضعية السوق وعدد المتعاملين فيه، وتنطبق هذه الأشكال على السوق البنكي أيضا.

[1] عبد القادر خلال، **مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي**، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعاة، الجزائر ،2012، ص 13.

[2] – شوالين يمد السنوسي، **المنافسة الاقتصادية بين الدريعة والقانون**، مذكرة ماجستير غير مندورة، جامعة الجزائر، الجزائر ،2001-2002، ص 103.

[3] – طارق عبدالعال حماد،التحليل **الفني والأساسي للأوراق المالية**، الدارالجامعية،مصر: 2000،ص60.

أ- المنافسة التامة (الكاملة): يتكون هذا السوق من عدد كبير من المنتجين او البائعين الذين يقومون بإنتاج وتسويق بدائل أو خدمة متشابهة، ويتشكل هذا النوع من المنافسة،عندما تسود السوق مجموعة من الخصائص نذكرمنها[1]:

- وجود عدد كبير من المتعاملين في السوق (بائعين ومشتريين).
- التجانس والتماثل التام للسلع والخدمات المعروضة في السوق.
- حرية الدخول والخروج من السوق.
- العلم التام بظروف السوق (شفافية السوق)

ب- الاحتكار : يعتبر الاحتكار الحالة النقيضة لحالة المنافسة التامة، وهو يتميز بإنفراد منتج واحد لإنتاج سلعة أو خدمة معينة بحيث لا تكون هناك بدائل قريبة لهذه السلعة أو الخدمة، في حين يقبل عدد كبير من المستهلكين على شراء هذه السلعة أو الخدمة.

ج-منافسة القلة: هي الحالة التي يسيطر فيها عدد قليل من البنوك الضخمة على حصص كبيرة من السوق البنكي، ويقوم هذا النوع من المنافسة –أساسا– على مدى سيطرة عدد من المؤسسات على صناعة ما، بغض النظر عن عدد المؤسسات الموجودة في السوق.

د- المنافسة الاحتكارية:

تعتبر هذه الحالة وسيطا بين حالة المنافسة التامة من جهة، والاحتكار من جهة أخرى، وتتميز المنافسة الاحتكارية بمايلي:

- وجود عدد كبير من المنتجين في السوق، ففي حالة السوق البنكي يكون هناك عدد كبير من البنوك.
- حرية الدخول والخروج من السوق.
- العلم التام بأحوال السوق.
- تميز المنتجات أو الخدمات عن بعضها[2].
- تمتع المنتجين بنوع من القدرة على التحكم في الأسعار، والكمية المنتجة.

[1]– محمد إبراهيم عبيدات، **أساسيات التسعير في التسويق المعاصر**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص58.

[2]–http://www.neevia.com.consulté le 13/02/2022 à 23 :19.

المطلب الثاني: أدوات المنافسة البنكية

إن الهدف الأساسي الذي تتنافس من أجله البنوك التجارية فيما بينها، هو جذب وكسب أكبر عدد ممكن من العملاء، سواء كان هؤلاء العملاء من أصحاب الودائع، أو من طالبي القروض.

ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف، تستعمل البنوك مجموعة من الأدوات والوسائل التي يتم من خلالها التنافس، يمكن حصرها فيمايلي:

أولا: رأس المال

يعتبر رأس المال بالنسبة للبنك مؤشر المدى المتانة المالية للبنك، ودرع واقي للمودعين من مخاطر سوء الإدارة والتوظيف، فكلما كان رأس مال البنك كبيرا كلما زادت ثقة الجمهور والعملاء في هذا البنك، وكلما زاد إقبالهم على التعامل معه.

ثانيا: السعر

تعتبر المنافسة عن طريق السعر محدودة نوعا ما، وهذا راجع لمجموعة اللوائح والقواعد التي تضعها العديد من دول العالم من أجل تحديد الحدود الدنيا والقصوى لأسعار الفائدة بهدف حماية المودعين والبنوك نفسها من المنافسة.

وتظهر المنافسة عن طريق السعر فيما يلي:

- أسعار الفائدة على الودائع.
- أسعار الفائدة على القروض.

ثالثا: استعمال التكنولوجيا

أصبحت التكنولوجية إحدى أهم الأدوات التي يمكن التنافس عليها و استعمالها في توسيع حصة السوق بالنسبة للمنشآت البنكية[1]. فكلما أدخل البنك في إدخال وسائل حديثة وتكنولوجيا عالية المستوى على خدماته ،كلما أدى ذلك إلى زيادة السرعة في الأداء، والسهولة في المعاملات و بالتالي جذب المزيد من العملاء.

[1]- ابتهاج مصطفى عبد الرحمن، **إدارة البنوك التجارية**، دار النهضة العربية، مصر، 1999، ص181.

رابعا: تسويق الخدمات

إن التسويق الفعال للخدمات البنكية يساهم في جلب انتباه العملاء وإشارة رغباتهم وميولهم، ويشمل الترويج للخدمة من خلال التعريف بالخدمة المقدمة وبمزاياهم وقدراتها على استباع حاجات العملاء ورغباتهم وذلك باستعمال مختلف وسائل الإعلام والإعلان.

خامسا: حسن المعاملة

حسن معاملة موظفي البنك للعملاء وحسن استقبالهم والتشاور معهم يلعب دورا كبيرا في جلب العملاء وجعلهم يقبلون على البنك والتعامل معه، حيث يمنحهم ذلك الشعور بالراحة والثقة والأمان، ولذلك تتنافس البنوك على توفير كل ما هو مريح للعملاء أثناء تواجدهم في البنك ومن ذلك نذكر:

- تجهيز قاعات الاستقبال بوسائل حديثة و مريحة.
- حسن الاستقبال والبشاشة واحترام المتعاملين.
- توطيد العلاقات الشخصية مع العملاء.

المطلب الثالث: أهمية اكتساب وتطوير الميزة التنافسية في البنوك

أولا : تعريف الميزة التنافسية

– هي قدرة الفرد أو الشركة أو البلد على 'نتاج السلع و خدمات تلبي الحاجات ذاتها ، لكن بسعر أقل من المنافسيين أو بجودة و مزايا أفضل.[1]

– وعرفت الميزة التنافسية بأي شيء يميز المنظمة تمييزا ايجابيا أو يميز منتجاتها تمييزا ايجابيا عن منافسيها في أنظار المستخدمين النهائيين لمنتجاتها كما تعرف الميزة التنافسية الإستراتيجية بالقدرة على تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن[2].

ثانيا : أهمية الميزة التنافسية

في ظل التحديات التنافسية التي نتجت عن تحرير الخدمات المصرفية فإن الميزة التنافسية وتطويرها يعتبر هدفا استراتيجيا تسعى البنوك لتحقيقه، وتظهر أهمية الميزة التنافسية من خلال:

– توطيد قيم ومنافع للعملاء في شكل منتجات وخدمات تلبي احتياجاتهم، أعلى مما يحققه المنافسون.

[1]حسن علي الزعبي، **نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع ،الأردن ،2005، ص 137.
[2]عماد صفر سالمان، **الاتجاهات الحديثة للتسويق يور الأداء في الكيانات والاندماجات الاقتصادية**، منشأة المعارف، مصر، 2005، ص139.

- التمييز على المنافسين فيما يخص الجودة والسعر.

فلقد أكد porter على الميزة التنافسية تنشأ من القيمة التي بإمكان البنك أن يخلقها لعملائها ويمكن أن تأخذ شكل السعر المنخفض او تقديم خدمات مصرفية متميزة مقارنة بالمنافسين، ومن هنا يمكن التمييز بين نوعين من الميزة التنافسية.

1- **ميزة التكلفة الأدنى:** وهي الميزة التي يمكن للبنك أن يحوز عليها إذا ما كانت تكاليف الإنتاج وتسويق منتجاته وخدماته أقل مما يمكن ان تنخفض التكاليف إلى حدها الأدنى بصفة آلية بل ينتج ذلك عن تسيير قدرات ومهارات المسيرين تسييرا فعالا وهذا بالاستناد إلى مجموعة من العوامل، كالتحفيز – التكوين...الخ

2-**ميزة الجودة العالية:** حيث يتوقف البنك بتقديم خدمات مصرفية متميزة وعالية الجودة وذات قيمة كبيرة في نظر العملاء على المنافسين.

ثالثا: تطوير الميزة التنافسية في البنوك

تسعى البنوك على اختلاف أنواعها إلى امتلاك الميزة التنافسية وتطويرها وذلك برفع كفاءة وفعالية أدائها حيث برزت مداخيل ما زالت تساهم في تنميتها والمحافظة عليها.

1-**مدخل تلبية حاجات العملاء:**لكي تنجح البنوك في اختراق الأسواق المصرفية في ظل المناخ الاقتصادي عليها ان تعمل في استمرار واستعمال كل الوسائل التكنولوجية على تلبية حاجات العملاء التي تتطور بشكل دائم، مما يستوجب دراسة وتحليل تلك الاحتياجات من خلال بحوث التسويق ومحاولة تصميم وإنتاج السلع القادرة على اشباعها بدرجة عالية وبالتالي يتطلب الأمر ما يلي:

أ- تحيق رضا العملاء: إن قدرة البنوك على امتلاك ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين مرهون بتحقيق رضا العملاء عن المنافع القادرة على تحقيق الاشباع لحاجاتهم المتنوعة باستمرار من خلال الخدمة المقدمة.

ب- سرعة الاستجابة في تلبية الخدمة: وذلك من خلال:

- تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية متميزة عن ما يقدمه المنافسون.
- تقديم الخدمات المصرفية بأسعار جذابة وفي حدود إمكانية العملاء.

ج- ضرورة تقديم خدمات بأساليب متطورة: أي تقديم الخدمات المصرفية بأساليب تستجيب لرغبات وحاجات العملاء، كالشباك الموحد أو بنك الجلوس.

2-**مدخل تنمية القدرات التنافسية:** وتتمثل تلك القدرات في:

أ- المرونة: وهي قدرة المؤسسة على تنويع منتجاتها وتسويقها في الوقت المناسب الذي يكون المستهلك في حاجة إليها.

ب-الانتاجية: يؤدي الاستثمار والاستغلال للأصول المادية والمالية والتكنولوجية والبشرية للبنوك في زيادة الانتاجية وتحقيق أفضل المخرجات واجودها بأقل تكلفة ممكنة مما يؤثر إيجابا على ميزة البنك التنافسية.

ج- الزمن: يعتبر الزمن في إدارة الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية مما كان عليه في السابق فالوصول إلى العميل أسرع من المنافسين يمثل ميزة تنافسية ويمكن تحديد الميزة التنافسية والتي تمثل جوهر التنافسية على أساس عنصر الزمن كالآتي:

- تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة في الأسواق من خلال اختصار زمن دورة حياة المنتج أو الخدمة المصرفية.
- تخفيض زمن التحويل وتغيير العمليات، أي ضرورة إحداث المرونة في عملية إنتاج الخدمات[1].
- تخفيض زمن الدورة للعميل وهي الفترة الممتدة بين تقديم الطلب وتسليم الخدمة.

د- الجودة العالية: يهدف البقاء في الأسواق وتنمية موقف التنافسية يلزم البنوك تبني نظام الجودة الشاملة الذي يضمن استمرارية الجودة العالية في السلع والخدمات والوظائف والعمليات رغم تزايد شدة الضغوط التنافسية.

[1]- عبد الرحيم ليلى، **أهمية التسويق لتأهيل وتحصين القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية الجزائرية**، رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير واقتصاد المؤسسة، جامعة ابن خلدون، تيارت، عير منشورة، 2007، ص 85- 87.

المبحث الثاني : الأداء و مؤشرات تقييمه في البنوك

عرف مفهوم الأداء تحولات هامة عبر تاريخ تطور المنظمات، وذلك بسبب التغيرات الكبيرة التي عرفتها العوامل المؤثرة فيه، الأمر الذي أدى إلى تغير وتطور في مفهوم وأساليب ومؤشرات تقييمه. وهذا ما سيتناوله هذا المبحث من خلال التعرف على الأداء في البنوك، وتقييم الأداء في البنوك، إضافة إلى مؤشرات تقييم الأداء في البنوك.

المطلب الأول: الأداء في البنوك

هناك عدة تعاريف من أهمها مايلي :

أولا : مفهوم الأداء

يعبر عن نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على إستغلال إمكانيتها وفق أسس و معايير معينة تضعها بناءا على أهدافها طويلة الأجل . و قد عرف أيضا على أنه استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف ، و المساهمة في إتاحة الموارد المالية و تزويد البنك بفرص الإستثمار ، و يتأثر الأداء المالي للمصرف بالعوامل الأقتصادية و هيكل الصناعة و القدرات التنظيمية و الإدارية ، و يعتبر الأداء المالي للمصرف عن أدائه من خلال تحقيق معدلات نمو مرتفعة و عوائد متحققة بعد خصم كلفة رأس المال من الأرباح بعد الضرائب ، و مواجهة المخاطر المالية الناجمة عن إستخدام الديون ز أموال الغير في تمويل إستخدامات المصرف .

ثانيا: مستويات الأداء

توجد مجموعة من المستويات للأداء يمكن للمنظمة من خلالها التعرف على مستوى أدائها، ولعل هذا الاختلاف يعود كما تم الإشارة إليه لاختلاف المعايير والمقاييس التي يتبناها الباحثين في هذا ا ال، وتتمثل هذه المستويات في:[1]

1- الأداء الاستثنائي: يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمنظمة.

2- الأداء البارز: يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاك إطارات ذات كفاءة، امتلاك مركز ووضع مالي متميز.

[1] خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس، **الاستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي**: منهج معاصر، دار اليازوري، الأردن ،2009، ص 385 386ص

3- الأداء الجيد جدا: يبين مدى صلابة الأداء، واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.

4- الأداء الجيد: يكون فيه تميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات و /أو الخدمات وقاعدة الزبائن، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

5- الأداء المعتدل: يمثل سيرورة أداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات و/أو الخدمات وقاعدة الزبائن، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

6- الأداء الضعيف: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة ، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

ثالثا: مقومات الأداء الجيد

يقصد بمقومات الأداء الجيد مجموعة الخصائص والمتطلبات التي توفرها للحكم على مدى جودة وكفاءة وفعالية أداء المنظمة، وهذه المقومات هي:[1]

1- **الإدارة الإستراتيجية:** هي ذلك الأسلوب الذي من خلاله تقوم الإدارة العليا ببناء استراتيجيات المنظمة بتحديد التوجهات طويلة الأجل، وتحقيق الأداء من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب ،والتقييم المستمر للإستراتيجيات الموضوعة.

2- **الشفافية:** هي الحق في الوصول إلى المعلومات، ومعرفة آليات إتخاذ القرار المؤسسي، وحق الشفافية مطلب ضروري لوضع معايير أخلاقية، وميثاق عمل مؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة، والمساعدة في اكتشاف الأخطاء.

3- **إقرار مبدأ المساءلة الفعالة:** وممارسته فعليا من الإدارات العليا كمبدأ مكمل لتقييم الأداء فالموظف الذي يعطى مسؤوليات وصلاحيات أداء وظيفة محددة يكون مسؤولا عن أداء مهام تلك الوظيفة طبقا لما هو محدد سلفا، فعند استخدام المساءلة كآلية لتقييم الأداء يكون التركيز على كل من مستوى الأداء الذي تم تحقيقه، ومدى فعالية نظام المساءلة الذي تم اتباعه في ظل توفر عناصر تطبيق المساءلة الفعالة.

4- **تطوير النظم المحاسبية:** إذ أن وجود نظام محاسبي سليم ومتطور يمكن من الحصول على البيانات المالية والمحاسبية السليمة التي تعتبر إحدى مرتكزات رقابة الأداء، كما أنه يساهم في بيان مدى التقيد

[1] علي السلمي، **السياسات الإدارية في عصر المعلومات**، الطبعة الثانية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر ،2005، ص 132.

بالقواعد المطبقة، ويسهل عمليات التدقيق والرقابة التي تمارسها الجهات المختصة، هذا إلى جانب استخدام هذه النظم في إعداد الموازنات الخاصة بالمنظمات لتزويد متخذي القرارات بالبيانات والمعلومات اللازمة للحكم على كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق الأهداف.

المطلب الثاني : تقييم الأداء في البنوك

يسعى البنك إلى تقييم أدائه من خلال استخدام جملة من المؤشرات، والذي يعتبر اختيارها بطريقة صحيحة ودقيقة مهم جدا لتمكينه من اكتشاف الانحرافات ومعرفة مدى انجاز الأهداف الموضوعة.

أولا:تقييم الأداء

نتناول المفهوم، ثم نتعرف على واقع ذلك في البنوك، ثم التعرف على أهمية تقييم الأداء، وأنواع تقييم الأداء، ومداخل ذلك.

1-مفهوم تقييم الأداء: تقييم الأداء حسب (نصر حمود مزنان فهد ،2009) هو مجموعة من الإجراءات والنسب التي تستخدم في تحديد قيمة مدى تحقيق الأهداف التي أقيمت الوحدة الاقتصادية من أجلها[1]. فهو أساس أخذ القرار والمقصود به اختيار مجموعة مؤشرات لقياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المتوقع والوصول إلى النتائج لمعرفة مدى تحقيق الإستراتيجية الموضوعة واتخاذ القرار[2]. كما يتضمّن الأداء وضع مجموعة مؤشرات تقيس مستوى الأداء الفعلي ومقارنته بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها، حتى تكون صورة لما حدث وما يحدث فعلا ومدى النجاح في تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها المؤسسة وتحديد قدرتا على البقاء والنمو في الآجال الطويلة والقصيرة. والتعرف على موقع المؤسسة من المؤسسات المنافسة[3].

2- تقييم الأداء البنكي: تقييم الأداء هو قدرة البنك على توليد وتنمية الأرباح[3] .

وعليه يمكن أن نستنتج أن تقييم الأداء هو: استخدام مجموعة من المؤشرات لقياس الأداء ومعرفة مدى تحقيق الوحدة الاقتصادية للأهداف الموضوعة لاتخاذ القرارات على ضوء النتائج المتوصل إليها.

[1] نصر حمود مزنان فهد، **أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية**، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن،2009، ص26.

[2] Aude HUBRECHT, Michel DIETSCH, **Mesure De La Performance Des Agences Bancaire Par Une Approche DEA,** Finance Contrôle Stratégie –Volume 08, N°2 , Juin2005, p133.

[3] BEYOND ROE–**HOW TO MEASURE BANK PERFORMANCE**, Appendix the report on EU banking structures, European Central Bank Eurosystem, September 2010, p08, from the web sit, www.ecb.europa.eu, consulter le 12/04/2022.

ثانيا : أنواع تقييم الأداء

يوجد العديد من أنواع تقييم الأداء ومن بينها [1]:

1- تقييم الأداء المخطط: يقصد به تقييم المؤسسات من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة، وذلك عن طريق مقارنة مؤشرات الأداء المخطط مع المؤشرات الفعلية، وفق فترات زمنية محددة، وتظهر هذه المقارنات مدى التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسة وتوضيح الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير أسبابا وكيفية معالجتها؛

2- تقييم الأداء الفعلي: يقصد بتقييم الأداء الفعلي تقييم كافة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، وهذا بمقارنة الأرقام الفعلية ببعضها البعض، لأجل التعرف على الاختلالات التي تحدث وقياس درجة ومستوى الأداء في توظيف هذه الموارد في العملية الإنتاجية، وهذا يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعينة ودراسة تطوراتها عبر فترات محددة خلال السنة وعلى ضوء ما تكشفه المعايير والنسب التحليلية المعتمدة في المؤسسة ،ويتم مقارنة هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في نفس المؤسسة، إضافة إلى مقارنتها مع ما حققته من نتائج خلال السنة المالية المعينة والسنوات السابقة[2]؛

3- تقييم الأداء المعياري: ويتم بمقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية أو النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياسا للحكم فيما إذا كانت النتائج مرضية أو لا؛

4- تقييم الأداء العام: هو تقييم كل جوانب النشاط في المؤسسة واستخدام جميع المؤشرات المخططة والفعلية والمعيارية في عملية القياس والتقييم والتمييز بفي أهمية نشاط عن نشاط آخر عن طريق إعطاء أوزان لكل نشاط وكل وزن يشير إلى مستوى ترجيح كل نوع من أنواع النشاط .

ثالثا : مراحل تقييم الأداء في البنوك

تتضمن عملية تقييم الأداء في البنوك على عدة مراحل متتالية هي :

1- المرحلة الأولى: مرحلة جمع البيانات والمعلومات الإحصائية التي تتطلبها عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية لحساب النسب أو المؤشرات المستخدمة في التقييم، وتشمل بيانات لعدة سن وات والنشاطات التي يمارسها البنك؛

2- المرحلة الثانية: مرحلة تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية ودراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب النسب أو المؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء في البنك؛

---

[1] نصر حمود مزنان فهد ، **أثر السياسات الإقتصادية في أداء المصارف التجارية** ، مرجع سبق ذكره ،ص27، ص34

[2] بن خروف جليلة، **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات**- دراسة حالة المؤسسة الوطنية لانجاز القنوات KANAGHAZ 2005-2008، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس، الجزائر، 2009/2008، ص 74.

3- المرحلة الثالثة: مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات والعمليات التي يشمل عليها أداء البنك؛

4- المرحلة الرابعة: مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح أو الإخفاق الذي صاحب أداء البنك مع تحديد الانحرافات التي حصلت في نشاط البنك وتفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات ووضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أفضل؛

5- المرحلة الخامسة: مرحلة متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في نشاط البنك وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب وعدم الوقوع في نفس الأخطاء مجددا.

المطلب الثالث : مؤشرات تقييم الأداء في البنوك

تُعتبر مؤشرات الأداء وسيلة لتزويد المستويات الإدارية بوسائل تكفل قياس الأداء، واكتشاف الانحرافات وتحليل أسبابا والعمل على تشجيع الانحرافات الموجبة وتصحيح الانحرافات السالبة[3]. وتصنف المعايير والمؤشرات التي يُستند عليها في تقييم الأداء البنكي إلى مجموعتين فيهما:

أولا : المعايير التقليدية لتقييم الأداء: تتمثل مؤشرات الأداء التقليدية في معدل العائد على حقوق الملكية ومعدل العائد على الأصول وصافي هامش الفائدة[1]. وأيضا مؤشرات السيولة، التوظيف، الربحية، وملاءة رأس والتي سنتطرق إليها لاحقا.

ثانيا :المعايير الحديثة لتقييم الأداء: أصبح الاعتماد على المؤشرات المالية التقليدية غير كاف لتقييم الأداء للأسباب التالية[1]:

- استناد التحليل المالي التقليدي على القيم التاريخية الواردة في القوائم المالية التي حدثت في الماضي والتي تختلف عن الواقع الحالي أو المستقبلي؛
- تجاهل هذه المؤشرات للعوامل الخارجية كالمنافس ورضا العملاء والبيئة الخارجية؛
- تجاهلها للجودة وتنمية الموارد البشرية والتطوير والابتكار؛
- غياب البعد الاستراتيجي في التحليل المالي التقليدي لغرض معرفة ما إذا كان أداء هذه المؤسسات يتفق مع هدفها الاستراتيجي؛
- تجاهلها لظروف عدم التأكد واحتمالات الخطر عند قياس الأداء الماضي؛
- تعامل التحليل المالي مع الأهداف قصيرة الأجل دون الأهداف طويلة الأجل.

[1] أحمد يوسف دودين، **معوقات استخدام بطاقة الأداء المتوازنة في البنوك التجارية الأردنية**، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 09، العدد02، الأردن ،2009، ص02.

وتتمثل المعايير الحديثة في تقييم الأداء في [1]:

1- نموذج القيمة المعرضة للخطر: تعمل هذه القيمة على القياس الدقيق للمخاطر المتعلقة بأنشطة البنك المختلفة، وتخصيص رأس المال لكل نشاط بناءً على حجم المخاطر الخاصة به. ومن ثم قياس العائد لهذا النشاط بعد تعديله بالمخاطر، وتكمن أهمية هذه القيمة في التعبر عن قيمة الخسارة غير المتوقعة التي يفترض التحوط لها، وتستخدم القيمة المعرضة للخطر لقياس نشاط البنك ووحداته المختلفة بدف تخصيص رأس مال يتناسب مع حجم المخاطر.

2- نموذج التحليل المبني على تجزئة القيمة: يهدف إلى مساعدة الإدارة على تحديد وبشكل كمي الوحدات أو النشاطات البنكية القادرة على خلق قيمة عن طريق عائد يفوق تكلفة رأس المال، وتعمل الوحدات على تقليل القيمة، والهدف من هذا النموذج هو تحديد المكان الذي يتم منه تحقيق القيمة في البنك (قروض، ودائع،...)؛

3- نموذج القيمة الاقتصادية المضافة: يُعرّف هذا الأسلوب بأسلوب البدء من القمة إلى القاعدة في إدارة المخاطر. وتقاس القيمة الاقتصادية المضافة بالمعادلة التالية[2]:

القيمة الاقتصادية المضافة =الربح العامل الصافي بعد الضريبة-(رأس المال×تكلفة رأس المال)⟵ (1)

حيث:

-الربح العامل الصافي بعد الضريبة: هو معيار الأرباح الاقتصادية؛

-رأس المال: القيمة الدفترية لجميع عناصر رأس المال(حقوق المساهم في، مخصصات خسائر القروض بعد طرح الضريبة المؤجلة، الشهرة المستهلكة)؛

4- نموذج بطاقة الأداء المتوازن: بطاقة الأداء المتوازن هي إطار متكامل لقياس الأداء الاستراتيجي، وتتكون من مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية التي تتلاءم مع أهداف وإستراتيجية المؤسسة، وكذلك مع أهداف واستراتيجيات الوحدات الفرعية في المؤسسة. وتقوم بطاقة الأداء المتوازن على أربعة ركائز أو محاور رئيسية [3]هي:

أ- المحور المالي: يشير هذا المحور إلى متطلبات المالكفي من عائد على رأس المال المستثمر من قبلهم ومستوى الدخل التشغيلي، تخفيض التكاليف، الحصة السوقية، قيمة الأصول والتدفق النقدي؛

---

[1]سنان زهير محمد جميل، سوسن أحمد سعيد، **تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية بالتطبيق على مصرف الموصل للتنمية والاستثمار للفترة 2002-2004**، تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق ،2006/06/20، ص123.

[2]محمد جموعي قريشي، **تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000** الجزء الأول، مجلة الباحث ،العدد 03، ورقلة، الجزائر ،2004، ص92.

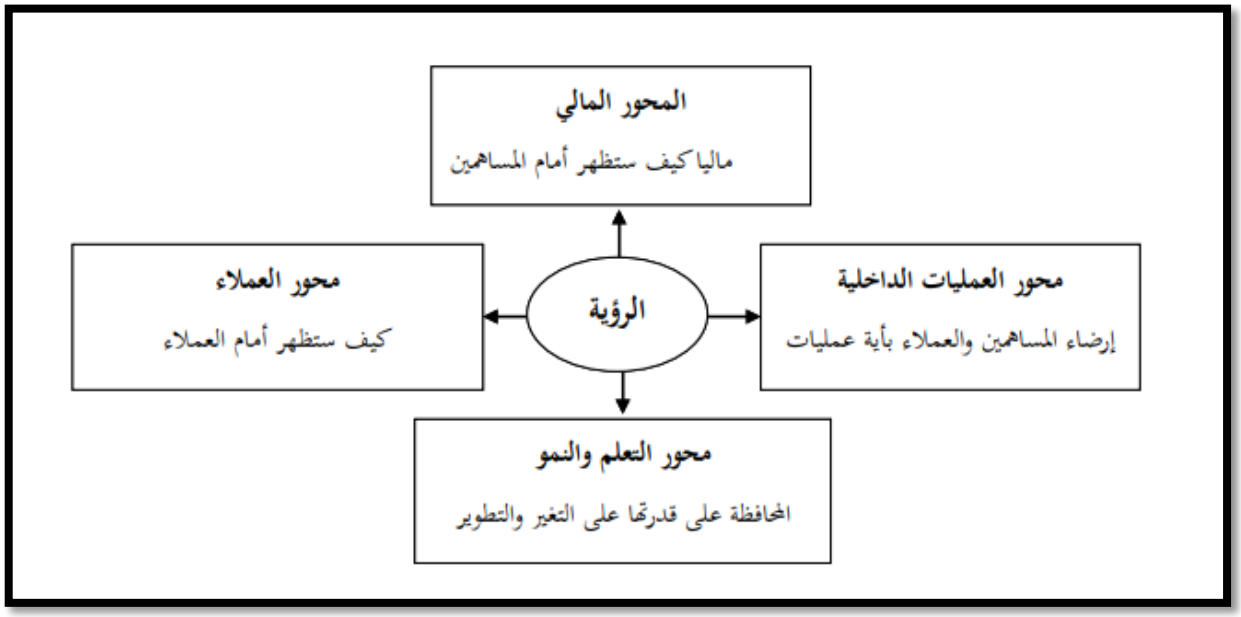
[3]محفوظ أحمد جودة، **تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الالتزام المؤسسي للعامل في في شركات الألمنيوم الأردنية**- دراسة ميدانية أردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد02، الأردن ،2008، ص 278- ص279 .

ب– محور العملاء: يركز هذا المحور على الأنشطة والإجراءات التي تلبي حاجات العملاء وهنا تظهر أهمية سرعة الاستجابة لطلبات العملاء وتلبية توقعاتهم، ومن بين المقاييس المستخدمة في محور العملاء نجد عدد العملاء، نسبة العملاء ، مؤشر رضا العميل ومعدل الشكاوي واكتساب عملاء جدد؛

ج– محور العمليات الداخلية: يعكس هذا المحور العمليات الحرجة التي ينبغي للمؤسسة التفوق فيها عن غيرها من المنافسفي. ومن المقاييس المستخدمة في هذا المحور نجد جودة المنتج، وقت دورة الإنتاج، الإنتاجية ودرجة استخدام الأصول؛

د– محور التعلم والنمو: يركز على الاستثمار في الموارد البشرية لأجل رفع مستوى أدائهم. ومن أهم المقاييس المستخدمة في هذا المحور مصاريف البحث والتطوير، مصاريف التدريب ومعدل ساعات التدريب لكل موظف. وحسب كل من "*OlveAndS.Jostrand*" أن العديد من المؤسسات في السويد أضافت محور الموارد البشرية، ويشمل مقاييس منها عدد القادة، مؤشر الدافعية، مؤشر رضا العاملفي، معدل دوران العاملفي، متوسط سنوات الخدمة، وهناك مؤسسات أخرى أضافت محور البيئة أي تحقيق معايير تلبية متطلبات التمع في الحفاظ على البيئة. ونقدم فيما يلي الشكل رقم(01).

شكل (2. .1) : محاور بطاقة الأداء المتوازن



المصدر: عصام زعبلاوي وآخرون، بطاقة الدرجات المتوازنة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 09، العدد 02، السنة 19، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، يونيو 2011، ص 59.

هـ – نموذج العائد المعدل بالمخاطرة: هي مقاييس مشتقة من المقاييس التقليدية (العائد على الملكية، العائد على الموجودات، العائد على رأس المال)، وتكون هذه المقاييس معدلة بالمخاطرة، حيث تأخذ بعفي الاعتبار جميع المخاطر البنكية في عملية التقييم ومن بفي المقاييس نجد[1]:

- العائد/الموجودات المعدلة بالمخاطرة؛
- العائد المعدل بالمخاطرة/مجموع الموجودات؛
- العائد/رأس المال المعدل بالمخاطرة؛
- العائد المعدل بالمخاطرة/رأس المال؛
- العائد المعدل بالمخاطرة/رأس المال المعدل بالمخاطرة.

ثالثا : الصعوبات أو الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء:

إن طبيعة تقييم الأداء تتضمن الحكم على شخص من قبل شخص آخر، وأي خطأ متضمن في هذا الحكم قد يجعل تقييم الأداء غير موضوعي وغالباً ما تكون هذه الأخطاء نابعة إما من المقوم للأداء أو نظام التقييم في حد ذاته، والتي تؤثر على نجاح عملية التقييم.[2]

1– الأخطاء المتعلقة بالمقوم (القائم بالتقييم):

ومن بين هذه الأخطاء نجد:

أ- الانطباع الشخصي: والذي يتمثل في حكم المقوم على الفرد العامل بحكم مسبق قبل إجراء عملية التقييم سوءاً بالسلب أو الإيجاب.

ب- شخصية القائم بتقييم الأداء: إما أن يكون متساهلاً أو متشدداً أثناء عملية التقييم وهذا يؤثر على عملية التقييم.

ج- التحيز الشخصي: والذي يتمثل في ميل المقوم إلى بعض العمال لأسباب تكون خارجة عن عمله، سواء كانت هناك علاقة شخصية أو اجتماعية بين العامل والقائم بالتقييم ومن بين هذه العلاقات نجد مثلا: الزمالة والصداقة والعلاقات العائلية...إلخ.

د- إعطاء المقوم تقديرات عالية لسلوك وأداء العامل في الفترة الأخيرة وإهماله لسلوكه وأدائه قبل كذلك.

---

[1] سنان زهير محمد جميل، سوسن أحمد سعيد، **تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة بالتطبيق على مصرف الموصل للفترة 2002-2004** ، مرجع سبق ذكره ،ص124.

[2] السعيد بلوم، **أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية**، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة دون السنة، ص 75ص 76.

هـ- عدم اهتمام الرؤساء بإعداد التقارير عن تقييم أداء مرؤوسيهم، أي عدم القيام بوظيفة التقييم بأكمل وجه، وهذا يدخل في اللامبالاة.

2- أخطاء متعلقة بنظام التقييم:

ومن بين الأخطاء المتعلقة بنظام التقييم والتي تؤثر على عملية تقييم الأداء ومنها:

أ- عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة تساعد على مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط.

ب-عدم كفاءة نماذج التقييم: فوجود نماذج معقدة وغامضة يؤدي إلى رب المقومين من إعداد عملية التقييم.

ج- إستخدام طريقة للتقييم موحدة وهذا خطأ حيث وجود طريقة موحدة لا يتناسب مع كل الوظائف والمهن داخل المؤسسة.

د- قلة المتابعة من طرف الجهات التي توضع نظام تقييم الأداء.

المبحث الثالث : العوامل المؤثرة على أداء و تنافسية البنوك

أفرزت المتغيرات العالمية وتفرز تحديات تنافسية متعاظمة، نتيجة عولمة النشاط المصرفي و تحرير الخدمات المالية والمصرفية لتلقي بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية، وأصبح تطوير الخدمات المصرفية و مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك.

المطلب الأول : جودة و تطوير الخدمات البنكية :

تعتبر الخدمات البنكية من المنتجات المهمة للبنوك

أولا : مفهوم الخدمة المصرفية :

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام [1] حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المؤسسات أو الماكنات التي تقدم من خلالها هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط و من هنا نجد أن الخدمة المصرفية تمثل مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للزبون سواء كان بمقابل مادي أو بدون مقابل قد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمات مجانية للزبون .[2]

من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة المصرفية عبارة عن نشاط قد يكون ملموس أو غير ملموس و لا يقدمها البنك إلا بطلب من عميله و ترتبط أساسا بالوظائف الأساسية للبنك قد تكون بمقابل أو بدون مقابل .

ثانيا : تطوير الخدمات المصرفية

تقتضي الطبيعة المتغيرة للسوق المصرفية تجاوب إدارة البنك والتفاعل مع التطور البيئي بالبحث المستمر في تطوير الخدمات المصرفية، حيث تكمن قدرة البنك على البقاء والاستمرار في السوق في مدى قدرته على الاستجابة لمقتضيات التطور والتفاعل مع متغيرات السوق.

1- **مفهوم تطوير الخدمات المصرفية:** المقصود بتطوير الخدمات المصرفية إضافة مزايا جديدة للخدمات القائمة بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل:

- إدخال تحسينات أو تعديلات على الخدمة المصرفية الموجودة وفي طريقة تقديمها.
- استحداث خدمات وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالي للبنك.

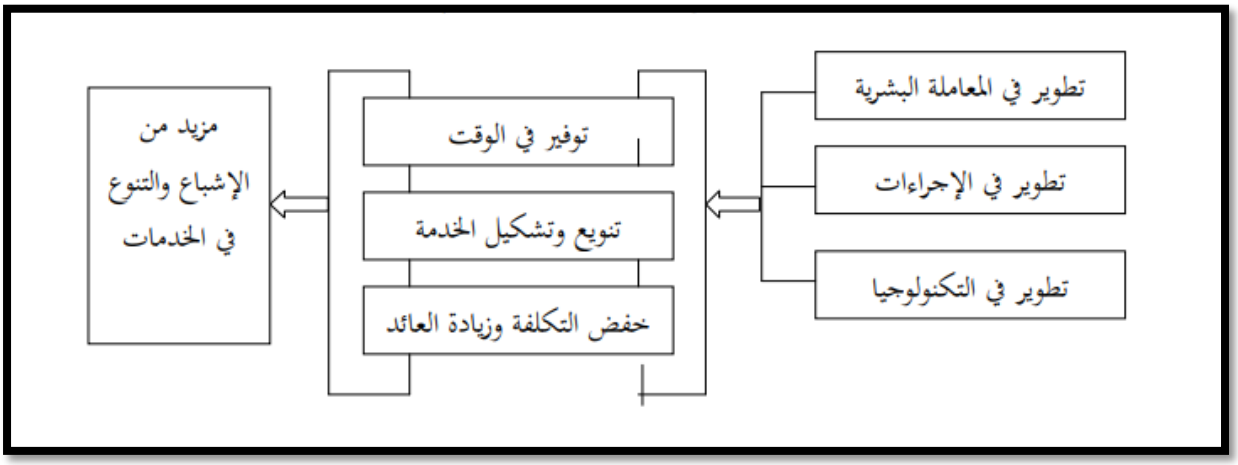
[1] زياد رمضان ، محفوظ جودة ، **الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك** ، الطبعة الثالثة دار وائل للنشر و التوزيع الأردن ، 2003 ص 307

[2] طارق قندوز، **النظام التسويقي و تجويد خدمات القطاع المصرفي** ، مؤسسة الثقافة الجامعية مصر 2015 ، ص 84

- مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة، وتقديمها إلى شرائح جديدة من العملاء لم يتعاملوا معه من قبل.

خضع تطوير الخدمات المصرفية وتنميتها إلى منظومة إبتكارية لها محاور ولها في نفس الوقت جوانب وأهمية وأهداف ويظهر ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (2. 2) :تطوير مزيج الخدمات المصرفية في البنوك.



المصدر : جبلي هدى ، جودة الخدمة المصرفية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر .

هناك ثلاث محاور لتطوير الخدمات المصرفية تتمثل في[1]:

أ- المحور الأول : تطوير المعاملة البشرية لتصبح أكثر كفاءة ويتحول معها العميل إلى صديق ، بل أكثر من ذلك إلى شريك في إنتاج الخدمة المصرفية ، وبالتالي تحقيق الأهداف التسويقية .

ب- المحور الثاني : تطوير الأساليب والإجراءات والمنافذ التي تمر بها الخدمة في اتجاه العميل .

ج- المحور الثالث : التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك ، بإدخال كل الأنظمة الإلكترونية من أجل راحة العميل وتحقيق المنفعة الزمنية والمكانية .

ثالثا: أهمية تطوير الخدمات المصرفية

إن جهود البنك المتعلقة بتطوير خدماته لابد أن تتم في إطار إستراتيجيته الشاملة، وهذا يعني أن ابتكار أية خدمة مصرفية جديدة أو تطويرها يجب أن تحدد الأهداف الإستراتيجية للبنك في المدى الطويل، وتنبع أهمية الابتكار والتطوير في مجموعة من الاعتبارات نذكر أهمها فيما يلي[1]:

[1] محمود صبح ، **الابتكارات المالية** ، دار الكتاب للنشر ، القاهرة ، 1665 ، ص 15 .

1- التغير المستمر في أذواق ورغبات وحاجات العملاء، وبالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية ضروري لضمان استمرار التعامل مع البنك بحيث يكون ذلك التطوير ملائما لرغبات وحاجات العملاء وميولهم ،والعمل على تحويل عملاء البنوك المنافسة للتعامل مع البنك.

2- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة العملاء.

3- مواجهة المنافسة، حيث تعتمد المنافسة في مجال العمل المصرفي على جوانب الابتكار والتطوير للخدمات، بينما يقل دور المنافسة السعرية، وخاصة فيما يتعلق بالودائع والقروض وعمليات الخصم حيث يتم الالتزام بمعدلات يفرضها البنك المركزي.

رابعا : العوامل المؤثرة في عملية تطوير الخدمات المصرفية

تخضع عملية تطوير الخدمات المصرفية إلى نوعين من العوامل:

1-**العوامل الخارجية**:ترتبط هذه العوامل بالبيئة التي ينشط فيها البنك، والتي من شأنها التأثير على عملية التطوير من أهمها، العملاء، البنوك المنافسة، التطور التكنولوجي، السياسة الحكومية.

2- **العوامل الداخلية**:تتضمن هذه العوامل التنظيم الإداري للبنك، مدى استعداد موظفي البنك للتغيير، الوسائل المادية المتاحة و الأهداف الإستراتيجية للبنك.

إن عملية تطوير المزيج الخدمي في البنوك أصبحت ضرورة ملحة على ضوء ما تشهده الساحة المصرفية في الآونة الأخيرة من خطوات متسارعة للعمل على تحديث وتطوير المنتجات والخدمات المصرفية.

ولا شك أن التطور التكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات كان لهما الأثر الواضح في ظهور خدمات مصرفية حديثة كوسائل ونظم الدفع الإلكتروني والتي تعد حجر الزاوية لنجاح وتطور المعاملات التجارية، كما أن لكل خدمة مصرفية عمر محدود، عادة ما يتم إعادتها في السوق بأساليب جديدة، أو أن يتم استبدالها بخدمات أخرى أكثر تطورا استجابة لاحتياجات العملاء ورغباتهم ولمواكبة التطورات على مستوى البنوك الأخرى المنافسة.

المطلب الثاني: تحرير الخدمات البنكية

إن التحرير المالي جاء في إطار حركة تحرير اقتصادي شامل تدعمه تحولات اقتصادية محلية وعالمية خاصة في أعقاب نشوب أزمات زعزعت الاستقرار المالي لبعض الدول ، و بالتالي تطلب الأمر إعادة النظر في السياسات و البرامج المؤدية إلى نشوب تلك الأزمات و الإخلال في التوازن الاقتصادي .

[1] عبد الكريم الدعيس ، **تقييم السياسات التسويقية للخدمات المصرفية في اليمن** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، 1664 ، ص 134 .

أولا : مفهوم التحرير المالي والمصرفي

يعتبر التحرير المالي و المصرفي إحدى المكونات الرئيسية للتحرير الاقتصادي، و يقصد بالتحرير المالي و المصرفي إلغاء القيود و الترتيبات و الضوابط المفروضة على حركات رؤوس الأموال قصيرة و طويلة الأجل عبر الحدود الوطنية و إعطاء السوق مطلق الفعالية في عمليات ضمان توزيع و تخصيص الموارد المالية، و تحديد أسعار العمليات المالية طبقا للعرض و الطلب، كذلك ينبغي إلغاء الرقابة المالية الحكومية ، وبيع البنوك ذات الملكية العامة و إعطاء البنوك و المؤسسات المالية استقلالها التام و عدم فرض أي قيود على حرية الدخول و الخروج من صناعة الخدمات المالية و المصرفية .[1]

وينحصر مفهوم التحرير المالي والمصرفي في إطار ضيق كالسياسة الخاصة بتخفيف الرقابة على أعمال الأسواق المالية و رفع قيود على حركة رؤوس الأموال و غالبا ما تكون عمليات التحرير المالي واسعة تشمل الإجراءات التي تساعد على كفاءة و سلامة النظام المصرفي و تنمية الأسواق المالية و استبدال الرقابة المباشرة بخلق اليات و أدوات رقابية غير مباشرة [2]

و التحرير المصرفي بالمعنى الضيق يعرف على أنه مجموعة من الإجراءات التي تسعى إلى خفض درجة القيود المفروضة على القطاع المصرفي و التقليل من احتكار الدولة و فتحه أمام المنافسة[3] أما بالمعنى الواسع فالتحرير المصرفي يشمل مجموعة من الإجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية و تطبيق نظام غير مباشر للرقابة النقدية و إنشاء نظام إشرافي قوي ، وخوصصة بنوك القطاع العام و تشجيع القطاع الخاص على إنشاء البنوك و السماح للأجنبية منها بالدخول إلى السوق المصرفية المحلية و من جانب أخر يعرف التحرير المالي و المصرفي من خلال ثلاثة جوانب هي [4]:

1- تحرير القطاع المالي المحلي: ويشمل تحرير القطاع المالي تحرير ثلاثة متغيرات هي:

أ – تحرير أسعار الفائدة: و ذلك عن طريق الحد من الرقابة المتمثلة في تحديد سقوف عليا لأسعار الفائدة الدائنة و المدينة و تركها تتحدد في السوق بالإلتقاء بين عارضي الأموال و طالبيها بغرض الإستثمار عن طريق الملائمة بين الإستهلاك و الإنفاق الإستثماري و بالتالي زيادة النمو الاقتصادي و لا يمكن أن يحدث هذا مالم تثبت الأسعار عن حد معين .

---

[1] رمزي زكي ، **العولمة المالية** ،الطبعة الأولى ،دار المستقبل العربي ، مصر 1999،ص73

[2] عبد الوهاب عثمان شيخ موسى ، **السلامة المصرفية و الاستقرار الاقتصادي** ، الطبعة الثانية ، دار السداد ، السودان ،2007، ص38

[3] بن طلحة صليحة ، معوشي بوعلام ، **دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية** ، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية ، واقع و تحديات ، 14 15 ديسمبر 2004 ، جامعة شلف ، مجمع النصوص العلمية للملتقى ، ص 477.

[4] بريش عبد القادر ، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية** ، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية فرع نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 37 ص38

ب- تحرير الإئتمان: وهذا الحد من الرقابة على توجيه الإئتمان نحو قطاعات محددة و كذلك وضع سقوف إئتمانية عليا على القروض الموجهة لباقي القطاعات الأخرى .

ج- إلغاء الاحتياطات الإجبارية المغالي فيها على البنوك و تحرير المنافسة البنكية: وهذا بإلغاء و إزالة كل القيود التي تعيق إنشاء البنوك المحلية و الأجنبية و كذلك إلغاء كافة القيود المرتبطة باختصاص البنوك و المؤسسات المالية .

2- تحرير الأسواق المالية: هذا التحرير يكون بإزالة القيود و العراقيل المفروضة ضد حيازة و امتلاك المستثمر الأجنبي للأوراق المالية للمنشآت المسعرة في بورصة القيم المنقولة و الحد من إجبارية توظيف رأس المال و أقساط الأرباح و الفوائد .

3- إزالة الحواجز و العقبات التي تمنع البنوك و المؤسسات المالية: الأخرى من الإقراض من الخارج و العمل على الحد من الرقابة المفروضة على سعر الصرف المطبق على الصفقات المرتبطة بالحساب الجاري و حساب رأس المال و تقليص الفجوة بين سعر الصرف الإسمي و الحقيقي و تدفقات رأس المال حيث يعتبر تحرير تدفق رأس المال أحد جوانب تحرير القطاع المالي و الذي يعني حرية تحويل التدفقات النقدية و المالية العابرة لحدود البلد و الخارجة منه في إطار التكامل المالي و اللإقتصاد العالمي .[1]

ويشير خبراء صندوق النقد الدولي في هذا الصدد إلى قضيتين هامتين هما[2]

- **الأولى:** أنه من الأفضل البدء في تحرير التدفقات طويلة الأجل و تحرير الإستثمار الأجنبي قبل تحرير استثمار المحافظ المالية أو الإستثمار الأجنبي غير المباشر.
- **الثانية:** أن التحرير الشامل لمعاملات و تحويلات رأس المال لا يعني التخلي عن كل القواعد و النظم المطبقة على معاملات العملة الأجنبية بل ربما أحتاج الأمر الى تقوية القواعد و النظم التحوطية المتعلقة بتحولات العملة الأجنبية التي يجريها غير المقيمين.

ومما سبق نستنتج أن عملية التحرير المصرفي يقصد بها إلغاء القيود على الإئتمان المحلي و تحرير معدلات الفائدة،و إلغاء القيود على العمل المصرفي و تفويض دور الدولة في القطاع المالي و المصرفي و التقليل من تدخلات فيه بما في ذلك تحرير حساب رأس المال و السماح بحرية حركة رؤوس الأموال.

[1] يوسف عثمان دريس ، **تحرير حساب رأس المال ، المزايا و المخاطرة** ، تجربة الدول النامية ، العدد 35 ، مجلة المصرفي ، السودان ، مارس 2005 ، ص01

[2] عبد المطلب عبد الحميد ، **العولمة و إقتصاديات البنوك** ، الدار الجامعية للطباعة و النشر ، مصر ، 2002 ، ص35

ثانيا : دوافع و أهداف التحرير المالي و المصرفي

إن موجة التحرير المالي و المصرفي التي يشهدها العالم المعاصر تنطلق من العديد من الإعتبارات من أهمها أن الدولة البنكية مساهم سيء و مسؤول عن الإدارة السيئة و لا تعرف كيف تعالج الأزمات البنكية لهذا يتعين أن تنسحب من القطاع التنافسي البنكي بحيث تتركه لمؤسسات ائتمانية خاصة من جهة و أن تتقلص سلطتها الإشرافية – إن لم تنعدم – من على سوق الإئتمان من جهة أخرى[1] .

1- دوافع التحرير المالي و المصرفي

إن التحرير المالي و المصرفي تحثه دوافع أهمها :

- إن التحرير المالي ظهر كنهج ضروري يتعين ولوجه الإدارة محيط نقدي يميل الى التقلب أكثر فأكثر
- ظهور الحاجة إلى تحديث القطاع البنكي من أجل تكييف قواعد التسيير مع التطورات التي تعرفها الأدوات المالية و الأسواق المالية نظرا لما تشهده الساحة من تحرير لحركة رؤوس الأموال .
- يؤدي التحرير الى زيادة التنافس في المحيط المالي و تقوية فاعلية تعبئة المدخرات و بالتالي تقوية النظام المالي و تعزيز النمو الاقتصادي حيث توصل إلى أن التحرير المالي يؤدي إلى زيادة الإدخار مما يسمح برفع حجم الإستثمار و نوعيته فيزيد معدل النمو الاقتصادي و ذلك من خلال 2
- يسمح التحرير المالي بتدفق رؤوس الأموال الأجنبية بسبب ارتفاع معدلات الفائدة الحقيقية المحلية .
- يقلل التحرير المالي من دور القطاع المالي غير الرسمي الذي لايبقى أي سبب لوجوده عند رفع معدلات الفائدة الحقيقية حيث تصبح متساوية في كل القطاعين الرسمي و غير رسمي .
- يسمح التحرير المالي بظهور مؤسسات مالية و مصرفية متخصصة فيؤدي بذلك إلى تخفيض تكلفة إنتاج الخدمات المالية و المصرفية .

2- أهداف التحرير المالي و المصرفي :

إن الهدف الأساسي من التحرير المالي و المصرفي يتمثل في بناء نظام مالي فعال كما توجد له أهداف عامة نلخصها فيمايلي :[3]

[1] عبد الباسط وفاء ، **القطاع المصرفي بين التحرير المالي و الرقابة المرنة** ، دار النهضة العربية ، مصر ، 2004 ، ص 12ص 17

[2] Baptiste venet ,**les critiques de la théorie de la libéralisation financière**, université paris, IV dauphin , paris ,2002,P35

[3] عبد الوهاب عثمان شيخ موسى ، **السلامة المصرفية و الاستقرار الاقتصادي** ، الطبعة الثانية دار السداد ، السودان ، 2007 ، ص 40

- إجراء التحرير المالي و المصرفي تشمل على إلغاء القيود على أسعار الفائدة و على الرسوم و العمولات التي تتقاضاها البنوك نظير الخدمات التي تقدمها .

- يهدف التحرير المالي إلى تعميق إستقلالية المؤسسات المالية عن طريق إلغاء القيود التي تكبل حركة النظام المصرفي و المتمثلة في السقوف الإئتمانية .

- اتخاذ الإجراءات المناسبة حيال تحسين أطر السياسات النقدية و تطوير الأدوات غير مباشرة في مجال تنفيذ هذه السيايات و إلغاء أو تقليل السياسات الخاصة بتحفيز أو بتمييز قطاعات معينة في السياسات التمويلية و إزالة الرقابة المباشرة على الأئتمان .

- إلغاء القيود على حساب رأس المال و السماح بفتح تلك الحسابات في الأسواق الخارجية و تحرير التجارة في الخدمات المالية عن طريق إزالة القيود على الإستثمار الأجنبي المباشر و السماح بإمتلاك العملات الأجنبية و الإنفتاح على الأسواق المالية الخارجية دون عائق أو تحفيز.

- اتخاذ التدابير اللازمة لتشجيع و تعميق المنافسة في الأسواق المالية و ذلك بتوسيع مجالات عمل المؤسسات المالية خوصصة البنوك العمومية و تشجيع قيام شركات المساهمة و الحد من الإحتكار ورفع كفاءة الأداء العام في القطاع المالي و المصرفي.

- تعميق الإجراءات الإحترازية و أطر الرقابة المصرفية الداخلية و تحسين الشفافية و زيادة رؤوس أموال المؤسسات المالية و البنوك .[1]

ثالثا : أساليب و إجراءات التحرير المالي و المصرفي

إن أساليب التحرير المالي و المصرفي تختلف من دولة لأخرى و تتوقف هذه الأساليب على أهداف السياسة الاقتصادية العامة، فهي إما إجراءات تهدف إلى تحسين السياسة النقدية أو لتشجيع المنافسة في القطاع المصرفي أو لتحسين الأساليب و تطوير الأسواق المالية أو لدعم التنظيم الهيكلي للجهاز المصرفي و تتمثل في الإجراءات فيمايلي [2]:

- إلغاء القيود على سعر الفائدة و إطلاق الرسوم و العمولات و زيادة استقلالية المؤسسات المالية و المصرفية و إلغاء القيود الإدارية كالسقوف الإئتمانية .

- تحسين السياسة النقدية من خلال تطوير الأدوات غير المباشرة لها كخفض الإئتمانات التفضيلية في قطاعات الأولوية و تخفيض القيود المباشرة على الإئتمان .

[1] عبد الحميد صديق البر ، **أثر الأسواق رؤوس الأموال على إقتصاديات الدول النامية** مجلة مصر المعاصرة ، الجمعية المصرية للإقتصاد السياسي و الإحصاء و التشريع ، القاهرة ، السنة 93 ، العدد 465 ، ماي 2002 ، ص 97

[2] عبد الله فكري محمد الوكيل ، **تقييم أداء البنوك في ظل سياسات التحرير الاقتصادي** ،رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية الاقتصاد ، جامعة القاهرة ، 1997 ، ص 16

- تشجيع المنافسة في القطاع المالي كتقليل الحواجز أمام الإنضمام إلى السوق أو الانسحاب منه توسيع نطاق عمل المؤسسات المالية و إعادة هيكلة البنوك التي تديرها الدولة و نقلها إلى القطاع الخاص و الأجنبي و المحلي .
- دعم تنظيم واعي لهيكل الجهاز المصرفي و الإشرافي يتضمن تكوين رأس مال البنك و تحسين درجة الشفافية في المعاملات و زيادة درجة الحماية للمودعين و المستثمرين .
- ويرى معظم الإقتصاديون أن أفضل السبل للتحرير المالي و المصرفي هو أن يتم بشكل تدريجي.

رابعا : شروط التحرير المالي و المصرفي

التحرير المالي و المصرفي هو إتجاه عالمي في إطار إصلاح النظم المصرفية و له بعض المزايا و للقيام به يجب توفر مجموعة من الشروط و التي نوردها فيمايلي:

1- **ضمان المنافسة:** إن التحرير المالي و المصرفي يتطلب إلغاء كافة المعوقات أمام حرية المنافسة و ذلك لتنجب الوقوع في فروق واسعة بين سعر الفائدة على الودائع و سعر الفائدة على القروض و منع التوسط المفرط في عملية منح الإئتمان و كذلك لضمان استجابة الجهاز المصرفي لتوجيهات السلطات النقدية و المالية .

2-**ضمان عدم تجزئة السوق** إن إتجاه المشروعات إلى التعامل مع بعض المؤسسات المالية و المصرفية دون الأخرى نتيجة امتلاك هذه المشروعات لبنوك قد يؤدي إلى عدم إكتمال السوق و كذا يجب إعطاء تسهيلات لمنح التراخيص و تسهيل عمليات الإندماج و فتح فروع مصرفية جديدة .[1]

هذا و قد أجمع الإقتصاديون على أنه من متطلبات التحرير المالي و المصرفي أن يتواكب هذا الأخير مع تحرير تجارة الخدمات الخاصة منها المالية و المصرفية و هذا النوع من التحرير كان في إطار جهود دولية تحت مظلة المنظمة العالمية للتجارة حيث أدرج قطاع الخدمات ضمن مفاوضات المنظمة و التي نتج عنها ظهور اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات، هذه الأخيرة شملت عدة أنواع من الخدمات كان من أهمها الخدمات المالية و المصرفية.

[1] بريش عبد القادر ، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية** ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 ص41

المطلب الثالث :تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الرقمنة

إن التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كان له الأثر الجذري على القطاع المالي بشكل عام و القطاع المصرفي بشكل خاص على مدى العقود الماضية و أصبح الآن أداة بالغة الأهمية ذات فوائد إستراتيجية للبنوك تحقق التقدم و النجاح و تقدم نوعية أفضل غي الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن حيث تعتبر التكنولوجيا احد الأركان المهمة في التعامل المالي و المصرفي .

أولا : مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تعرّف التكنولوجيا على أنها الاختراعات التي تساعد الفرد في حياته اليوميّة، ويقصد بمفهوم الإعلام والاتصال أي المعلومة وطرق الاتصال، ويُذكر أنّ طرق التواصل في المجتمع تعددت منذ القدم، ومن بين هذه الطرق الكلام بشكلٍ مباشر، أو عن طريق الرسائل أو المذياع أو التلفاز وغيرها.

تُعرّف تكنولوجيا الإعلام على أنها وسيلة التواصل عن طريق التكنولوجيا، والمقصود بها أجهزة الإعلام الآلي أو الهاتف، باختصار إنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال تُعرّف على أنها كافة التقنيات التي يتمّ استخدامها لتحويل البيانات على مختلف أشكالها إلى معلومات متنوعة

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بعدد من الخصائص عن غيرها من التكنولوجيات، من أبرزها:

1- **الفعالية** : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد, كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار, وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.
2- **غير محدد بالوقت**: إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني **E-MAIL**
3- **اللامركزية**: هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات.
4- **الاتصال عن طريق النت**: ربط الأجهزة لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.
5- **حركية** : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.

6- **عملية تحويلية:** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية.

7- **عملية الكشف عن الهوية** : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص أخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

8- **التوزيع**: تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

9- **العولمة** : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان[1].

ثالثا : تأثير تكنولوجيا المعلومات على عمل المؤسسات المصرفية

إن التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والإتصال كان له الأثر الجذري على القطاع المالي بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص على مدى العقود الماضية، وأصبح الآن أداة بالغة الأهمية ذات فوائد إستراتيجية للبنوك تحقق التقدم والنجاح وتقدم نوعية أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن حيث تعتبر التكنولوجيا أحد الأركان المهمة في التعامل المالي والمصرفي.

1- أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المصارف

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أهم العناصر الآتية:

- تساهم في إيجاد فرص جديدة لم تشهدها من قبل المصارف من خلال طرح خدمات جديد؛ تعمل تكنولوجيا المعلومات على تغير كل جوانب عمل المصارف:عملها بناؤها، خدماتها، أسواقها.

- تمنح العاملين فيها المرونة في أن يعملوا في أي مكان إذ تتيح تكنولوجيا المعلومات للمصارف الفرص في إستمرار نشاطاتها وتواصل اتصالاتها أو توحيد عملياتها وتنسيقها ضمن ما هو متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات وتباين الوقت؛

- تقوم بتحسين الكفاءة التشغيلية فاستخدام المعلومات الدقيقة يتيح فرص إنتفاع أفضل من الموارد وانتاج الخدمات بأقل كلفة و بأقصى سرعة من خلال تقليل وقت تنفيذ الأوامر[2]؛

- تساهم في تحسين عملية إتخاذ القرار عن طريق توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب يساعد المديرين على تقليل الإعتماد على التخمين والتجربة والخطأ إذ أنها تساهم في خلق مناخ يلبي طموحات

[1]-www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5 Consulté le 12/04/2022, à 9.45 h.

الأطراف كافة وتجسد علاقات عمل أكثر ديناميكية وطويلة المدى، الأمر الذي ينعكس على كفاءة الأداء ،وبالتالي صنع قرارت أفضل؛

- تعمل على التنسيق بين مختلف الأقسام عن طريق توزيع المهام والعمل بين الأفراد وتحدد مستويات العلاقة التنظيمية طبقاً لاحتياجات شبكات تدفق الأعمال كما تسهم في إيجاد شبكات اتصال وتحديدها بطريقة تحقق فيها التلاؤم لمنظمي بأقصى كفاءة وفاعلية.

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المصارف على تقديم خدمات ذات قيمة عالية ، مثل بطاقات الائتمان والتسليم الفوري للطرود وأنظمة الحجز العالمية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممّا يؤكد أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياة المصرف ونجاحه.

- تعمل تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تمكين المصرف من إدراك العديد من المخاطر المحتملة وخفض إحتمالاتها عن طريق البحث العلمي، والتنظيم، والقدرات التنظيمية، كما تساعد في كشف الإنحرافات في وقت مبكر لمنع تفاقمها والعمل على وضع المعالجات المناسبة لها.

- تساعد على زيادة فعالية الإقتصاد الرقمي عن طريق إستخدام أحدث التقنيات لمعالجة البيانات ؛

كما إنها تقوم بعمليات حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعد أساساً في عمل المصرف.

2- أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الخدمات المصرفية

تتميز الأعمال المصرفية بالاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تطوير أساليب تقديم الخدمات للعملاء، حيث ظهرت أجهزة الصراف الآلي والمصارف والإنترنت، كما تستخدم الهواتف لإجراء المعاملات على الحسابات والحسابات الجديدة الأخرن لقد أحدثت تغييرات هائلة نذكر أهمها[1]:

- انخفاض تكايف التشغيل.

- تتزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

- زيادة حجم المعاملات المصرفية عبر الحدود بين عملاء البنوك والشركات التجارية من خلال التجارة الإلكترونية.

- تحرير العملاء من قيود الوقت والمكان، وظهور ما يسمى بالخدمات المصرفية المنزلية أو الهاتفية؛

- تقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل، مثل ظهور ماكينات الصرف الآلي والخدمات المصرفية الإلكترونية.

- خلق البيئة القانونية والتشريعية المناسبة للمساعدة في تعزيز تطبيق تكنولوجيا الإعلام في البنوك.

[1] بريش عبد القادر ، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية** ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 41

- يعتبر الاهتمام بالعنصر البشري إحدى الركائز الأساسية للإرتقاء بالأعمال المصرفية وتطويرها.
- تطوير تطبيقات التسويق المصرفي من خلال التنويع في الخدمات المصرفية.

المطلب الرابع : عوامل أخرى مؤثرة على أداء و تنافسية البنوك

و هذا وفقا لعدة عناصر نذكر منها :

أولا :مواكبة المعايير الدولية: وهذا عن طريق

1- تدعيم القواعد الرأسمالية: تحتل قضية رؤوس الأموال البنوك أهمية بالغة بوصفها صمان أمان لمواجهة الصدمات والأزمات، فضلا عن أهميتها في تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك، وتحسين نظام تقويم المخاطر، من ثم فقد اهتمت لجنة بازل بإصدار مشروعها الثاني المتعلق بالكفاية رأس المال لوضع قواعد جديدة تعكس حجم المخاطر التي يواجهها العمل البنكي في الوقت الراهن، وعلى الرغم من أن الاقتراحات الجديدة لم ترفع الحد الأدنى لمعدل كفاية رأس المال عن المستوى المعمول به حاليا 8% إلا أن إدراج أنواع جديدة من المخاطر يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الحجم المطلق لمتطلبات رأس المال، وفي ضوء ما تقدم فإن البنك المركزي الجزائري ملزم بإلزام كافة البنوك الخاضعة له بزيادة معدل كفاية رأس مالها، وهي خطوة هامة على طريق مواكبة المعايير الدولية وتقوية مراكز البنوك الجزائرية، إذ يجب تعزيز هذا الاتجاه سواء عن طريق بورصة الأوراق المالية أو من خلال الاندماج.

2- تطوير السياسات الائتمانية: حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر البنكية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان، كما اهتمت بوضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء ذوي العلاقة بالبنك.

3- الاهتمام بإدارة المخاطر: مما لاشك فيه أن العمل البنكي يتعرض للعديد من المخاطر والمتمثلة في مخاطر الائتمان، السيولة، السمعة، الاستثمار، المخاطر الالكترونية...إلخ. ونظرا لتنوع هذه المخاطر وأهمية قياسها فإن البنوك الجزائرية ملزمة باتخاذ إجراءات لتحقيق ذلك من خلال مايلي:

- العمل على الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال؛
- العمل على حسن إدارة المخاطر من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة السياسات المتعلقة بالمخاطر، وأخرى لمتابعة تنفيذ السياسات الائتمانية الموافق عليها وتفعيل دورها بحيث يمكنها توقع المخاطر قبل حدوثها بدلا من التعامل معها بأسلوب رد الفعل؛

- تدريب الإطارات البنكية في هذا المجال؛
- وضع السياسات والقواعد والإجراءات الكفيلة بإبراز جميع نواحي المخاطر التي يواجهها المصرف في عملياته وكيفية حسابها وأساليب التعامل معها.

4- وضع آلية للإنذار المبكر بالبنوك: في إطار التوجه لتدعيم سلامة النظام المصرفي من قبل المؤسسات المالية الدولية ظهرت الحاجة الماسة لتنصيب خلية للتنبؤ المبكر بحدوث الأزمات المصرفية بالبنوك.

ومن بين التوصيات التي وضعت ، ويتوجب العمل بها عند إنشاء خلية الإنذار المبكر تتمثل فيما يلي:

- توفير نظام اتصالات جيد لجمع المعلومات وإتاحتها في الوقت المناسب وتحليلها لاتخاذ القرارات في ضوء تصور شامل للوضع داخل الجهاز البنكي،
- استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية التي يمكن من خلالها التنبؤ بحدوث المخاطر في ضوء ظروف كل بنك،
- التعلم من التجربة، أي الاستفادة من النتائج التي خرجت بها بعض الدول عند وقوعها في أزمات.

ثانيا : دور الدولة والبنك والمركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري

يعد تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري، لذا فإنه لايمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير، وفي هذا الإطار يستلزم القيام بمايلي:

– تهيئة المناخ التشريعي ليتلاءم مع المتغيرات على الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الاقتصادي من خلال:

– الإسراع بإصدار القانون الموحد للبنوك الذي بهدف ضمان سلامة أداء الجهاز البنكي ومسايرة الاتجاهات العالمية على النحو الذي يؤهله لمواجهة المنافسة الخارجية؛ سن التشريعات المتعلقة بنظم الدفع الالكترونية التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية، هذا على جانب دراسة تأسيس لجنة للإشراف على التوثيق الالكتروني وحل أي نزاعات يمكن أن تنشأ بين البنوك وعملائها.

– تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيات الحديثة(تقديم منتجات بنكية مستحدثة)، بحيث ينبغي أن تتم عملية التطوير في ضوء مقررات لجنة بازل عام 1997؛

- العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك؛

- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاقتصادي، و الهدف منها هو جمع المعلومات (داخليا وخارجيا) ومعالجتها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك.

ثالثا : سن التشريعات اللازمة لتسهيل انتشار الأعمال الاكترونية: وهذا عن طريق:

لابد من تقديم عناية خاصة لعصرنة القطاع والإرتقاء به إلى مصف النظم القضائية الحديثة وذلك بإعادة النظر في تنظيمه وإدخال التكنولوجيات الحديثة على جميع مصالحه وربط الشبكة المعلوماتية بين مختلف الجهات القضائية والتسيير المعلوماتي للملفات وخلق بوابة للقانون على شبكة الانترنات وترقيم الأرشيف القضائي.وسعياً الى إلى عصرنة المعاملات التجارية والمالية، لابد أن يقوم قطاع العدالة على تعديل القانون المدني بمراجعة الأحكام المرتبطة بالقانون الدولي الخاص عن طريق رفع بعض القيود التي تعيق الإستثمار الأجنبي وتكريس التوقيع الإلكتروني كوسيلة إثبات جديدة .

خلاصة الفصل

نظرا لما تطرقنا له في هذا الفصل تم التعرض لمفهوم المنافسة و الميزة التنافسية و أنواعها و أدواتها و أيضا لأهمية إكتسابها و تطويرها في البنوك و الدور الفعال الذي تقدمه للمجال البنكي فكل بنك يسعى إلى إمتلاك مزايا تنافسية تمكنه من جذب عملاء جدد وزيادة حصته السوقية .

و لقد قمنا بتحديد الإطار العام للأداء و مؤشرات تقييمه في البنوك بحيث تم التعرض لمصطلح الأداء من خلال عدة رؤى لباحثين و مهتمين بالإدارة كما تم أيضا توضيح مقومات الأداء الجيد و تناول مؤشرات تقييم الأداء من خلال تعريف بها و ذكر أهم خصائصها و أهميتها و الأسس الواجب توافرها

أما الجانب الأخر فقد تم التطرق إلى العوامل المؤثرة على أداء و تنافسية البنوك من خلال جودة و تطوير الخدمات البنكية و كذلك تحرير الخدمات البنكية و الأثر الذي قدمته تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الرقمنة على المنظومة المصرفية بالإضافة إلى المطلب الأخير تم معالجة فيه مختلف العوامل الأخرى المؤثرة على الأداء و تنافسية البنوك من أهم هذه العوامل دور الدولة و البنك المركزي و غيره في المنظومة البنكية و تأثيرها عليها .

و لمعرفة واقع البنوك العمومية الجزائرية و أهم التطورات الحديثة فيها سوف نتطرق في الفصل الثالث إلى دراسة حالة الجزائر مابين 2010 و 2020 .

الفصل الثالث :

دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري خلال فترة 2010 – 2020

الفصل الثالث : دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري خلال فترة 2010 – 2020

تمهيد

كان انتشار ظاهرة العولمة آثار كبيرة على مختلف الأنشطة الاقتصادية و المالية ، حيث أدت إلى إعادة صياغة العلاقات الاقتصادية في المجتمع الدولي على النحو الذي فرضت كثيرا من التحديات لاسيما أمام الأنشطة المالية والمصرفية والتي تمثلت أهم ملامحها في الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية كما يعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح الخريطة المصرفية الدولية، حيث أدى الى ظهور البنوك الالكترونية التي اصبحت تقدم الكثير من المنتجات والخدمات المصرفية المتطورة مما أحدث تغييرا جذريا في أنماط العمل المصرفي .

ومن هذا المدخل نتناول هذا الفصل بعنوان " الدراسة مالية الجزائر 2010–2020" من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: تشخيص القطاع المصرفي الجزائري

المبحث الثاني: وضعية العوامل المؤثرة على أداء البنوك الجزائرية

المبحث الثالث: الوضعية التنافسية للقطاع المصرفي الجزائري

المبحث الأول: تشخيص القطاع المصرفي الجزائري

يعتبر النظام المصرفي الفاعل الأساسي في تعبئة الموارد المالية وتخصيص الأموال التي يمكن إقتراضها ، لذلك يستوجب وجود هيكلة مناسبة وتنظيم اقتصادي ملائم تسمح بأن يتمتع المصرف بحرية الحركة واستغلاليه القرار مما يؤدي إلى أداء مهني عالي للنظام المصرفي.

المطلب الأول: خصائص المنظومة المصرفية الجزائرية و أهم العراقيل التي تواجهها

تعرف المنظومة المصرفية الجزائرية مزيج متنوع من الخصائص وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من العراقيل التي تعيق عمل هذا الجهاز الحساس داخل الاقتصاد الوطني، وهذا يتطلب تفعيل عناصر مختلفة من اجل اعادة هيكلة هاته المنظومة بما يتماشى مع التحولات الاقتصادية العالمية[1].

أولا: خصائص النظام المصرفي الجزائري

يمكن تلخيص خصائص النظام المصرفي الجزائري في النقاط التالية:

1- انه الجهاز مملوك للدولة ملكية عامة

2- يهتم بتنفيذ ما تمليه الدولة عليه وفقا لسياستها التنموية

3- انه جهاز قائم على تركز عدد محدود من البنوك تتولى العمليات المصرفية.

4- قائم على التخصص ويقصد الائتمان القصير والمتوسط ، الائتمان الطويل للتجاره الخارجيه

5- جهاز واسع الانتشار له فروع عديدة تغطي كامل التراب الوطني

6- جهاز متقدم بالقياس مع أمثاله في البلدان النامية وحديثه الاستقلال

7- تعاضم دور الخزينة وهيمنتها على النظام البنكي فهي تعتبر السبب الأول في دفع البنك المركزي إلى إصدار النقود بشكل لا يبرره الوضع النقدي، كما تتكفل بتوزيع القرض وبذلك همش دور النظام البنكي و أصبح يتميز بالسلبية المفرطة على مستوى الادخار وتوزيع القرض ورسم السياسات الافتراضية.

8- توزيع القرض من طرف البنك لا يضمنه سوى حسن نية الدولة وهذا ما ولد بعض التراخي في دراسة و متابعه ومراقبه عملية القرض، ونتج عن ذلك تراكم ديون البنوك على المؤسسات العمومية بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي لهذه البنوك وهو التوازن المالي الداخلي للبلاد.

9- خضوع الاستفادة من القرض إلى عملية التوظيف، المسبق الوحيد فالبنوك لا يمكنها منح القروض وفق الفرصة المتاحة وإنما يمكنها منح القروض فقط للمؤسسات التي وظفت عملياتها المالية في هذه البنوك حتى ولو كانت هذه المؤسسات لا تستجيب للمعايير والمقاييس الكلاسيكية المعمول بها في الأنظمة البنكية.

[1] طاهر لطرش ، **تقنيات البنوك** ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر ، 2003 ، ص 185

ثانيا: عراقيل المنظومة المصرفية الجزائرية

لا تشجع استراتيجية الخصوصية أي استغلال مالي لتخفيض قيمة الدينار ، ولا تسمح باستعمال تقنيات نقدية في السوق للحد من الحواجز التي تمنع دخول المستثمرين الأجانب في السوق الجزائرية ويتزامن عرض بيع المؤسسات مع ندرة مالية كبيرة وانعدام أي منهجية او اساليب التمويل العصرية في مجال الخوصصية على نطاق واسع وفيما يخص الترددات فانها تعيق توقعات المتعاملين وتحد من المستثمرين على عدة مستويات وهي كالتالي:[1]

1-على المستوى الاقتصادي: تبقى نتائج الجهاز الخاص بالبنوك والمؤسسات ضعيفة حتى وإن كانت تشير الى تحسين واضح في حسابات استغلال المؤسسات الاقتصادية العمومية

2-على المستوى الصناعي: تعاني الاستثمارات وإنعاش الجهاز الإنتاجي من صعوبة إيجاد التمويل.

3-على المستوى المالي: لم تسترجع المؤسسات الاقتصادية العمومية قدرات التمويل الذاتي الكافية ولم توفر الشروط المواتية لتأهلها إلى البورصة وقدرتها على الاستقطاب في مجال الشراكة.

4-على المستوى الاجتماعي:أدت إعادة الهيكلة إلى تسريح عدد كبير من العمال ، وقد أثقل تمويلها من طرف الخزينة العمومية العجز في الميزانية.

5-على مستوى التسيير: لا يزال القطاع العمومي الاقتصادي يعاني من غياب ثقافة حقيقية في مجال الترشيد الاقتصادي والمالي ، واضافة الى ذلك لا تسمح الشروط القانونية والجزافية المرتبطة بمنصب المسير بتجنيد أفضل الكفاءات .

[1] المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي ، تقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية ، الدورة السادسة عشر ، الجزائر ، 30أكتوبر 2000 ص89

المطلب الثاني: هيكل النظام المصرفي الجزائري

وصل عدد المصارف والمؤسسات المالية، نهاية سنة 2018، إلى عشرون(20) مصرفا وثمانية(08) مؤسسة مالية، وهي كالتالي:

- مؤسستين (02) ماليتين عمومية؛
- خمسة (05) مؤسسات متخصصة في الإيجار المالي، من بينها ثلاثة(03) عمومية؛
- تعاضدية (01) واحدة للتأمين الفلاحي، معتمدة للقيام بالعمليات المصرفية والتي اتخذت ،في نهاية سنة 2009، صفة مؤسسة مالية .

في نهاية 2018، لا تزال شبكة المصارف العمومية مهيمنة بـ 1151 وكالة مقابل 1145 في 2017، أما شبكة المصارف الخاصة، فقد بلغت 373 وكالة مقابل 355 في نهاية 2017. فيما يخص المؤسسات المالية، استقر عدد وكالاتها عند 95 وكالة. سجّل إجمالي الوكالات لكامل النظام البنكي 1619 وكالة مقابل 1606 وكالة في 2017 أي وكالة واحدة لكل 56026 شخص في 2018، مقابل وكالة واحدة لـ 27626 شخص في 2017.

جدول (1.3) :المصارف والمؤسسات المالية النشطة

	2014	2015	2016	2017	2018
أ)المصارف	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**
المصارف العمومية	6	6	6	6	6
المصارف الخاصة	14	14	14	14	14
ب)المؤسسات المالية	**9**	**9**	**9**	**9**	**8**
المؤسسات المالية العمومية	6	6	6	6	6
المؤسسات المالية الخاصة	3	3	3	3	2
ج)المجموع	**29**	**29**	**29**	**29**	**28**

المصدر: بنك الجزائر

المصدر : بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2018 – التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص 74 .

عرفت نسبة السكان العاملين إلى شبابيك الوكالات المصرفية ارتفاعا طفيفا في 2018، ما يعادل شباك مصرفي لكل 1548 شخصا في سن العمل مقابل شباك مصرفي لكل 1398 شخص في 2017. أما فيما يتعلق ببريد الجزائر ، فيملك في 2018 شبكة تضم 8113 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني ،أي ما يعادل مؤسسة بريدية لكل 3.261 شخص عامل.

إجمالا، بلغ عدد وكالات المصارف وبريد الجزائر5.335، أي ما يعادل نسبة وكالة واحدة لكل 2.329 شخص في 2018، مقابل3412 شخص سنة 2017.

وانتقل عدد الحسابات البنكية النشطة المسجلة بالدينار من 60100012حساب في 2017 إلى 62666511حساب في 2018، ما يمثل ارتفاعا يقدر بـ 2,87٪. يمثل الاشخاص الاعتباريين 10,04٪ من إجمالي هذه الحسابات (أي 3002041 حساب في 2018) ويمثل الأشخاص الطبيعيين 89,96٪ (أي 30179610 حساب في 2018) .

كما عرف عدد الحسابات المصرفية النشطة بالعملة الصعبة انخفاضا بنسبة 4,13٪ منتقلا من 7154654 حسابا في 2017 إلى 3412814 حسابا في 2018. حيث يمثل الاشخاص الإعتباريين 1,76٪ من إجمالي هذه الحسابات (أي 22775 حساب في 2018) ويمثل الأشخاص الطبيعيين 98,24٪ (أي 1142064 حساب في 2018).

عرف مستوى العمق المالي، ممثلا بعدد الحسابات المفتوحة للعملاء لدى المصارف (حسابات نشطة بالدينار وبالعملة الصعبة) ولدى بريد الجزائر ، تطوار طفيفا في 2018 يقدر بـ 3,03 حساب للشخص الواحد في سن العمل مقابل 2,97 حساب في 2017.

جدول (2.3) :تطور القطاع المصرفي الجزائري (عدد الوكالات)

	2014	2015	2016	2017	2018
أ)المصارف	**1445**	**1469**	**1489**	**1511**	**1524**
المصارف العمومية	1113	1123	1134	1146	1151
المصارف الخاصة	332	346	355	365	373
ب)المؤسسات المالية	**86**	**87**	**88**	**95**	**95**
المؤسسات المالية العمومية	77	78	79	79	80
المؤسسات المالية الخاصة	9	9	9	16	15
ج)المجموع	**1531**	**1556**	**1577**	**1606**	**1619**

المصدر: بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2018 التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص75 .

المطلب الثالث: مواكبة القطاع المصرفي الجزائري للتطورات في العمل البنكي

في سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليميا وعالميا ، أصبح إلزاما على البنوك الجزائرية زيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات كأحد العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوق المحلية و الأجنبية ضمن حلقة عولمة مالية تعني تفاعل معادلة المال مع وسائل الاتصال الحديثة وتعد خدمات الائتمان البنكي بمفهومها الشامل أهم المجالات التي تبرز الأهمية البالغة الارتقاء بالجودة والقدرة على المنافسة فالانتقال إلى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع تغيرات و تطورات المحيط هذا التكييف يقتضي اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على :

أولا: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي

في ظل تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية في عصر العولمة يجب العمل على تحقيق الاستفادة من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تطوير نظم وسائل تقديم الخدمات وابتكار تطبيقات حديثة للخدمة المصرفية تتميز بالكفاءة والسرعة والدقة في الأداء ففي الدول المتقدمة مثلا يزداد الاهتمام بتكثيف الإستخدام لأحدث تقنيات المعلومات والاتصال في العمل المصرفي ، إذ تتم العمليات المصرفية في معظمها عن طريق قنوات الكترونية مثل: أجهزة الصرف الآلي و نقاط البيع الالكترونية والتي سمحت بتحقيق مزايا عديدة من أهمها[1]:

[1] تمجغدين نور الدين ، عرابة الحاج ، **تحديث القطاع المصرفي في الجزائر** ، استراتيجية و سياسة المصرفية ، 25 ماي 2022 ، https : manifest.univ-ouargla.dz

- انخفاض تكلفة التشغيل
- تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مثل بطاقة الائتمان، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية
- تحرير العملاء من قيود المكان والزمان كانتشار ما يسمى بالخدمات المنزلية المصرفية
- تطور العلاقة مصرف– مصرف وذلك بفعل بروز علاقات تنافسية جديدة خاصة مع المصارف الالكترونية.
- تقديم خدمات حديثه للعملاء لم تكن معروفة من قبل مثل : أجهزة الصراف الآلي ، خدمات سداد الفواتير بالهاتف ، المصارف الالكترونية .

ثانيا : تنويع الخدمات المصرفية

تتعرض المصارف الجزائرية إلى منافسه شديدة من المصارف الأجنبية من جهة والمؤسسات المالية من جهة وهذه المنافسة لا يمكن مجابهتها إلا بخلق ميزة تنافسية عن طريق إتباع سياسة إنتاج خدمات ومنتجات جديدة وإن انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة التي عملت على تحرير كافة الخدمات المالية للمصارف والمؤسسات المالية يفرض عليها اتخاذ خطوات جادة لتحرير وإصلاح هذا القطاع فهي مطالبة بتقديم حزمة متكاملة من الخدمات المصرفية استجابة الاحتياجات المتزايدة للعملاء ومن أمثلة هذه الخدمات ما يلي[1]:

1. الإقراض بكافة إشكاله و أنواعه.
2. تشجيع قروض الاستهلاك
3. الاهتمام بتقديم القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة
4. ابتكار الصيغ التمويلية الحديثة لأغراض المشروعات الاستثمارية خاصة تلك التي ترتبط بالتنمية
5. تقديم خدمات التأجير التمويلي.
6. إصدار الأوراق المالية والترويج لها.

ثالثا: الارتقاء بالعنصر البشري

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفصل ما بين المؤسسات ومهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها من أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين بقدراتهم لاستيعاب

[1] مننتديات ستار تايمز ، البنوك الجزائرية و التغيرات المستجدة ، 25 ماي 2022 ، 846798 Hhtps :startimes .com،

التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في البنوك الجزائرية يتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها :

1- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب للإستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.

2- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج.

3- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات .

رابعا: تطوير التسويق المصرفي

يعد التسويق المصرفي محورا لجميع أنشطة البنك هو أحد أدواته الرئيسية لتحقيق أهدافه وتطويره بصفة مستمرة بهدف تحقيق النمو المتوازن بين هيكل الموارد والاستخدامات ، وعليه اعتمد المفهوم الحديث للتسويق بصفة عامة والتسويق المصرفي بصفة خاصة على أن المستهلك الأخير هو نقطة التركيز عند اتخاذ القرارات التي يجب أن ترتكز على دراسة احتياجات العميل ورغباته ومن العوامل التي استدعت إلى ظهور وتطوير التسويق المصرفي[1].

1- الحاجة الماسة إلى مصادر مالية لتمويل تطوير المؤسسة أدى بالمصرف إلى الاهتمام بالسلوك العملاء والاتجاه إلى التوافق مع رغبات العملاء وبالإتجاه إلى ما يعرف بصناعة العميل

2- اشتداد المنافسة بين المصارف ومؤسسات مالية أخرى.

3- تجاوز المنتجات المصرفية التقليدية نحو ابتكار المنتجات الجديدة وظهور خدمات تتحدى النطاق المصرفي.

خامسا: مواكبة المعايير الدولية

إن المصارف الجزائرية مطالبة بمراعاة القواعد والمعايير التي وضعتها لجنة بازل والمؤسسات الدولية والتي الهدف منها تحقيق السلامة المصرفية الدولية وذلك من أجل مواكبتها ومن أهم المجالات التي ينبغي التركيز عليها لتحقيق ذلك مايلي :

[1] https : manifest.univ-ouargla.dz

1-تدعيم القواعد الرأسمالية

2-تطوير سياسة الائتمانية

3-الاهتمام بإدارة المخاطر

4-وضع آلية لإنذار المبكر بالبنوك.

سادسا : تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري

1- تهيئة المناخ التشريعي ليتلائم مع التغيرات على المساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الاقتصادي من خلال:

أ. الإسراع بإصدار القانون الموحد للبنوك الذي يهدف سلامة أداء الجهاز البنكي ومسايرة الاتجاهات العلمية على النحو الذي يؤهله لمواجهة المنافسة الخارجية

ب. سن تشريعات المتعلقة بنظم الدفع الالكترونية التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية، هذا على جانب دراسة تأسيس لجنة للاشراف على التوثيق الالكتروني ولحل أي النزاعات يمكن أن تنشأ بين البنوك وعملائها

2- تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلائم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدامات التكنولوجيات الحديثة، بحيث ينبغي أن تتم عملية التطوير في ضوء مقررات لجنة بازل.

3- العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك.

4- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاصطناعي . الهدف منها هو جمع المعلومات ومعالجتها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك.

وبذلك تصبح البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار وتسير إلى جنب منافسيها وليس وراءهم.

المبحث الثاني : وضعية العوامل المؤثرة على أداء البنوك الجزائرية

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية لأي بلد لأنه يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء أفرادا و منظمات و قد تأثر القاع نتيجة التطور في جانب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ذلك لما ينطوي عليه من إنجازات و إبتكارات علمية كان لها أثر فاعلا في تحسين الخدمة المصرفية ، مما ساهم إلى حد كبير في تطبيق اليات جديدة تتسم بالمرونة و تسهيل عملية التعامل المتبادل بين العملاء و الإدارة المصرفية .

المطلب الأول: واقع جودة و تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر .

أضحى إلزاما على البنوك الجزائرية أن تسعى بخطواة متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة حتى تستطيع الإرتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي و يمكن في هذا الخصوص تحديد عدد من محاور العمل الرئيسية لتطوير جودة الخدمات المصرفية و دعم القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية[1] .

أولا : تطوير الخدمات المصرفية

نظرا للتطورات الواقعة في القطاع المصرفي تحركت البنوك و المؤسسات المالية الى تطوير مجالات نشاطها و الخدمة المقدمة من طرفها و سوف نتطرق إلى الخدمات المصرفية الحديثة التي ظهرت في المدة الأخيرة .

1–التسويق المالي :هو عملية تحويل الأصول غير السائلة مثل القروض إلى أوراق مالية قابلة للتداول في أسواق رأس المال و هي عبارة عن أوراق تستند إلى ضمانات مالية و عينية مما يوفر للبنوك وسيلة ملائمة لسد إحتياجاتها التمويلية الذي تتميز بالأجل الطويل و التكلفة المنخفضة .

و نعتقد أن التوريق يمكن البنوك الجزائرية من تحسين الربحية و الميزانيات العامة لها بما يتيحه من تحريك و إستبعاد القروض التي يتم توريقها من بنود الميزانية خلال فترة قصيرة .

2– المشتقات المالية: يمكن تعريفها بأنها أدوات مالية يتم إشتقاقها من أصل نقدي و يمكن شراؤها و بيعها و تداولها بطريقة مماثلة للأسهم أو أية أصول مالية أخرى ، و يعتمد تسعير و أداء المشتقات المالية بشكل كبير على الأصل محل التعاقد ، و تسمح المشتقات للمستثمرين بتحقيق مكاسب أو خسائر

[1] فالي نبيلة ، **أستراتيجيات تأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس سطيف ، الجزائر ، 2017 ، ص 92–97

اعتمادا على أداء الأصل موضوع العقد و تتكون من العقود المستقبلية ، العقود الأجلة ، عقود المبادلات ، عقود الخيارات ، و إعادة شراء وأدوات أخرى .

3-التأجير التمويلي :هو علاقة تمويلية تقام بين ثلاثة أطراف و هي المؤسسة المؤجرة البنك و المؤسسة المستأجرة ، و المؤسسة الموردة للأصل حيث تقوم المؤسسة المستأجرة بإختيار الأصل الذي تريد لدى المورد ، ثم تقوم المؤسسة المؤجرة بإجراءات شراء هذا الأصل من المؤسسة الموردة ، حيث تدفع ثمنه بالكامل ثم تقوم بتقديمه إلى المستأجر على سبيل الإيجار حيث يمكن استعمال التمويل التأجيري في تأجير المباني ، الأراضي و المعدات و الألات و قد دخلت البنوك إلى إلى هذا المجال من المجالات التمويل لتعزيز دورها في دعم التنمية و مواجهة إحتياجات المشروعات إلى الأصول الرأسمالية المختلفة و قد ساهمت البنوك في إنشاء شركات التمويل التأجيري و قدمت لها التمويل بحيث زادت أهمية هذه العمليات في الأسواق المالية المتقدمة

4-التمويل العقاري :لقد ساهمت البنوك في الفترة الأخيرة في تقديم القروض العقارية للأفراد ، مما أدى إلى تحقيق الرواج النشود في سوق العقارات بتفعيل جانب الطلب ، و منح دعم خاص لفئة محدودي الدخل ، هذا إلى جانب المزايا التي يحققها هذا النوع من التمويل للبنوك ذاتها من خلال ضمان تدوير أموالها بصورة أسرع ، و تحسين المراكز المالية للبنوك بعد تحصيلها لمستحقاتها لدى الشركات العقارية التي تعرضت للإعسار المالي في الفترات سابقة ، فضلا عن الإنعكاسات الإيجابية على سوق رأس المال .

المطلب الثاني : واقع تحرير خدمات مصرفية في الجزائر

لقد شهدت البنوك الجزائرية اتجاها متزايدا نحو التحرر من القيود بما فيها التشريعات و اللوائح و التشكيلات و المعوقات التي تحد من حريتها و حركيتها ، و قد بدأت عملية إزالة القيود بعد تأكد فشلها و عدم فعاليتها تخفيض رأس المال و تحقيق الأهداف السياسة النقدية ، و تهدف هذه العملية إلى إنتهاء التدخل الحكومي المباشر في النظم المالية و المصرفية .

أولا : تحديات تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر

يمكن حصر أهم التحديات التي تواجه المنظومة المصرفية في الجزائر من أجل تحرير الخدمات المصرفية في نوعين أساسيين هما التحديات الداخلية والتحديات الخارجية.[1]

[1] مليكة زغيب، حياة نجار، **النظام البنكي الجزائري ، تشخيص واقع و تحديات المستقبل**، ملتقى وطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحويلات 2021/05/08 ص 402-405.

1- **التحديات الداخلية**:ومن أهمها ما يلي.

أ– صغر حجم المصارف الجزائرية: لتزال البنوك الجزائرية تعاني من صغر حجم أصولها ورؤوس أموالها مقارنة مع البنوك العالمية إلا أنها تسجل تحسنا في ترتيبها على المستوى الإفريقي من سنة لأخرى.

ب – التركز في نصيب البنوك:يمثل ارتفاع درجة التركز في استحواذ نصيب عدد قليل من البنوك على مجمل الأصول البنكية، حيث تمتلك البنوك التجارية العمومية أكثر من 95% من إجمالي الأصول، الأمر الذي يحد من المنافسة لأنه في مثل هذه الحالات يكون لممارسة بعض البنوك انعكاسات هامة على أداء البنوك الأخرى وتطوير الصناعة المصرفية مما يؤثر بدرجة جوهرية في أداء السوق.

ج – تجزئة النشاط البنكي: لقد أدت السياسة التنموية المتبعة في الجزائر والمرتكزة على تخصيص الموارد بطريقة مخططة لتشمل مختلف أوجه النشاط الاقتصادي لتحقيق التنمية الشاملة إلى خلق نوع من التخصص في النشاط البنكي وهذا بإتاحة القروض لقطاع معين بذاته، وانعكس ذلك على تجزئة النشاط البنكي وما ترتب عنه من كبت العمل بآلية أساسية تعتبر بمثابة محرك النشاط البنكي بشكل عام ألا وهي المنافسة في السوق البنكي، وكذا تقليل الحوافز أمام تلك المؤسسات لتنويع محافظها المالية وتسيير الأخطار المترتبة عنها.

د– القروض المتعثرة:أدت ممارسات الإقراض في الجزائر إلى تدهور ملحوظ في نوعية محافظ قروض البنوك وهو الأمر الذي تفاقم لاحقا بسبب الأوضاع الاقتصادية العامة غير المواتية، الشيء الذي حد من مقدرة البنوك على أداء مهام الوساطة من خلال تقليص السيولة المتوفرة لديها وتتصدر الجزائر قائمة الدول العربية في القروض المتعثرة.

هـ – ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة: يحتاج الجهاز المصرفي في الجزائر إلى زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيا البنكية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية، وذلك حتى يكون قادرا على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية، كما أن استخدام التكنولوجيا يزيد من سرعة التسويات وزيادة الشفافية إذ يسمح بنشر كافة المعلومات الموجودة فورا.

و – ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي: يحتاج الجهاز البنكي إلى وجود سوق نقدي منظمة ومتطورة لما لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها، حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، من خلال ذلك تستطيع البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته وتتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة رقابة فعالة على الائتمان والنقود في الاقتصاد

2- التحديات الخارجية:

أ- تنظيم القطاع المصرفي وفق مقررات لجنة بازل: مع تزايد حدة العولمة أصبح العمل المصرفي يتعرض للمخاطر المصرفية سواء كانت داخلية أو خارجية وأصبح لزاما على البنوك أن تحتاط من المخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات.[1]

ب-ظاهرة البنوك الإلكترونية: تعد هذ البنوك تحد من الدرجة الأولى لنظامنا البنكي بحيث يتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها الفائقة والسريعة جدا على تقديم الخدمات البنكية في أي وقت وبدون انقطاع(24/24 سا) وفي أيام العطل ومن أي مكان وبأي وسيلة.

ج- ظاهرة اندماج الأسواق الدولية: نتيجة إزالة القيودأمام توريد الخدمات البنكية والمالية ارتفع عدد فروع البنوك ومن ثم ارتفعت حصة البنوك الأجنبية في الأسواق المصرفية المحلية في العديد من دول العالم.

د- قلة الخدمات المقدمة: تقدم البنوك الدولية أكثر من 360 خدمة لصالح زبائنها بينما نجد البنوك الجزائرية تقدم أقل من 40 خدمة وهي ليست في مستوى المصارف الدول النامية وهذا يقلل من قدرتها التنافسية في ظل بيئة مفتوحة الحدود.

ثانيا : الآثار الإيجابية المتوقعة لتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على المنظومة المصرفية الجزائرية

أشارت العديد من الدراسات إلى أن هناك مجموعة من المزايا التي يمكن أن تحققها البنوك نتيجة لتحرير التجارة في مجال الخدمات المصرفية ومن أهمها[2]:

1-من الممكن ان تزداد درجة كفاءة وفعالية واستقرار النظام المصرفي في الجزائر مع تدرج ظاهر تحرير الخدمات المالية والمصرفية على المستوى العالمي وانفتاح الأسواق على بعضها ففي ظل السوق المصرفية المفتوحة تزداد حدة المنافسة و هذا ما يدفع كل بنك إلى السعي إلى تقديم أفضل الخدمات و أجودها وبالتالي تزداد كفاءة الجهاز المصرفي واستقراره ،كما أن تعزيز الإفصاح المالي عن المؤسسات والخدمات المالية يعتبر أحد أهم العناصر الأساسية لجذب الاستثمارات الخارجية الى القطاع المالي ومن ثم توزيعه على المشروعات التنموية .

2-أن اتساع السوق المصرفية نتيجة لتحريره سوف يؤدي الى تزايد عمليات الاندماج المصرفي وتعميق دراجة المنافسة وهذا ما سوف ينتج عنه تخفيض تكاليف الخدمات البنكية وتحسين جودة تلك الخدمات.

---

[1] نسيمة أوكيل، **الأزمات المالية و الية التنبؤ بها في البلدان الناشئة** ، أطروحة دكتوراه كلية الاقتصاد و التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2007 ، ص: 177.

[2] دبوش عبد القادر ، **إنعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك اللجزائرية** ، مذكرة ماجستار في العلوم الاقتصادية ، منشورة ، جامعة العربي بالمهدي أم الواقي ، الجزائر ، 2009 ص 61

3–توفير المزيد من الخدمات البنكية للعملاء بحيث يصبح بمقدورهم الحصول على جميع احتياجاتهم من الخدمات ، فالتحرير من شأنه أن ينوع ويطور الادوات المصرفية من جهة ونظم وأساليب العمل في المجال المصرفي من جهة اخرى وهذه كلها أشياء تصب في مصلحه.

4–إن المنافسة تدفع البنوك إلى تحسين الإدارة و الزيادة في كفاءة تقديم الخدمات المصرفية و تخفيض العمولات و تخفيض الفرق بين سعر الفائدة للودائع و القروض .

5–يؤدي التحرير إلى إعادة هيكلة الجهاز المصرفي و تقديم خدمات جديدة و حديثة و التوسع فيها بشكل كبير ، و على سبيل المثال خدمة الترويج للإصدارات من الأوراق المالية كما أنه سيؤدي إلى القيام بأعمال مالية شاملة و تعزيز دور الوساطة المالية لإمتلاك قدرة أكبر على مواكبة ظاهرة الأعمال المالية الشاملة البعيدة عن التخصص القطاعي الضيق ، و كذلك اطلاعها بأدوار متعددة في أسواق رأس المال خاصة نشاطات الصيرفة و الوساطة المالية و الإستثمارية و قد نشهد ولادة مصارف الإستثمار التي تمارس النشاطات و أعمال إستثمارية و مالية متنوعة تتراوح بين تقديم الإستشارة و النصح المالي حول الإصدارات الجديدة لأسهم و سندات الشركة العالمية و المساهمة في تسويقها و حتى الإقبال على شرائها لحسابها الخاص أو لحساب الغير .

6–التحسين في المناخ الذي تعمل فيه البنوك و العمل على تطوير نظم الإشراف و الرقابة على البنوك و ذلك ضمانا لسلامة الجهاز البنكي و استقراره خاصة في ظل تواجد الإحتكاك مع الخدمات الأجنبية و هذا ما يؤدي إلى زيادة القدرة على مواجهة العولمة المالية .

7–تؤدي عملية التحرير في القطاع البنكي إلى تخفيض مخاطر السوق كما أنها تساعد على تعميق و توسيع الأسواق المالية من خلال زيادة حجم المعاملات و مجال الخدمات ، فهذه الخطوة من شأنها خلق المزيد من النشاط في الأسواق المالية .

8–إن تحرير التجارة في الخدمات المصرفية يسمح للبنوك بتقديم خدماتها إلى غير المقيمين أو الحدود هذا من جهة و من جهة أخرى يمكن للبنوك فتح فروع لها في الخارج و بالتالي السوق المصرفية سوف تصبح أكبر مما كانت عليه و هذا سوف ينعش البنوك .

9–نتيجة المنافسة يتجه العائد على الودائع للإرتفاع أما الأقتراض فسوف ينخفض عائده .

10– نتيجة الإحتكاك بين البنوك الأجنبية و المحلية يتم تبادل الخبرات و المهارات في هذا المجال و بالتالي تتطور الخدمات .

11- ينتج عن تحرير تجارة الخدمات المصرفية تحسين تخصيص الموارد المالية و بذلك يزداد التحفيز على تجميع المدخرات و و زيادة الإستثمارات و بالتالي يزيد العائد على الإستثمار و الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق المزيد من النمو الاقتصادي .

ثالثا : الأثار السلبية المتوقعة لتحرير تجارة الخدمات المالية و المصرفية على المنظومة المصرفية الجزائرية

يمكن القول أن تحرير التجارة في الخدمات المصرفية سيخلق العديد من الأثار السلبية على هذا القطاع نشير الى البعض منها :

1-التخوف من المنافسة غير المتكافئة مع البنوك الأجنبية .

2-إن الواقع يشير ألى أن البنوك الجزائرية غير مهيأة لمواجهة المنافسة نظرا لإنخفاض رؤوس أموالها و محدودية أحجامها ، و تواضع خدماتها بالمقارنة مع البنوك الخاصة و الأجنبية المنافسة [1]

3- إن تحرير تجارة الخدمات المصرفية بما يعنيه إتاحة الفرصة للبنوك الأجنبية لتقديم خدماتها المتطورة في السوق المحلية قد يؤدي إلى خسائر تنشأ من تأثير سياسات البنوك الأجنبية على السياسات الاقتصادية الكلية للدولة ، و بالتالي على سياسات التنمية عند وجود أشكال المنافسة الضارة ، حيث أن هناك مجالات رئيسية في السياسات الاقتصادية يمكن أن تتأثر بهذا التحرير مثل الرقابة على النقد و السياسة الإئتمانية .

4-يمكن لتحرير تجارة الخدمات المصرفية تخفيض دعم البنوك لبعض المؤسسات و الصناعات التي تتضمنها برامج الإصلاحات الاقتصادية التي تتبناها الدولة .

5-إن تحرير الخدمات المصرفية و المالية يؤدي إلى تزايد اقتحام المؤسسات غير المصرفية لمجالات العمل المصرفي ، مما يثير قضية تحديد المؤسسات التي يمكن اعتبارها ضمن الجهاز المصرفي و التي يتعين إخضاعها لرقابة و إشراف البنك الجزائر .

6-يتطلب تحرير الخدمات المصرفية توافر إطارات مصرفية ماهرة و مؤهلة و قادرة على التكيف مع متطلبات المرحلة الراهنة و المستقبلية .

[1] دبوش عبد القادر ، **إنعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك اللجزائرية** ، مرجع سبق ذكره ، ص 62

المطلب الثالث: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الرقمنة في البنوك الجزائرية

إن الإستخدام الهائل لتكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية أدى إلى تحول كبير في نمط تقديم الخدمات، والاهم من ذلك هو تطويرها من حيث أنها كانت تقدم عمليا وإداريا بأساليب تقليدية ثم أصبحت تقدم بطريقة إلكترونية وهي النموذج المتطور للخدمات المصرفية ذلك كله في ظل التقدم التكنولوجي وإنتشار إستخدام الإنترنيت بشكل مذهل والتوسع الكبير نحو العالمية والتميز في الأداء، وفي هذا المطلب سيتم التعرف عليها أكثر.

أولا : أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق للبنوك العديد من الفوائد حيث أنها تقوم بتخفيض التكاليف الخاصة بالإستغلال، وتقوم برفع الكفاءة العملياتية، وأيضا رفع المستويات الخاصة بالجودة، و لتتمة العمليات المصرفيةفي تلك المرحلة عند عدد من الصور نذكر منها التالي[1]:

1–النقود الإلكترونية: البنك يصدر وسائل الدفع بخلاف النقود العادية، حيث أنه يعتمد على النقود الإلكترونية، وهي عبارة عن شرائح ممغنطة تحت مسمى بطاقات القيمة المخزنة، تلك البطاقات يقابلها مقدار من الوحدات التقنية.

تلك البطاقات يزود بها العميل تعامله مع الجهاز الخاص بالصرف الآلي، وذلك من أجل السحب النقدي، أو لطلب كشف الحساب و دفتر الشيكات، و أيضا دفع فواتير أو تحويل أموال، و تلك الخدمة تعمل على مدار 24سا ليستفيد منها عملاء البنك.

2–البنك المنزلي: يوفر البنك لكل عميل برنامج خاص يقوم بتحميله على حاسوبه الشخصي بشكل مجاني، و ذلك البرنامج غرضه الإطلاع على حسابه في أرصدة الحسابات المصرفية، سواء كان سحب أو إيداع و يكون ذلك بواسطة خط خاص تكون بداياته من المكتب أو المنزل أو أي مكان آخر في أي وقت، و ينتهي الطرف الثاني عند الحاسوب المركزي للبنك.

و بعد إنتشار الإنترنيت تطورت تلك الطريقة، حيث أن العميل يمكنه إجراء معاملاته البنكية من خلال إتصاله بشبكة الإنترنيت، و لكن يكون ذلك محكوم بضوابط من شأنها التحكم في هذه الأنشطة، لوجود ضمنات لكل من العملاء و البنك.

[1] ريحاب جمعة، **ماهي الخدمات المصرفية الإلكترونية** ، مقالة منشورة على الموقع الإلكتروني ،https://www.vapulus/ar/، تاريخ الإطلاع 06 04 2022

3-الخدمات المصرفية التيليفونية: تلك الخدمات عبارة عن أنظمة تعمل على خدمة الزبائن عبر جهاز التليفون، و يكون ذلك على مدار 24سا يوميا، وتلك العملية تعمل بشكل منظم حيث أن الزبون يقوم بتحديد البرنامج الصوتي الذي يبدأ فور الإتصال بأرقام خاصة وضعها البنك لعملائه في أنواع الخدمة المصرفية التي يرغب فيها.

ثانيا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الخدمة المصرفية

من أجل تطوير الخدمات المصرفية تبنت المصارف بصورة مستمرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث إستخدمت أدوات الاتصال المختلفة في عرض خدماتها من اجل الإنتقال من القنوات التقليدية إلى القنوات الإلكترونية.

1- القنوات المصرفية التقليدية: تقوم البنوك بعرض خدماتها خارج الوكالة منذ سنوات عبر مجموعة من القنوات التقليدية نذكر منها

أ- **الصيرفة البريدية:** إعتمدت المصارف قديما على البريد في الإتصال بعملائها عن بعد، لكنه لم يعد وسيلة فعالة خاصة بعد تطور وسائل الإتصال، إلا أن المصارف لا تزال تستخدمه بطلب من المتعاملين الذين يفضلون الإستخدامات الورقية، كما أن البريد يستعمل في حالة النظام غير المتصل.[1]

ب- الصيرفة عبر المنتال MINITEL: استخدمت المصارف قناة المنتال منذ اختراعه في 1980للسماح لعملاءها بالقيام بعمليات مصرفية عن بعد، و المنتال عبارة عن آلة شبيهة بالكمبيوتر في الشكل الخارجي مزود ببرامج خاصة يمنحه المصرف لعملائه، يربط بالمصرف عن طريق شبكة خاصة ، وهو جهاز يعمل من خلال طرفيات مدمجة في الخط الهاتفي.

ج- الصيرفة عبر الهاتف الثابت: يقصد بالصيرفة عبر الهاتف الخدمات المصرفية المعروضة عبر الهاتف، و لقد إستعملتها المصارف منذ سنوات إلى وقتنا هذا، حيث ساعد الهاتف على توسع المصارف في مجال تقديم الخدمات، حيث شدد الكاتب باتدروف(patdroff)على أهمية التوسع في إستخدام هذه القناة.

2- القنوات المصرفية الإلكترونية:(Automatic teller machine (ATM

إن تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أفرز عددا من التقنيات التي كان لها الأثر على النشاط المصرفي حيث ساعدت على دمج عدد من القنوات الإلكترونية و يمكن ذكرها فيما يلي:[2]

[1] عصام عبد الفتاح مطر، **التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية و الأجنبية**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر ،2009،ص77.

[2] ناظم محمد نوري، عبد الفتاح عبد العبد اللات، **الصيرفة الألكترونية ، الأدوات و التطبيقات ، معيقات التوسع** ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن 2008 ، ص29ص32.

أ- الصيرفة عبر الصراف الآلي:

- الموزع الآلي البنكي(Guichet Automatique de banque(GAB).

- الموزع الآلي للنقود(Distributeur Automatique de Bonque(DAB).

يوجد نوعان في مقر المصرف سواء بالداخل أو الخارج، بالإضافة إلى إمكانية إيجاد DABفي فروع المؤسسات الأخرى كالمصارف، المؤسسات التجارية، المحلات الكبرى، المحطات و كلات السفر، و غيرها من الأماكن العامة.

ب – الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

تقدم المصارف الآلي العديد من الخدمات يمكن ذكرها فيما يلي:[1]

- خدمة السحب لمبالغ مالية يتم تحديد سقفها في اليوم و الأسبوع و الشهر.
- طلب كشف الرصيد لمعرفة حركة الأموال لعدد من العمليات الاخيرة التي قام بها العميل.
- طلب دفتر الشيكات الإيداع في الحساب الخاص بالعميل.
- الحصول على كشف الهوية المصرفية للعميل(Relevé d'identité Bancaire (RIB).

ج – الصيرفة عبر الهاتف المرئي تعتمد تكنولوجيا الهاتف المرئي على شاشات مرئية، الخطوط التليفونية و لوحة المفاتيح و البرامج التي تعتمد عليها في التشغيل لإجراء العمليات المصرفية، حيث يمكن للعميل الحصول على العديد من الخدمات من المنزل المكتب أو اي مكان توجد فيه التغطية بالشبكة، حيث يتم الحصول على خدمات الإستعلام على رصيد الإئتمان، تحويل الأموال و دفع الفواتير، و لقد عرفت إنتشارا واسعا بين المؤسسات المصرفية الأمريكية و الإنجليزية في عام 1993،و يتوقع أن ترتفع درجة إقبال العملاء على هذه التقنية في كل الدول المتقدمة.

ج– الصيرفة عبر الهاتف النقال تستخدم المصارف الهاتف النقال في النشاط المصرفي من خلال إرسال رسائل قصيرة تبين الحركات التي تمت على الحساب، و كذا الترويج و ذلك عن طريق إرسال البنك للرسائل بإنتظام للعميل على هاتفه النقال و يعتبر أول مصرف إتمدها في أمريكا هو بنك أوف أمريكا[2] BANK OF AMERICA، ومن التقنيات الحديثة كذلك ربط الهاتف النقال بالإنترنيت، حيث تشترط

[1]Duclos thierry,**Dictionnaire de la banque,Bibliothéque National du canada**,montreal,2eme édition ;Editeur sefi ,1999,p40.

[2]الغندور حافظ كامل، **محاور التحديث الفعال في المصارف العربية، فكر ما بعد الحداثة**، إتحاد المصارف العربية، بيروت،2003،ص97.

المصارف في عرض الخدمة وجود بطاقة فيزا الإلكترونية، و تعتبر المصارف الألمانية أول المصارف التي بادرت في عرض هذه الخدمة في جانفي 2000، ومع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي إلا أنها بحجم مصغر وسعة أقل، فبمجرد توفر خدمة التغطية للشبكة بإمكان العميل الحصول على أية خدمة مصرفية يريدها.

د- مزايا الصيرفة عبر الهاتف النقال:

- تحقيق عامل الإهتمال الشخصي للعميل
- تقليل الضغط على عمال المصرف أثناء العمل.
- خفض التكلفة بوجه عام.
- تمكين العميل من إستخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال بنفس طريقة الحاسب الآلي.
- سهولة حصول العميل على المعلومات أينما كان و في وقت.
- إلغاء فكرة الموقع أو عنصر المكان بمعنى تحرير العميل في الحصول على الخدمة في الأسواق مفتوحة و غير مقيدة.

هـ- الصيرفة عبر التلفزة الرقمية : إعتمدت الصيرفة عبر التلفزة الرقمية في العديد من المصارف سنة1995، حيث تم الربط بين جهاز التلفزيون و الحاسب الآلي للعميل و المصرف من خلال الاقمار الصناعية، إذ يمكن للعميل الدخول إلى حاسب المصرفي من خلال رقم سري يمنحه له بهدف تنفيذ العمليات المطلوبة.

و - الخدمات التي تقدمها التلفزة الرقمية: تتمثل الخدمات التي تقدمها هذه القناة في :

- الإستعلام عن الرصيد.
- تحويل الأموال بين الحسابات.
- الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات المعروضة وكل ما يتعلق بإستراتيجيات تقديمها.
- حساب تكاليف القروض العادية والعقارية.
- مراقبة وضبط البطاقات المصرفية.
- دفع الفواتير الخاصة بالعملاء.

- الصيرفة عبر الإنترنيت: تعتبر الصيرفة عبر الإنترنيت من أهم قنوات التي تعتمدها المصارف في عرض خدماتها المصرفة، حيث هناك من يطلق عليها كذلك بنوك الويب أو الصيرفة عبر الخط، حيث تعني الصيرفة عبر الإنترنيت

استخدام الإنترنيت كقناة للحصول على الخدمات المصرفية، حيث يقوم المصرف بعرضه للخدمات المصرفية التقليدية أو الحديثة التي يحتاجها العميل على مدار 24 ساعة في اليوم7/7في الأسبوع و ذلك بإستخدام جهاز الحاسب الشخصي.[1]

– نماذج الصيرفة عبر الإنترنيت: هناك نموذجان أساسان في عرض الخدمات المصرفية عبر الإنترنيت:[2]

أ. النموذج المتكامل: تعرض المصارف في هذا النموذج الخدمات امتدادا لأعمالها بمعنى أنها تستخدم الإنترنيت كقناة اتصال لعرض الخدمات بالإضافة إلى فروعها و وكالاتها و القنوات الاخرى[3].

ب . النموذج الأحادي أو الافتراضي:يقصد بها المصارف التي تعمل فقط على شبكة الإنترنيت، بمعنى ليس لها مقرات ملموسة و هذا النوع من المصارف يمتاز بإنخفاظ في التكلفة التشغيلية و قلة عدد.

ثالثا – شركة تألية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة " SATIM":

وهي شركة تابعة لثمانية (8) بنوك جزائرية (CPA , BNA, BEA, BDLAL BARKA ,BADR, CNEP, CNMA) تأسست في 25مارس 1995 على ضوء القانون رقم 95/103 ، وهي مسؤولة عن تشغيل نظم المدفوعات بين البنوك في الجزائر للبطاقات ، كما تعمل على تطوير البرامج وتحديث المصارف وتعزيزها لاسيما بوسائل الدفع عن طريق البطاقة ، وتشكل SATIM مع سبع (7) بنوك عمومية ، وتسعة (9) خاصة ، وبريد الجزائر شبكة الدفع الإلكتروني[4].

---

[1] نادر الفرد قاحوشي، **العمل المصرفي عبر الإنترنيت** ، مجلة البنوك في الأردن، المجلد19، العدد5، ص25-26.

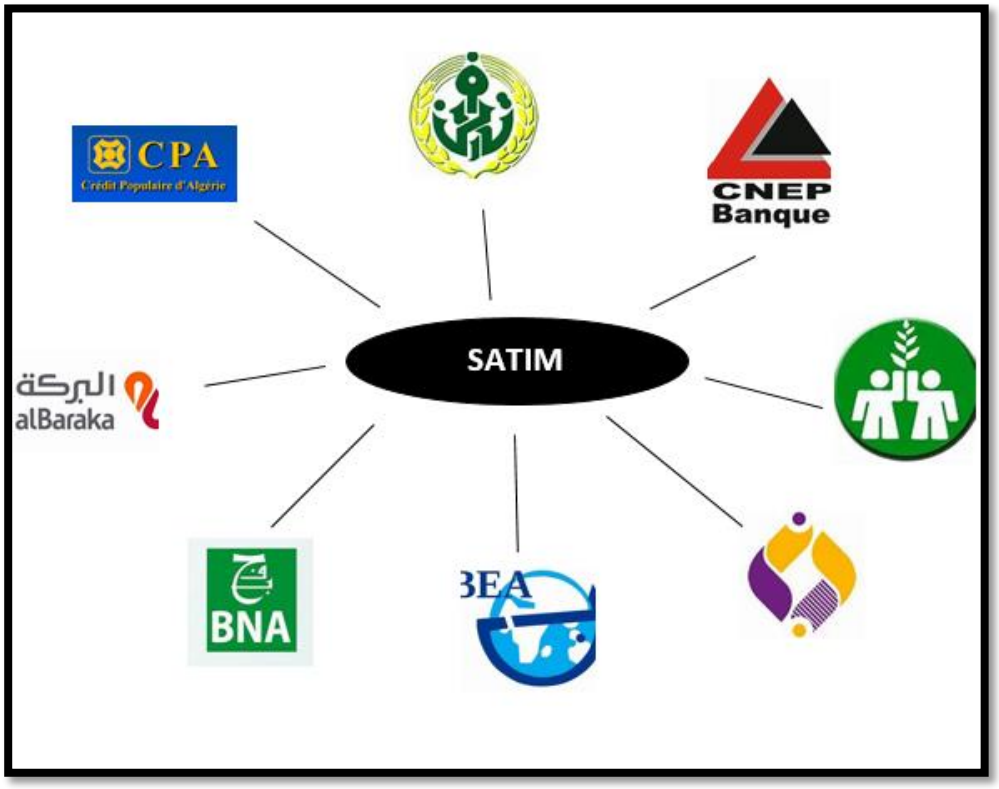
[2] خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن ، 2006،ص222.

[3] هنري توفيق عزام، **المصارف العربية و قدرتها على التأقلم مع التغيرات المستجدة** ، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، ، المجلد9، الأردن، العدد،01 2001،ص15-22.

[4] – بن الشيخ سهام، " **التطورات العالمية في العمل المصرفي وأثارها على النظام المصرفي الجزائري** " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية ، تخصص : مالية المؤسسة ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2010/2009 ، ص 97 .

*- **SATIM** : Société D'automatisation Des Transaction Interbancaire Et Monétique.

الشكل (1.3) :يوضح البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM:



المصدر : نوال بن كريتلي ، نظام الدفع عن طريق البطاقة في الجزائر.

المبحث الثالث: الوضعية التنافسية للقطاع المصرفي الجزائري

في هذا المبحث سيتم دراسة أداء البنوك الجزائرية من خلال استخدام عدة مؤشرات مصرفية كلية للتعرف أكثر على وضعية و أهم مؤشرات الأداء في الجهاز المصرفي الجزائري.

المطلب الأول: ملاءة القطاع المصرفي الجزائري:

إن ملاءة القطاع المصرفي الجزائري تتحسن في السنوات الأخيرة ففي نهاية 2018 تجاوز كل من معدل الملاءة للقطاع المصرفي بالنسبة للأموال الخاصة القاعدية ومعدل الملاءة الاجمالية بوضوح متطلبات القواعد الاحترازية الدنيا الموصى بها في إطار بازل 3، أي بـ 14,4٪ و19,1٪، على التوالي. بقي مستوى الملاءة للقطاع المصرفي في 2018 مستقرا مقارنة بـ 2017 على الرغم من ارتفاع المخاطر بنسبة 10,8٪.

جدول (3.3): مؤشرات ملاءة القطاع المصرفي

	2014	2015	2016	2017	2018***
			المصارف العمومية		
نسبة الملاءة الكلية*	٪14,71	٪17,75	٪18,37	٪19,58	٪19,26
نسبة الملاءة القاعدية**	٪11,65	٪14,64	٪15,42	٪14,33	٪14,44
			المصارف الخاصة		
نسبة الملاءة الكلية*	٪20,40	٪20,99	٪20,32	٪18,51	٪18,20
نسبة الملاءة القاعدية**	٪19,68	٪20,26	٪19,64	٪17,75	٪17,43
			القطاع المصرفي		
نسبة الملاءة الكلية*	٪15,79	٪18,40	٪18,75	٪19,38	٪19,06
نسبة الملاءة القاعدية**	٪13,18	٪15,76	٪16,25	٪14,97	٪14,99

* رؤوس الأموال الخاصة القانونية/مجموع المخاطر ** رؤوس الأموال الخاصة القاعدية /مجموع المخاطر.

*** معطيات أولية, معطيات محدثة (من 2014 إلى 2017).

المصدر : بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2018 ، التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص 85

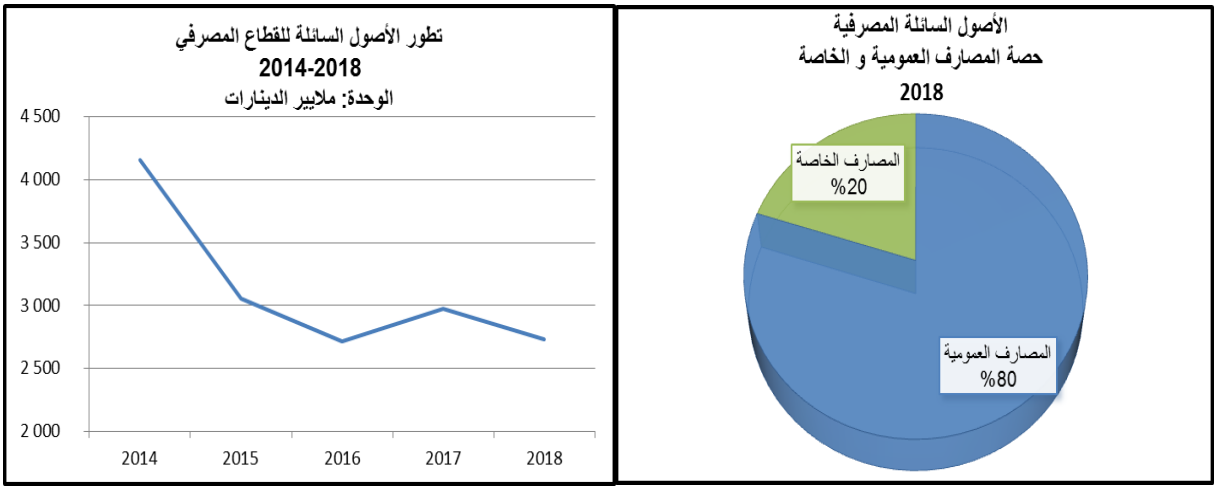
المطلب الثاني : سيولة القطاع المصرفي

عرفت الأصول السائلة للمصارف، (80٪ منها تعود الى المصارف العمومية)، وتيرة متناقصة طيلة الخمس سنوات الأخيرة، لتبلغ أدنى مستوى لها في 2018.

انخفضت الأصول السائلة للقطاع المصرفي بنسبة 8,1٪ في 2018، ما أدى الى تراجع في نسبة «الأصول السائلة/مجموع الأصول» والتي انتقلت من 23,5٪ في 2017 إلى 19,8٪ في 2018.

كما انتقلت نسبة «الأصول السائلة/الخصوم القصيرة الأجل» من 53,7٪ في 2017 إلى 47,5٪ في 2018. هذا الانخفاض ناتج عن تراجع الأصول السائلة (-8,1٪) وتزايد معتدل للخصوم القصيرة الأجل (+4,1٪).

الشكل (3 – 2) : تطور الأصول السائلة للقطاع المصرفي 2014–2018



المصدر : بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2018 ، التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص 86

جدول (4.3) :نسبة سيولة المصارف

	2014	2015	2016	2017	**2018
المصارف العمومية					
الأصول السائلة/اجمالي الأصول	٪37,04	٪25,85	٪22,66	٪21,88	٪18,43
الأصول السائلة/الخصوم قصيرة الأجل	٪83,41	٪60,20	٪58,84	٪52,17	٪46,30
المصارف الخاصة					
الأصول السائلة/اجمالي الأصول	٪43,95	٪35,87	٪29,11	٪33,11	٪28,52
الأصول السائلة/الخصوم قصيرة الأجل	٪75,38	٪69,79	٪56,25	٪60,58	٪52,61
القطاع المصرفي					
الأصول السائلة/اجمالي الأصول	٪37,96	٪27,14	٪23,52	٪23,51	٪19,84
الأصول السائلة/الخصوم قصيرة الأجل	٪82,06	٪61,64	٪58,39	٪53,70	٪47,45

* تحسب هذه النسب حسب دليل إعداد مؤشرات السلامة المالية لصندوق النقد الدولي.

** معطيات أولية, معطيات محدثة (من 2014 إلى 2017).

المصدر : بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2018 ، التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص 87

المطلب الثالث : مردودية البنوك الجزائرية :

إن مردودية المصارف في تحسن خلال سنة 2018. فقد عرفت مردودية الأموال الخاصة (العائد على أرس المال) ارتفاعا كبيرا، منتقلة من 18,8٪ في 2017 إلى 22,4٪ في 2018، بفضل النمو الجيد للنتائج(30٪) نسبة لمتوسط أرس المال (9,5٪).

كما عرف متوسط معدل مردودية الأصول (لعائد على الأصول) تحسنا، منتقلا من 2,1٪ في 2017 إلى 2,4٪ في 2018.

حسب صنف المصارف، سجلت مردودية الأموال الخاصة (العائد على أرس المال) ارتفاعا لدى كل من المصارف العمومية وكذا المصارف الخاصة. حيث بلغت، على التوالي ،

22,68٪ في 2018(20,0٪ في 2017) لدى المصارف العمومية، و21,21٪ في 2018(14,69٪ في 2017) لدى المصارف الخاصة.

جدول (5.3): مؤشرات مردودية المصارف.

المصارف العمومية					
العائد على رأس المال [1]	**٪25,22**	**٪23,37**	**٪18,69**	**٪19,99**	**٪22,68**
العائد على رأس المال(قبل المؤونات)	٪30,56	٪32,44	٪31,46	٪29,21	٪30,55
الرافعة المالية[2]	14	13	11	10	10
(نسبة : تغطية التكاليف بالنتائج)	٪ 130,72	٪ 139,59	٪141,98	٪144,92	٪163,94
العائد على الأصول [3]	**٪1,77**	**٪1,76**	**٪1,68**	**٪1,97**	**٪2,27**
الهامش المصرفي[4]	٪3,21	٪3,51	٪3,89	٪3,87	٪3,96
هامش الربح[5]	٪31,88	٪44,03	٪34,63	٪32,29	٪36,32
المصارف الخاصة					
العائد على راس المال [1]	**٪19,97**	**٪16,10**	**٪15,28**	**٪14,69**	**٪21,21**
العائد على رأس المال(قبل المؤونات)	٪20,65	٪19,38	٪17,60	٪18,94	٪25,36
الرافعة المالية[2]	6	5	5	6	6
(نسبة : تغطية التكاليف بالنتائج)	٪ 186,17	٪ 167,14	٪161,21	٪149,04	٪164,61
العائد على الأصول [3]	**٪3,38**	**٪3,11**	**٪2,84**	**٪2,59**	**٪3,38**
الهامش المصرفي[4]	٪5,74	٪6,40	٪5,85	٪5,98	٪6,57
هامش الربح[5]	٪44,03	٪36,32	٪34,69	٪28,55	٪34,63
القطاع المصرفي					
العائد على رأس المال [1]	**٪23,75**	**٪21,48**	**٪17,89**	**٪18,84**	**٪22,38**
العائد على رأس المال(قبل المؤونات)	٪27,79	٪29,06	٪28,22	٪26,99	٪29,49
الرافعة المالية[2]	12	11	10	9	9
(نسبة : تغطية التكاليف بالنتائج)	٪ 137,75	٪ 134,43	٪144,74	٪145,54	٪164,06
العائد على الأصول [3]	**٪1,99**	**٪1,92**	**٪1,83**	**٪2,05**	**٪2,42**
الهامش المصرفي[4]	٪3,56	٪3,86	٪4,14	٪4,15	٪4,32
هامش الربح[5]	٪34,63	٪33,10	٪32,91	٪35,31	٪41,33

[1] الناتج/ متوسط رأس المال الخاص ؛[2] متوسط الأصول/ متوسط رأس المال الخاص؛[3] الناتج/ متوسط الأصول؛[4] صافي المنتوج المصرفي/ إجمالي متوسط الأصول؛ [5] النتيجة الصافية/ صافي المنتوج المصرفي؛[6] نتائج أولية، معطيات محينة (من 2014 إلى 2017).

المصدر : بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2018 ، التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص 91

عرف مؤشر العائد على الأصول للمصارف، المقاس بنسبة الناتج/مجموع متوسط الأصول، ارتفاعا في 2018 مقارنة بـ 2017، سواء لدى المصارف العمومية أو المصارف الخاصة. فقد ارتفع، ليسجل على التوالي ،3,4٪ في 2018(مقابل 2,6٪ في 2017) بالنسبة للمصارف الخاصة، والى2,3٪ في 2018مقابل (2,0٪ في 2017) بالنسبة للمصارف العمومية.

المطلب الرابع: مؤشرات النشاط للبنوك الجزائرية

يبقى نشاط المؤسسات المالية ضعيفا وفقا لمستوى مجموع أصوله، التي سجلت نهاية 2018 مجموع 100.8 مليار دينار، بارتفاع قدره 0.13 ٪مقارنة بمستواها في نهاية 2017 (100.7مليار دينار).

يرتبط التطور الضعيف لعملية توزيع ومنح القروض من طرف المؤسسات المالية بمواردها المحدودة، الى أنها تقوم بجمع الودائع من الجمهور العام، وكذلك ر الضعيفّ نتيجة للتطور للسوق المالية المحلية .

في نهاية 2018، تشكلت موارد المؤسسات المالية من الأموال الخاصة بواقع 44 مليار دينار، منها 35.2 مليار دينار كرأسمال اجتماعي(38.7 مليار دينار نهاية 2017،) واحتياطات بـ9.0 مليار دينار وافتراضات متحصل عليها بقيمة 21.6 مليار دينار .ا

انخفاض المسجل في أرس المال الاجتماعي للمؤسسات المالية ارجع إلى توقف نشاطّ إن مؤسسة مالية متخصصة في منح القروض الاستهلاكية بتاريخ جويلية 2018 .ارتفعت القروض الممنوحة من طرف المؤسسات المالية بنسبة 8.2 ،٪منتقلة من 64.4 مليار دينار في نهاية 2017 إلى 70.0 مليار دينار في نهاية 2018.

أغلبية المستفيدين من هذه القروض هم المؤسسات الخاصة بمبلغ يقدر بـ 69.9 مليار دينار، منها 59.0 مليار دينار على شكل ايجار مالي. أما بالنسبة للقروض الموزعة للأسر، فقد بقيت ضئيلة جدا في نهاية 2018 بقائم يقدر ب 0.01 مليار دينار.

تطور حجم الودائع:

الجدول الموالي يمثل تطور الودائع في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2010 -2020

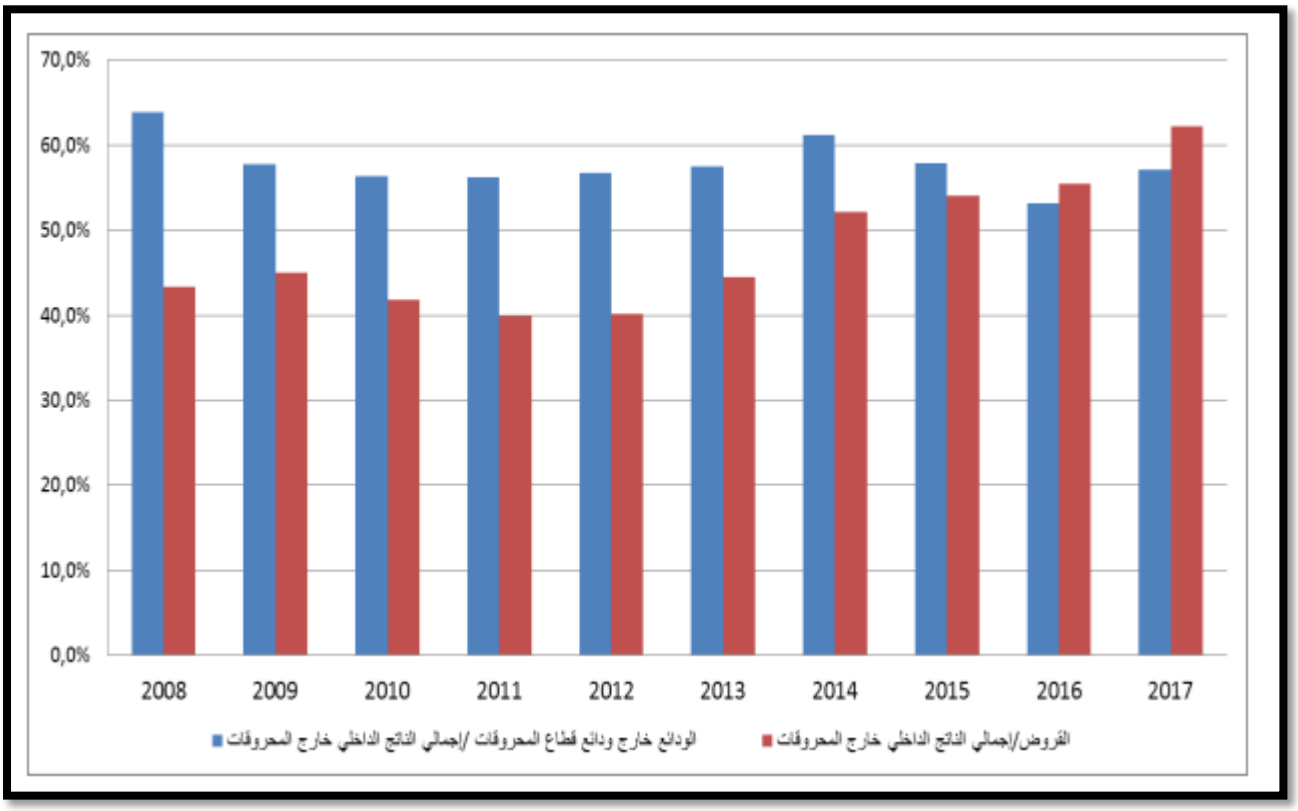
جدول (6.3) : تطور الودائع في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2010 –2020

السنوات	ودائع تحت الطلب			الودائع لأجل		
	الودائع العامة	الودائع الخاصة	ودائع أخرى	الودائع العامة	الودائع الخاصة	ودائع أخرى
2010	1680.7	910.7	1039.7	579.5	1935.5	9.2
2011	2005.3	1039.7	450.8	625.6	2152.3	9.6
2012	1667.7	1228.4	464.1	763.4	2323.6	15.7
2013	1585.7	1581	547.9	1022.5	2597.4	81.8
2014	2008.8	1581	844.9	1189.1	3139.5	92
2015	1825.7	1527.8	538.2	1211.9	3252	88
2016	1672.6	1632	427.6	1068.8	2795.2	99.4
2017	2285.5	1674	539.5	1162.7	3447	98.1
2018	2531.7	1962.8	386	1355.5	3761.6	115.5
2019	2165.4	1858.4	467.5	1595	3772.5	26.5

من اعداد الطالبة بالإعتماد على تجميع المعلومات من تقارير بنك الجزائر للفترة 2010 –2020

من خلال الجدول السابق يمكن القول أن حصص الودائع العامة تهيمن على حصص الودائع الخاصة، وهذا راجع إلى طبيعة الاقتصاد الجزائري واعتماده إلى درجة كبيرة على قطاع المحروقات، والمتمثل في عديد المؤسسات العمومية، إضافةً إلى عامل الثقة، حيث يميل عموم الجمهور إلى إيداع بعد أموالهم لدى البنوك العمومية بدلا من البنوك الخاصة، خاصة فضيحة بنك الخليفة الذي عرفته الجزائر سنة 2010.

الشكل (3.3): تطور مؤشرات الودائع والقروض بالنسبة لإجمالي الناتج الداخلي خارج المحروقات.



المصدر : بنك الجزائر ، التقرير السنوي 2017 ، التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر ص 71

من زاوية تطور الشبكة والقروض الممنوحة، نلاحظ تحسنا للوساطة المصرفية، من سنة لأخرى، مع بقاء القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أدنى بكثير من المبالغ اللازمة للشروع في ديناميكية تنويع الإقتصاد، وجعل هذه الفئة من المؤسسات ركيزة النظام الإنتاجي الوطني .بالمثل يُشير وزن تداول النقد الورقي ضمن الكتلة النقدية (حوالي 31%) بصفة واضحة أن جمع الموارد لا يزال يشكل موطن ضعف النظام المصرفي الجزائري،خاصة المصارف العمومية التي تملك شبكة وكالات أكثر كثافة وانتشارا على مستوى كامل التراب الوطني .ارتفعت أصول المصارف في 2017 بنسبة 9.4٪مقابل 3.0 ٪في 2016 و 44 ٪ في 2015 .عرفت الحصة النسبية للمصارف العمومية من مجموع أصول المصارف، رغم هيمنتها، انخفاضا لتبلغ 85.6٪مقابل 86.8 ٪في 2016 و 87.2 ٪في نهاية 2015 . أما فيما يتعلق بالمصارف الخاصة، فقد شهدت حصتها ارتفاعا لتبلغ 14.4٪ مقابل 13.2 ٪في 2016 .ضمن المصارف العمومية، تمثل حصة الأصول الأكبر مصرفين، بحصص متساوية تقريباً، ما يقارب نصف مجموع أصول القطاع. أما فيما يتعلق بالمصارف الخاصة، فتبلغ حصة المصارف الخاصة الثالثة ألاولى 44.4 ٪من مجموع أصول المصارف الخاصة، مقابل 46.0 ٪في نهاية 2016.

خلاصة الفصل :

من خلال ماتناولناه ضمن دراسة حالة الجزائر أن يتوفر القطاع المصرفي الجزائري على بنوك عمومية تنشط في السوق وتعمل على تحقيق أهدافها، و هي تمثل الدعامة الأساسية للإقتصاد الوطني و تعتمد البنوك على عدة مؤشرات لمعرفة مختلف التغيرات التي تطرأ على بنودها ، و قد إعتمدت في هذا الفصل على تحليل مؤشرات و لاحظنا مختلف التغيرات التي مست بنودها خلال فقرة الدراسة التي كانت من 2010 إلى غاية 2020

و تعتبر النسب المالية من أهم آليات المستخدمة في تقييم أداء البنوك و تمكننا من معرفة أدائهما الفعلي و كفاءتهما و فعاليتهم في التحكم في الأداء و التكاليف و كما لاحظنا أن بنوك محل الدراسة أدائهم يتحسن .

خاتمة

خاتمة

تهدف البنوك دائما إلى تحقيق الأفضل من خلال التوظيف الأمثل للموارد المتاحة ،و التحكم في التكاليف لتحقيق نتائج إيجابية و عوائد كبيرة و لقد ركزت دراستنا على دور العوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري و بما أن التطور التكنولوجي يلعب دورا في حياة البشر ، و تمتد اثار التطور إلى جميع مناحي الحياة ، و البنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، و استفادت منه في تطوير أساليب نشاطها و ابتكار خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل ، سعيا لزيادة أرباحها ، و ضمانا لبقائها في ظل المنافسة التي يعرفها القطاع البنكي.

ولقد عرفت الصناعة المصرفية تحولات سريعة أثرت على مختلف الأنظمة المصرفية في العالم مما يحتم عليها التأقلم مع هذا المناخ الاقتصادي الجديد، و إعتماد إستراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات التنافسية المتزايدة، وأصبح تطور الخدمات المصرفية و الاهتمام بجودة الخدمات و تحقيق متطلبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة و تطوير التنافسية البنوك.

كثيرا ما يرتبط مفهوم العصرنة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وإن لم يكن هو الجانب الوحيد فإنه من أهم الجوانب التي يجب الأخذ بها في النشاط المصرفي الحديث من خلال تحقيق السرعة في التنفيذ العمليات المالية، كالتحويل الإلكتروني للأموال، وسائل الدفع الإلكترونية وغيرها.

لقد عرف الاقتصاد الوطني عدة تغيرات وتقلبات والناجمة عن دخول الجزائر إلى اقتصاد الحر، وهذا ماخلق جوا من الإنفتاح في مختلف الأسواق الوطنية ومجالات النشاط الصناعي والتجاري، هذا الإنفتاح لم يقتصر فقط على المنتجات المالية بل تعداه إلى الخدمات التي عرفت ازدهارا كبيرا في الجزائر والسبب يعود الى دخول المنافسة بقوة، فهذه المجالات كانت حكرا على مؤسسات الدولة والقطاع العمومي، ومما زاد من هذا التطور هو ارتفاع المستوى المعيشي والثقافي للأفراد مما جعل استهلاكهم للخدمات يرتفع.

فقد حاولنا إبراز مدى استعداد الجهاز المصرفي الجزائري إلى كثير من المتغيرات العالمية والوطنية التي كانت دافعا لإصلاحه، فجاءت الإصلاحات لتعالج ذلك، وتفتح التوجه نحو إقتصاد الأسواق الذي أفرز أهمية تطور البنوك لتشارك بفعالية في إعطاء دفعة التنمية وتقفز على الحواجز والعراقيل، والتكيف مع متطلبات مفهوم إقتصاد السوق.

وحسب هذه الدراسة نرى أن هناك حتمية تفرض علينا لتبنى مفهوم شامل لتطوير البنوك والمؤسسات المالية، بحيث يستوعب هذا المفهوم تلك المؤسسات بالسوق، أي أن التطوير يجب أن تشمل

جميع الفئات القائمة والمستفيدة من هذه العمليات ابتداءا من زبائن المؤسسات المالية وأصحاب رأس المال، والعاملين في البنوك، وإنتهاج بجميع الأطراف الأخرى المتعاملة مع البنوك.

و عليه من خلال البنوك العمومية الذين كانوا محل هذه الدراسة لاحظنا أن أدائهم في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري كان في تحسن و هذا دليل على قدرتهم على المنافسة في ظل إقتصاد السوق و امتلاكهم لمزايا تنافسية و إنتهاجهم لسياية تمكنهم في البقاء في السوق لكن في إنتظار تحقيق و تطبيق العوامل المؤثرة و بصفة كبيرة على أدائهم مما ينعكس على تنافسيتهم، و لقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تجعلنا نرفض أو نؤكد صحة الفرضيات بالإضافة إلى تقديم مجموعة من الإقتراحات نلخصها فيمايلي:

1. نتائج الدراسة:

يمكن تقييم أهم النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه الدراسة إلى قسمين هما :

نتائج نظرية: في ضوء ما تقدم من أفكار و دراسات في هذا البحث توصلت إلى النتائج النظرية التالية :

1- هناك العديد من العوامل المؤثرة على أداء البنوك منها : جودة و تطوير الخدمات المصرفية ، الثورة التكنولوجية الحديثة .

2- يتم تقييم الأداء في البنوك باستخدام عدة أدوات و أساليب من بينها نسب السيولة و الربحية و مؤشرات توظيف الأموال .

3- أهمية التكنولوجية الجديدة للأعلام و الإتصال في تغيير النظرة اتجاه أداء البنوك و تنافسية العمل المصرفي .

4- تقديم خدمات بنكية إلكترونية بمستوى الجودة و الكفاءة يزيد من تنافسية البنوك .

5- يتأثر تنافسية القطاع البنكي تأثرا بعصرنة أنشطة تطوير خدماته .

نتائج عملية : من خلال دراسة حالة الجزائر توصلت إلى النتائج التالية :

1- عرف القطاع المصرفي الجزائري العديد من الإصلاحات و هذا من أجل الرفع من أداء القطاع البنكي و الرفع من تنافسيته في ظل الانفتاح و تحولات في الاسواق المحلية و العالمية .

2- يشهد القطاع البنكي منافسة شديدة نظرا للتوجه نحو احرير الخدمات البنكية و ظهور التكنولوجيا الحديثة و قوانين جديدة .

3- تقوم التكنولوجيا الجديدة للاعلام و الإتصال بالتأثير على نشاط البنوك الجزائرية .

4- تسعى البنوك الجزائرية لتقديم خدمات جديدة و تسهيل العمليات المصرفية عن طريق التكنولوجيا الحديثة .

5- يبقى تحرير القطاع المصرفي في الإقتصاد الجزائري ضعيفا ة يعيق آلية عمل البنوك في المنافسة و المساهمة في التنمية الإقتصادية .

6- إن الجودة المتوقعة من زبائن البنوك في الجزائر أعلى من الجودة الفعلية التي تقدم بها الخدمات المصرفية لدى البنوك الجزائرية .

7- من خلال تحليل مؤشرات التنافسية لدى القطاع البنكي الجزائري يظهر تحسن مستمر لدى البنوك الجزائرية في أصولها و في القروض التي تقدمها لعملائها أو الودائع المستعملة و كذلك زيادة الأرباح التي تحققها

2. إختبار الفرضيات :

من خلال ما سبق و في إطار ما تم التطرق إليه في متن هذه الدراسة تمكننا من الإجابة على الفرضيات المطروحة في بداية هذا البحث كمايلي :

- بالنسبة للفرضية الأولى المتمثلة في "يتأثر أداء البنوك بعدة عوامل منها : جودة الخدمات المصرفية ، تحرير الخدمات المصرفية و الثورة التكنولوجية " هي فرضية صحيحة لأن البنوك تعمل على تقديم أرقى الخدمات المصرفية من أجل إكتساب أكبر عدد من العملاء ، خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي و بالتالي تعتبر العوامل الثلاثة المذكورة أهلاه ركيزة أساسية تعتمد على البنوك لتطوير أدائها .
- بالنسبة للفرضية الثانية التي تبنى على " تعتمد البنوك على الثورة التكنولوجية و تطوير و تحرير الخدمات المصرفية من أجل تطوير أدائها لتحقيق التنافسية " هي فرضية صحيحة لأن أي بنك سيتأثر أدائه لا محالة مجددة خدماته و تحريرها و كذا باستخدام التكنولوجيا الحديثة .
- بالنسبة للفرضية الثالثة و المتمثلة في " تحقق البنوك الجزائرية أداء جيدا مما يؤثر إيجابا على تنافسية القطاع المصرفي الوطني" هي فرضية غير صحيحة لأن واقع البنوك الجزائرية يقتل أن أدائها لم يصل بعد إلى المستوى المأمول الأمر الذي يجعل من تنافسية القطاع المصرفي بعيدة عن المستوى المنتظر من هذا القطاع في تحقيق أهدافه الإقتصادية .

3. التوصيات والإقتراحات :

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من الإقتراحات التي تصب كلها في الإستغلال الأمثل للعوامل المؤثرة على أداء البنوك لتحقيق تنافسية القطاع المصرفي الجزائري و من أهم هذه التوصيات :

1- يمكن استخدام أساليب كيفية لتقييم أداء البنوك مثل بطاقة الأداء المتوازي .
2- يجب على البنوك الجزائرية تحسين جودة خدماتها المصرفية و وضع حملة واسعة للتعريف بهذه الخدمات .
3- العمل على توفير خدمات مصرفية جديدة بادخال التكنولوجيا الجديدة .
4- ضرورة اعتماد البنوك على استراتيجية تنافسية واضحة و دقيقة .
5- إن الجهاز المصرفي الجزائري يحتاج اليوم إلى زيادة حجم الإستثمارات في التكنولوجيات الحديثة و اعتماد أنظمة معلومات و برامج عصرية و تعميم استخدامها .
6- توفير بيئة اقتصادية و مالية مستقرة قبل تبني سياسة كاملة للتحرير المالي و المصرفي في الجزائر .

4. أفاق البحث :

من خلال هذه الدراسة يمكن طرح بعض المواضيع التي قد تكون موضوعا للدراسة مستقبلا:

لما لموضوع **دور العوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع** المصرفي من أهمية كبيرة كان من الضروري الاهتمام به لأن دراسة أداء البنوك في ظل المنافسة التي يشهدها القطاع تساهم في الكشف عن أسباب ضعف الأداء والمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك، ومنه الكشف عن الانحرافات ونقاط الضعف في أدائه ومعرفة كيفية مواجهتها في الوقت المناسب خاصة في ظل التغيرات الحديثة و المتسارعة في القطاع البنكي وما يتطلب من يقظة وحذر للبقاء في السوق ومنه نقترح المواضيع التالية:

- تقييم أداء البنوك بإستخدام أدوات التحليل المالي
- ما مدى قياس العوامل المحددة مثل التطورات التكنولوجية العالمية على تطوير الخدمات المصرفية .

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولا : الكتب:

1- ابتهاج مصطفى عبد الرحمن، إدارة البنوك التجارية، دار النهضة العربية، مصر، 1999،

2- بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، الطبعة 03، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005

3- جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

4- حسن علي الزعبي، نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي ، الطبعة الأول ،، دار وائل ، الأردن ،2005

5- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر، الأردن ، 2006

6- خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس، الاستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي: منهج معاصر، دار اليازوري، الأردن 2009،

7- خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار منهاج النشر والتوزيع، الأردن، 2010

8- خليل كاظم مدلول العارضي، علي عبودي نعمة الحوري، الهندسة المالية وأدواتها المشتقة، بدون طبعة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن

9- رمزي زكي ، العولمة المالية ،الطبعة الأولى ،دار المستقبل العربي ، مصر 1999

10- زياد رمضان ، محفوظ جودة ، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، الطبعة الثالثة دار وائل للنشر و التوزيع الأردن ، 2003

11- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال (التحديات الراهنة)، دار المريخ للنشر، السعودية، 2000

12- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006

13- صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد العقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، لبنان، 1983

14- طارق عبد العال حماد، التحليل الفني و الأساسي للأوراق المالية، الدار الجامعية ، مصر ،2000

15- طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية، الدار الجامعية، مصر، 2003

16- طارق قندوز، النظام التسويقي و تجويد خدمات القطاع المصرفي ، مؤسسة الثقافة الجامعية مصر 2015

17- طاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر ، 2003

18- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة 04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005

19- عبد الباسط وفاء ، القطاع المصرفي بين التحرير المالي و الرقابة المرنة ، دار النهضة العربية ، مصر ، 2004

20- عبد القادر خلال، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2012

21- عبد المطلب عبد الحميد ، العولمة و إقتصاديات البنوك ، الدار الجامعية للطباعة و النشر ، مصر ، 2002

22- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2001

23- عبد الوهاب عثمان شيخ موسى ، السلامة المصرفية و الاستقرار الاقتصادي ، الطبعة الثانية ، دار السداد ، السودان ،2007

24- عبد الوهاب عثمان شيخ موسى ، السلامة المصرفية و الاستقرار الاقتصادي ، الطبعة الثانية دار السداد ، السودان ، 2007

25- عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية و الأجنبية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر ،2009

26- علي السلمي، السياسات الإدارية في عصر المعلومات، الطبعة الثانية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر ،2005

27- عماد صفر سالمان، الاتجاهات الحديثة للتسويق يور الأداء في الكيانات والاندماجات الاقتصادية، منشأة المعارف، ، مصر، 2005

28- محمد إبراهيم عبيدات، أساسيات التسعير في التسويق المعاصر، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004

29- محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية، مصر، 1993

30- محمد عبد الحميد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية، منشأة المعارف، مصر، 2002

31- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال الواعدة القادمة، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013

32- محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000

33- محمود صبح ، الابتكارات المالية ، دار الكتاب للنشر ، مصر ، 1665

34- ناظم محمد نوري، عبد الفتاح عبد العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية ، الأدوات و التطبيقات ، معيقات التوسع ، الطبعة الأولى ، دار وائل ، الأردن 2008

35- نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن،2009

36- هاشم فوزي، دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على استراتيجية الخيارات المالية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، لأردن ، 2008

ثانيا : الرسائل الجامعية :

1- بريش عبد القادر ، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية فرع نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2006 ،

2- بن الشيخ سهام، " التطورات العالمية في العمل المصرفي وأثارها على النظام المصرفي الجزائري " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية ، تخصص : مالية المؤسسة ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2010/2009 ،.

3- بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات- دراسة حالة المؤسسة الوطنية لانجاز القنوات KANAGHAZ 2005-2008، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس، الجزائر، 2009/2008،

4- حورية حمني، آليات رقابة البنك المركزي على بنوك التجارية وفعاليتها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم لاقتصادية، منشورة، جامعة منشوري قسنطينة، الجزائر، 2005-2006،

5- دبوش عبد القادر ، إنعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك اللجزائرية ، مذكرة ماجستار في العلوم الاقتصادية ، منشورة ، جامعة العربي بالمهدي أم الواقي ، الجزائر ، 2009

6- السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة دون السنة،

7- سنان زهير محمد جميل، سوسن أحمد سعيد، تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية بالتطبيق على مصرف الموصل للتنمية والاستثمار للفترة 2002-2004، تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق ،2006/06/20،

8- شوالين يمد السنوسي، المنافسة الاقتصادية بين الدريعة والقانون، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر ،2001-2002،.

9- عبد الرحيم ليلى، أهمية التسويق لتأهيل وتحصين القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير واقتصاد المؤسسة، جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة، 2007،.

10- عبد الكريم الدعيس ، تقييم السياسات التسويقية للخدمات المصرفية في اليمن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، 1664.

11- عبد الله فكري محمد الوكيل ، تقييم أداء البنوك في ظل سياسات التحرير الاقتصادي ،رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية الاقتصاد ، جامعة القاهرة ، 1997 ،

12- فالي نبيلة ، أستراتيجيات تأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس سطيف ، الجزائر ، 2017 ،

13- لعمش أمال، دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية لإسلامية، دراسة نقدية لبعض المنتجات المصرفية لإسلامية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، منشورة، جامعة فرحات عباس، الجزائر 2011،2012

14- نسيمة أوكيل، الأزمات المالية و الية التنبؤ بها في البلدان الناشئة ، أطروحة دكتوراه كلية الاقتصاد و التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2007 ،

15- نور الدين جليد، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005،.

16- وهيبة خروبي، تطور النظام المصرفي ومعوقات البنوك الخاصة في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، الجزائر، 2001،.

ثالثا : المجلات :

1- احمد محمد عصام الدين، عملة البتكوين، مجلة إدارة البحوث والتنمية، العدد 73، سبتمبر2004،

2- أحمد يوسف دودين، معوقات استخدام بطاقة الأداء المتوازنة في البنوك التجارية الأردنية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد09، العدد02، الأردن ،2009،

3- بختي براهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة، مجلة الباحث، الجزائر

4- بن بركة عبد الوهاب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، الجزائر، العدد07، 2010،

5- عبد الحميد صديق البر ، أثر الأسواق رؤوس الأموال على إقتصاديات الدول النامية مجلة مصر المعاصرة ، الجمعية المصرية للإقتصاد السياسي و الإحصاء و التشريع ، القاهرة ، السنة 93 ، العدد 465 ، ماي 2002

6- قانون رقم 10/90، الصادر في افريل 1990، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد18، بتاريخ 14-04-1990

7- محفوظ أحمد جودة، تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الالتزام المؤسسي للعالمي في شركات الألمنيوم الأردنية- دراسة ميدانية، الة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد02، عمان، الأردن ،2008،

8- محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000 الجزء الأول، مجلة الباحث ،العدد 03، ورقلة، الجزائر ،2004

9- محمد هاني، ياسين مرلح، حدود سياسة الإصدار النقدي كآلية للتمويل غير التقليدي للموازنة العامة في الجزائر، دراسة تحليل لمضمون 17-10، مجلة المنار للبحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، مارس2018،

10- نادر الفرد قاحوثي، العمل المصرفي عبر الإنترنيت ، مجلة البنوك في الأردن، المجلد19، العدد5،.

11- هنري توفيق عزام، المصارف العربية و قدرتها على التأقلم مع التغيرات المستجدة ، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، ، المجلد9، الأردن ، العدد،01 2001

12- وليد منصور، الاندماجات المصرفية...توالى، القبس، الكويت.

13- يوسف عثمان دريس ، تحرير حساب رأس المال ، المزايا و المخاطرة ، تجربة الدول النامية ، العدد 35 ، مجلة المصرفي ، السودان ، مارس 2005 ،

رابعا : ملتقيات :

1- بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر، الواقع ولأفاق، جامعة تلمسان، أيام:29-2004/10/30

2- بن طلحة صليحة ، معوشي بوعلام ، دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية ، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية ، واقع و تحديات ، 14 15 ديسمبر 2004 ، جامعة شلف ، مجمع النصوص العلمية للملتقى

3- بن طلحة صليحة، معوتي بوعلام، دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية، مداخلة مقدمة الى الملتقى الوطني لأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات لاقتصادية، الواقع والتحديات، جامعة الشلف، 2004.

4- عاشور كتوش، بن علي بلعزوز، واقع المنظومة المصرفية ونهج الإصلاح، ملتقى وطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات لاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة شلف، الجزائر،2004،

5- الغندور حافظ كامل، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية، فكر ما بعد الحداثة، إتحاد المصارف العربية، بيروت،2003

خامسا : قوانين و تشريعات :

1- المادة 43 من قانون النقد والقرض 90-10، 14 /1990/04.

2- المادة 46 من قانون النقد والقرض 90-10، 14 /1990/04.

3- المادة 11 من قانون 90-10.

4- المادة 2و3 من قانون النقد والقرض رقم 90-10.
5- المادة 45 من قانون رقم 17-10 المؤرخ في 2017/10/11.

سادسا : المراجع بالغة الأجنبية :

1. Aude HUBRECHT, Michel DIETSCH, Mesure De La Performance Des Agences Bancaire Par Une Approche DEA, Finance Contrôle Stratégie –Volume 08, N°2 , Juin 2005
2. Baptiste venet ,les critiques de la théorie de la libéralisation financière, université paris, IV dauphin , paris ,2002,
3. Duclos thierry,Dictionnaire de la banque,Bibliothéque National du canada,montreal,2eme édition ;Editeur sefi ,1999
4. Hamidouche Faouzia, analyse de la concurrence dans l'industrie bancaire comportement du crédit hypothécaire, mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention magistère non publié, école supérieure de commerce Alger, 2001-2002,.
5. Laurence scialon ; économie bancaire (paris : édition la découverte, 1999),. -Zuhayr Mikdashi, les banques a 1ère de la mondialisation, (paris : Economica 1998),.

سابعا : مواقع الأنترنت :

1. https : manifest.univ-ouargla.dz
2. https :startimes .com 846798
3. https://www.vapulus/ar/
4. http://www.neevia.com.consulté
5. http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture