

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حسية بن بو علي الشلف
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

الشعبة: علوم اقتصادية
التخصص: بنوك ومؤسسات مالية

العنوان

أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية

من إعداد
فتيحة راشدي

المناقشة بتاريخ 2019/05/21 من طرف اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة الشلف	أستاذ	أ.د. عبد الرزاق حبار
مقررا	جامعة الشلف	أستاذ محاضر - أ.	د. عبد القادر مطاي
ممتحنا	جامعة البويرة	أستاذ	أ.د. حميد قرومي
ممتحنا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر - أ.	د. علي حبيش
ممتحنا	جامعة الشلف	أستاذ محاضر - أ.	د. بومدين نورين
ممتحنا	جامعة الشلف	أستاذ محاضر - أ.	د. عبد الغني حريري

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلى روح والدتي الغالية، إلى التي نشأت بفضلها، وترعرعت في حجرها، وكبرت في حضنها، إلى التي كان رحيلها مبركا، فرحلت عروسا في أكلانها، إلى من أكل التراب محاسنها، إلى من غادرتنا وسكنت قبرا لا يسمع سواها، إلى أمي التي لو رثيتها طول عمري لا أوفيها حقها، إلى صاحب الفضل والرعاية أبي، إلى زوجي الغالي، وعائلتي على دعمهم الدائم والمستمر لي، إلى زملائي وزميلاتي الأساتذة.

كلمة شكر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي تتم بحمده الصالحات وتقضى بعونه الحاجيات القائل في محكم

تنزيله: « وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ » (إبراهيم-07) ...

فالحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك على كل ما أنعمت علينا من

نعمة

وكما أوصانا الرسول ﷺ بالشكر فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله، واعتراضا

وتقديرًا لفضل كل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة، بداية بفضيلة الأستاذ

الدكتور "مطاي عبد القادر"، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وعلى

توجيهاته وجهده ووقته، فأسال الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناته.

وإلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد من أساتذة

وطلبة دكتوراه تخصص بنوك ومؤسسات مالية، موظفي البنوك التي قمنا

بزيارتها، ولكل من منحونا علما وتعلما لهم منا شكرا وتعظيما، فالشكر هو بريد

عرفان بين الإنسان وأخيه الإنسان .

ملخص الأطروحة باللغة العربية

أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية

أثرت العولمة والتحرير المصرفي في إعادة هيكلة صناعة الخدمات المالية على المستوى العالمي، حيث عرف المجال المصرفي عدة تطورات وتغيرات دفعت به إلى تبني مفهوم الابتكار المالي، الذي أدى بدوره إلى ظهور خدمات وآليات عمل مصرفية جديدة لم تكن موجودة من قبل.

يعتبر تطبيق الابتكار المالي ضرورة بالنسبة للبنوك في أي دولة، والذي طبق بشكل متفاوت بين الدول حسب مرونة أنظمتها المالية والمصرفية وتطورها، وفي هذا المجال كانت الدول المتقدمة السبّاقة في تطبيقه مقارنة بالدول الأخرى. عرفت تطبيقات الابتكار المالي العديد من الأوجه من منتجات وآليات عمل مبتكرة تمثلت أساساً في: المشتقات المالية بأنواعها، نظم ووسائل الدفع الالكترونية، التوريق المصرفي، الحوكمة المصرفية، التحالف بين البنوك وشركات التأمين، وهذه التطبيقات أثرت بشكل كبير على الخدمات المقدمة من طرف البنوك خاصة على جودتها، حيث سعت البنوك من خلال هذه التطبيقات إلى تحسين جودة خدماتها المقدمة للزبائن لجلب أكبر عدد منهم.

خضع النظام المصرفي الجزائري إلى العديد من الإصلاحات منذ الاستقلال، هادفة بهذه الإصلاحات إلى تلبية حاجات الإقتصاد وتماشياً مع خصوصيته، ناهيك عن مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في المجال المصرفي، حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، رغم الإصلاحات التي شملت القطاع، ولعل أهم تطبيق يظهر في نظم ووسائل الدفع الالكترونية، يمكن للبنوك الجزائرية مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في مجال الابتكار المالي من خلال مجموعة من التوصيات المقدمة خلال هذه الدراسة والتي يمكن أن تعزز مكانة النظام المصرفي في الإقتصاد الجزائري.

الكلمات المفتاحية: الخدمة المالية، الجودة، الابتكار المالي، البنوك.

ملخص الأطروحة باللغة الفرنسية

L'importance de l'innovation financière et son rôle dans l'amélioration de la qualité des services de bancaires cas des banques algériennes

Résumé :

La globalisation et la libéralisation ont affecté la banque pour restructurer l'industrie des services financiers globalement, où il savait plusieurs développements bancaires et changements l'a incité à adhérer au concept de l'innovation financière, qui a conduit à l'émergence de nouveaux services bancaires et des mécanismes d'action n'existaient pas auparavant .

L'application de l'innovation financière est une nécessité pour les banques dans tout Etat, qui a été appliqué inégalement entre les pays de la flexibilité et l'évolution des systèmes financiers et bancaires et dans ce domaine est d'abord développée dans sa requête par rapport aux autres pays

Connu des applications d'innovations financières multiples facettes des produits innovants principalement : dérivés de toutes sortes, Systèmes de paiement électronique et moyens, sécurisation et la gouvernance de la banque, Alliance entre les banques et compagnies d'assurance, Ces applications influées fortement sur les services fournis par les banques à leur qualité des services bancaires, que les banques recherchées par le biais de ces applications pour améliorer la qualité des services fournis aux clients d'apporter comme bon nombre d'entre eux

Le système bancaire algérien a subi de nombreuses réformes depuis l'indépendance, ces réformes visés à répondre aux besoins de l'économie en ligne avec sa spécificité, et encore moins de faire face à des événements mondiaux dans le secteur bancaire, Le but de cette étude est donc de regarder la réalité de l'application des banques algériennes de l'innovation financière et des exigences plus importantes, avec l'Algérie fin point fort dans ce domaine par rapport aux autres États, en dépit des réformes qui participaient le secteur privé, Peut-être l'application la plus importante apparaît dans les systèmes de paiement électronique et les moyens, les banques algériennes peuvent garder au courant des développements internationaux dans le domaine de l'innovation financière grâce à un ensemble de recommandations formulées au cours de cette étude, ce qui peut améliorer la stature du système bancaire dans l'économie algérienne.

Mots clés : La qualité , des services financiers, l'innovation financière, banques.

ملخص الأطروحة باللغة الإنجليزية

The importance of financial innovation and its role in improving the quality of bank services state of Algerian banks

Abstract :

Globalization and liberalization affected banking in restructuring the global financial services industry, where it knew several banking developments and changes prompted it to embrace the concept of financial innovation, which in turn led to the emergence of new banking services and mechanisms of action did not exist before.

The application of financial innovation is a necessity for the banks in any State, which was applied unevenly between countries by the flexibility and evolution of financial and banking systems, and in this area was first developed in its application compared to other countries

Known applications of financial innovation many facets of innovative mechanisms products mainly: derivatives of all kinds, electronic payment systems and means, securitization of Bank governance, Alliance between banks and insurance companies, These applications impacted heavily on the services provided by banks to their quality of services, as banks sought through these applications to improve the quality of services provided to clients to bring as many of them.

The Algerian banking system underwent many reforms since independence, these reforms targeted to meet the needs of the economy in line with its specificity, let alone keep up with global developments in banking, So the aim of this study is to look at the reality of applying financial innovation Algerian banks and most important requirements, with Algeria late highlight in this area compared with other States, despite reforms that included this sector, Perhaps the most important application appears in the electronic payment systems and means, Algerian banks can keep abreast of international developments in the area of financial innovation through a set of recommendations made during this study, which can enhance the stature of the banking system in the Algerian economy.

Keywords : financial service, quality, financial innovation, banks.

(Abréviations) المختصرات

ABC-Algeria : Arab banking corporation Algeria

ATCI : Algérie Télécompensation Interbancaire

BADR : Banque de l'Agriculture et de Développement Local

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieur d'Algérie

BNA : Banque Nationale d'Algérie

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

CAAT : Compagnie Algérienne des Assurances

CAC : Compagnie des Agents de Changes

CNEP : Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance

CPA : Crédit Populaire d'Algérie

RBTR : Règlement Brut en Temps Réel

RMI : Réseau Monétique Interbancaire

SATIM : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الاهداء

كلمة شكر

VI	ملخص الأطروحة باللغة العربية.....
VI	ملخص الأطروحة باللغة الفرنسية.....
III	ملخص الأطروحة باللغة الانجليزية.....
VI	المختصرات.....
VI	فهرس المحتويات.....
VI	فهرس الجداول.....
XIV	فهرس الأشكال.....
أ-ح	مقدمة

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

02	تمهيد الفصل الأول.....
03	المبحث الأول: ماهية الخدمة المالية والمصرفية.....
03	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية.....
12	المطلب الثاني: تطور الخدمات المصرفية.....
14	المطلب الثالث: مفهوم مزيج الخدمات المصرفية
15	المطلب الرابع: أبعاد الخدمات المصرفية ودورة حياتها
18	المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية.....
18	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات المصرفية
20	المطلب الثاني: محددات ومستويات جودة الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها

فهرس المحتويات

21	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات المصرفية
23	المطلب الرابع: قياس جودة الخدمات المصرفية
25	المبحث الثالث: مدخل إلى الابتكار المالي
26	المطلب الأول: ماهية الهندسة المالية
36	المطلب الثاني: مفهوم الابتكار المالي
44	المطلب الثالث: آثار الابتكار المالي
47	المطلب الرابع: التفاعل المتبادل بين الابتكار المالي والأزمات المالية
51	المطلب الخامس: علاقة الابتكار المالي بالهندسة المالية
53	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

55	تمهيد الفصل الثاني
56	المبحث الأول: المنتجات المالية المبتكرة
56	المطلب الأول: مفهوم المشتقات المالية
60	المطلب الثاني: العقود الآجلة والعقود المستقبلية
66	المطلب الثالث: عقود الخيارات وعقود المبادلات
72	المطلب الرابع: الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المشتقة
78	المطلب الخامس: ماهية نظام ووسائل الدفع الالكتروني
87	المبحث الثاني: التوريق كآلية مصرفية مستحدثة
87	المطلب الأول: مفهوم التوريق
91	المطلب الثاني: مفهوم توريق قروض الرهن العقاري
96	المطلب الثالث: آلية التوريق المصرفي
98	المطلب الرابع: أسباب لجوء البنوك إلى التوريق المصرفي وأهدافه وآثاره
103	المبحث الثالث: الحوكمة المصرفية والتأمين البنكي كآليتين ماليتين مبتكرتين

103	المطلب الأول: مفهوم الحوكمة المصرفية.....
106	المطلب الثاني: تطبيق الحوكمة المصرفية.....
111	المطلب الثالث: التحالف بين البنوك وشركات التأمين.....
119	خلاصة الفصل الثاني.....

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

121	تمهيد الفصل الثالث.....
122	المبحث الأول: آفاق تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية.....
122	المطلب الأول: أهم الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية.....
129	المطلب الثاني: تطوير الإطار المؤسسي وتحسين الأداء المصرفي.....
136	المطلب الثالث: العوامل المساعدة على دعم اتجاهات تطوير الإطار المؤسسي وتحديث الأداء البنكي.....
137	المطلب الرابع: دور الفعاليات والهيئات الاقتصادية في تحديث البنوك الجزائرية.....
139	المبحث الثاني: مظاهر الابتكار المالي في البنوك الجزائرية.....
139	المطلب الأول: نظم ووسائل الدفع المتاحة في البنوك الجزائرية.....
148	المطلب الثاني: واقع تطبيق آلية التوريد في البنوك الجزائرية.....
156	المطلب الثالث: الجهود المبذولة لتطبيق الحوكمة المصرفية في الجزائر.....
162	المطلب الرابع: التحالف بين البنوك وشركات التأمين في الجزائر.....
169	المطلب الخامس: عراقيل تطوير البنوك الجزائرية وآفاق الابتكار المالي على مستواها.....
178	خلاصة الفصل الثالث.....

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من

البنوك الجزائرية

180	تمهيد الفصل الرابع.....
181	المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة.....

فهرس المحتويات

181	المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري والبنك الخارجي الجزائري.....
185	المطلب الثاني: تقديم القرض الشعبي الجزائري والصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.....
189	المطلب الثالث: تقديم بنك التنمية المحلية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
191	المطلب الرابع: تقديم بنك المجموعة العربية المصرفية و BNP باريباس.....
193	المبحث الثاني: عرض تحليل البيانات الميدانية الخاصة بالاستبيان.....
193	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....
195	المطلب الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة.....
201	المطلب الثالث: عرض النتائج وتحليلها.....
208	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.....
215	خلاصة الفصل الرابع.....
217	خاتمة.....
225	قائمة المراجع.....
244	الملاحق.....

فهرس الجداول

فهرس الجداول

فهرس الجداول :

43	الجدول رقم (1-1): تصنيف الابتكارات المالية.....
108	الجدول رقم (1-2): خطوات تطبيق الحوكمة بالبنوك والمؤسسات المالية.....
124	الجدول رقم (1-3): موارد البنوك الجزائرية (2007-2017).....
126	الجدول رقم (2-3): توزيع القروض على الاقتصاد خلال الفترة (2007-2017).....
141	جدول رقم (3-3): المعاملات من خلال نظام RBTR في الفترة 2007-2017.....
142	الجدول رقم (3-4): المعاملات المالية من خلال نظام المقاصة الالكتروني للمدفوعات خلال 2007-2017.....
144	الجدول رقم (3-5): عدد الصرافات الآلية في بعض الدول خلال الفترة 2007-2015.....
145	جدول رقم (3-6): عدد طرفيات البيع لدى التجار في الفترة 2007-2013.....
146	الجدول رقم (3-7): عدد البطاقات المتداولة في الجزائر في الفترة 2007-2013.....
163	جدول رقم (3-8): تطور الطلب على التأمين البنكي في الجزائر خلال الفترة 2011-2016.....
195	الجدول رقم (4-1): درجات الموافقة لسلم ليكارت الخماسي.....
195	الجدول رقم (4-2): فئات مقياس ليكارت الخماسي ودلالاتها.....
196	الجدول رقم (4-3): معاملات الثبات لمحاور الاستبانة (معامل ألفا كرونباخ).....
197	الجدول رقم (4-4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....
200	الجدول رقم (4-5): توزيع أفراد العينة حسب العمر.....
201	الجدول رقم (4-6): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....
202	الجدول رقم (4-7): الاحصاء الوصفي لمحور المشتقات المالية.....
203	الجدول رقم (4-8): الاحصاء الوصفي لمحور نظم ووسائل الدفع الالكترونية.....
203	الجدول رقم (4-9): الاحصاء الوصفي لمحور التوريد كآلية مصرفية مستحدثة.....
204	الجدول رقم (4-10): الاحصاء الوصفي لمحور الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر.....
204	الجدول رقم (4-11): الاحصاء الوصفي لمحور التحالف بين البنوك وشركات التأمين.....
205	الجدول رقم (4-12): الاحصاء الوصفي لمحور الجوانب الملموسة للخدمة المصرفية.....
206	الجدول رقم (4-13): الاحصاء الوصفي لمحور اعتمادية الخدمة المصرفية.....
206	الجدول رقم (4-14): الاحصاء الوصفي لمحور استجابة الخدمة المصرفية.....

فهرس الجداول

- الجدول رقم (4-15): الاحصاء الوصفي لمحور التعاطف 207
- الجدول رقم (4-16): الاحصاء الوصفي لمحور الأمان 208
- الجدول رقم (4-17): تحليل الانحدار المتعدد للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية كمتغيرات مستقلة وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع 209
- الجدول رقم (4-18): تفسير معامل الارتباط 210
- الجدول رقم (4-19): تحليل الانحدار المتعدد للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع 212
- الجدول رقم (4-20): تحليل الانحدار المتعدد لنظم ووسائل الدفع الالكترونية كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع 213
- الجدول رقم (4-21): تحليل الانحدار المتعدد للحوكمة المصرفية كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع 214

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال :

17	الشكل (1-1) خطوات حذف الخدمة المصرفية
18	الشكل (2-1) دورة حياة الخدمات المصرفية.....
30	الشكل (3-1) كيفية ظهور الهندسة المالية وتداولها في الأسواق المالية.....
52	الشكل رقم (4-1) علاقة الهندسة المالية بالابتكارات المالية.....
107	الشكل (2-1):أهمية تطبيق أسس الحوكمة في البنوك.....
210	الشكل رقم (4-1) العلاقة بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة، نظم ووسائل الدفع الالكترونية
210	والحوكمة المصرفية مع جودة الخدمات المصرفية.....
212	الشكل رقم (4-2) العلاقة بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة وجودة الخدمات المصرفية.....
213	الشكل رقم (4-3) العلاقة بين نظم ووسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية.....
214	الشكل رقم (4-4) العلاقة بين الحوكمة المصرفية وجودة الخدمات المصرفية.....

مقدمة

أولاً: توطئة

الابتكار هو رأسمال المستقبل، وبناء الانسان يأتي قبل رفع البنيان، ولذلك فإن العلم والمعرفة هما من بين الأصول المهمة، وابداع الانسان هو سر الحضارة، والانفتاح على جميع حضارات العالم هو مفتاح قوتها، والابتكار لم يعد خيارا بل هو ضرورة للدول والمجتمعات والشعوب لتعزيز موقعها على خريطة العالم الاقتصادية وتقوية تنافسيتها، وعليه فإن الاستثمار في البحث والتطوير يعد أهم عنصر من عناصر استراتيجية الابتكار.

وللابتكار دور فعال باعتباره واحد من محركات النمو الاقتصادي وتحسين الانتاجية، وترسيخ خطوات التحول نحو اقتصاد المعرفة، إضافة إلى دوره في مواجهة التحديات التي تواجه الحكومات والمؤسسات بصفة عامة خاصة المؤسسات المالية والتي تعمل في وسط لطالما ميزته الديناميكية المستمرة، وأخص بالذكر البنوك وظهور ماصطلح عليه بالابتكار المالي.

إن من أهم العوامل الأساسية التي يعزى لها ظهور الابتكار المالي يكمن في الطريقة التي تغيرت فيها الأسواق المالية بعد الحرب العالمية الثانية، وبعد عام 1960 ، التي شهدت استقرار نسب المبادلات ونسب الفائدة المنخفضة، والصدمات القليلة للنظام الاقتصادي، وانتقال العالم بأسره إلى حالة من المخاطر الحقيقية بسبب حركة كبيرة في الأسعار الموجودة في الأسواق المالية بشكل يتسم بعدم الاستقرار، وقد نادى هذه البيئة غير المستقرة بضرورة التخلي عن الأدوات التقليدية وانتهاج أدوات مالية حديثة ومتطورة تتلاءم واحتياجات العصر، ووضع حد للأزمات المالية المهددة لاقتصادات العالم، حيث يعتبر الابتكار المالي ضرورة ملحة بالنسبة لأي نظام مالي في أي دولة وأخص بالذكر النظام المصرفي، وذلك نظرا لتأثيره على جودة الخدمات المصرفية، وهذا ما أثبتته تجارب الدول المتقدمة على رأسها الولايات المتحدة الأمريكية، رغم تأثيراته البالغة خلال الأزمات المالية، وهذا من خلال تطبيقاته وأوجهه المختلفة سواءا كمنتجات مالية مبتكرة أو كآليات عمل مبتكرة.

ثانياً: إشكالية البحث: عملت البنوك على تطبيق وسائل الابتكار المالي نظرا لأهميته وتأثيره على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل هاته البنوك، ونظرا لأهمية القطاع المصرفي وتأثيره على النظام المالي والاقتصادي ككل لأي دولة، والبنوك الجزائرية سعت كغيرها من الدول في محاولة لتطبيق الابتكار المالي في حدود ماتسمح به امكانياتها وظروفها وبيئتها الداخلية والخارجية، في محاولة لتقديم خدمات ذات جودة عالية وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن، على ضوء ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي :

"فيما تكمن أهمية و واقع الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية؟"

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية أهمها:

- ماهي المتغيرات التي تقيس لنا جودة الخدمات المصرفية؟
- فيما تكمن تطبيقات الابتكار المالي وما مدى أهميتها على مستوى البنوك؟

- ماهي أوجه تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية؟
- مامدى مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات المالية الحاصلة على مستوى البنوك العالمية؟

ثالثا: فرضيات البحث : للإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لاستخدام و اعتماد تطبيقات الابتكار المالي لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية.

وتنقسم الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الأولى:** يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للعقود الآجلة والعقود المستقبلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- **الفرضية الثانية:** يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لعقود المبادلات وعقود الخيارات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- **الفرضية الثالثة:** يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- **الفرضية الرابعة:** يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 لنظم ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- **الفرضية الخامسة:** يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للتوريق المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- **الفرضية السادسة:** يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- **الفرضية السابعة:** يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للتحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

رابعا: أهمية البحث : تستمد هذه الدراسة أهميتها من تزامنها مع توجه أجهزة الدولة نحو الاهتمام المتزايد لتطوير وتأهيل القطاع المصرفي، ساعية بذلك إلى تنشيط بقية القطاعات الاقتصادية، باعتبار القطاع المصرفي النواة الأساسية للنظام المالي والاقتصادي ككل، كما تمثل الدراسة إضافة للمعرفة في مجال التعرف على مدى تأثير الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وأهم مظاهر الابتكار المالي المطبقة على مستوى البنوك، بالإضافة إلى تسليط الضوء على البنوك الجزائرية ووضعيتها إزاء الابتكارات المالية، ومدى تطبيقها على مستواها ومواكبتها للتطورات العالمية الحاصلة في المجال المصرفي.

خامسا: أهداف البحث : يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك؛
- تسليط الضوء على الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية؛
- التطرق إلى حالة البنوك الجزائرية وتطبيقات الابتكار المالي على مستواها؛
- دراسة مدى مساهمة التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في التأثير على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية؛
- الخروج بنتائج من هذه الدراسة يمكن لها المساهمة في تكوين فكرة واضحة عن كيفية الاستفادة من التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في التأثير على جودة الخدمات المصرفية؛
- المساهمة بتقديم منتج علمي يثري المكتبة الجامعية من جهة، ويزود الجهات الوصية بدراسة ميدانية على عينة من البنوك الجزائرية من أجل تشخيص واقع الابتكار المالي وأثره على جودة خدماتها.

سادسا: المنهج المتبع في البحث : من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهجية التالية:

- المنهج الوصفي: من خلال بعض أساليبه التي تتوافق مع هذا البحث، حيث تم الاستعانة بالأسلوب المسحي الذي يعتمد على الاستبيان كأداة أساسية إلى جانب المقابلة، والأسلوب السببي المقارن الذي يختص بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة؛
- المنهج الاستنباطي: بالاعتماد على الكتب والمجلات ومختلف المراجع العربية والأجنبية؛
- المنهج الاستقرائي: بالاعتماد على دراسة الحالة وذلك بمحاولة اختبار دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

سابعا: حدود البحث : تتمثل حدود البحث في التالي:

- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من البنوك الجزائرية، ممثلة أساسا في الفروع والوكالات الجهوية لبنوك عمومية وخاصة في كل من ولايتي الشلف وعين الدفلى؛
- الحدود الموضوعية: تتمثل في البحث عن مدى تأثير تطبيقات الابتكار المالي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية؛
- الحدود الزمانية: من أجل الوقوف على واقع الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، وواقع تطبيقات الابتكار المالي وتأثيرها على الخدمات المقدمة من قبلها، فقد شملت الدراسة الفترة مابين 2007 و 2017 .

ثامنا: الدراسات السابقة : بعد المسح المكتبي لمختلف المراجع والمصادر المتعلقة بالموضوع، لوحظ عدم التطرق بالمعالجة المباشرة لهذه الاشكالية، مع الإشارة إلى وجود دراسات متعلقة بموضوع جودة الخدمات المصرفية، وأخرى متعلقة ببعض تطبيقات الابتكار المالي، من بينها مايلي:

1- سميرة محسن، **المشتقات المالية ودورها في تغطية مخاطر السوق المالية، دراسة حالة البنك BNP PARIBAS**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2005، 2006، حيث أبرزت الدراسة أهم السبل الحديثة في إدارة المخاطر وهي المشتقات المالية، مع التطبيق على بنك BNP .PARIBAS.

2- بريس عبد القادر، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2006، حيث أبرزت الدراسة أهمية تطوير الخدمات المصرفية لضمان مكانة البنوك الجزائرية مع المنافسين في ظل انفتاح القطاع المصرفي، كما أنها توضح جزء من عملية التحرير المصرفي في الجزائر في سعيها للاستعداد والتكيف مع اقتصاد السوق.

3- مرقوم كلثوم، **صيرفة التأمين في ظل تحرير الخدمات المالية إشارة لحالة الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص محاسبة مالية وبنوك، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، 2017، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهم انعكاسات التحرير المالي على البنوك الجزائرية، ومدى استجابتها للتغيرات التي تفرضها العولمة، وتوضح أهم عوامل ظهور صيرفة التأمين على المستوى الدولي، دراسة بعض التجارب الدولية في مجال صيرفة التأمين، تشخيص واقع صيرفة التأمين.

4- ناجي المعلا، **قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن**، مجلة الدراسات المصرفية المالية، عمان، هدفت هذه الدراسة إلى قياس جدوى الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك التجارية العاملة في الأردن، وذلك من وجهة نظر زبائن هذه البنوك، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة في البنوك التجارية العاملة في الأردن بتبني الدمج لتطوير وتحسين مستوى جودة ماتقدمه من خدمات، وخاصة مع حدة المنافسة في السوق المصرفية وبرز جودة الخدمة كميزة تنافسية.

ما يميز الدراسة الحالية (الجديد فيها):

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة الذكر في النقاط التالية:

- أغلب هذه الدراسات عالجت موضوع جودة الخدمات المصرفية بصفة عامة، أو من وجهة نظر تسويقية؛
- معظم الدراسات ربطت بين الانفتاح أو التحرير المصرفي وأثره على الخدمات المصرفية؛

- تناولت الدراسات أحد تطبيقات الابتكار المالي وأغلبها تمثلت في المشتقات المالية أو التأمين المصرفي أو الحوكمة المصرفية أي كل تطبيق على حدى وتأثيرها على إحدى المتغيرات كتخفيض المخاطر مثلاً؛
- قليلة هي الدراسات التي تناولت أثر الابتكار المالي على جودة الخدمات المصرفية، ولم تتطرق إلى دراسة ميدانية للمؤسسات المصرفية العاملة بالجزائر.

في حين أن الدراسة الحالية، والتي ستعالج أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية، ستركز في الجانب النظري على جودة الخدمات المصرفية والابتكار المالي وتطبيقاته المختلفة، كما ستعالج هذه الدراسة آفاق تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، ومظاهر الابتكار المالي على مستوى هذه البنوك، بينما ستركز هذه الدراسة في الجانب التطبيقي على أثر تطبيقات الابتكار المالي المختلفة كل على حدى في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالبنوك الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة.

تاسعاً: أقسام البحث : من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول، فصلين نظريين وفصلين تطبيقيين، ففي الجانب النظري تناول الفصل الأول الإطار النظري للخدمة المالية والابتكار المالي، والذي تمثل في ماهية الخدمة المالية والمصرفية ومفهوم جودتها، بالإضافة إلى المفاهيم المرتبطة بالابتكار المالي، أما الفصل الثاني فتناول التطبيقات المختلفة للابتكار المالي على مستوى البنوك، من منتجات وآليات عمل مبتكرة، أما الفصل الثالث فقد جاء تحت عنوان الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري، والذي خصص للتعريف بمظاهر الابتكار المالي المطبقة على مستوى البنوك الجزائرية، والفصل الرابع تمثل في التعريف بدور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية.

الفصل الأول:

الإطار النظري للخدمة المالية

و الابتكار المالي

تمهيد:

تعمل معظم المؤسسات المالية على تطوير منتجاتها وخدماتها، وعلى رأس هذه المؤسسات المالية البنوك، التي تعتبر تقديم خدمات ذات جودة عالية من بين أهدافها الاستراتيجية لجلب أكبر عدد من العملاء خاصة في ظل المنافسة الشديدة ليس فقط بين البنوك بل وحتى مع المؤسسات المالية غير المصرفية، فالبنك يعمل دائما على إرضاء حاجيات العميل التي تتميز بالتغير والتطور المستمر نظرا للعوامل المتعددة المؤثرة على سلوكه ونخص بالذكر التطور التكنولوجي، ولا يتحقق هذا إلا إذا طبق البنك الأبعاد المختلفة للجودة سواء من خلال تطبيق الجودة الفنية والوظيفية والصورة الذهنية للعميل حول خدمات البنك

ولوصول البنوك إلى تحقيق هذه الأهداف عملت على تطبيق الهندسة المالية على مستواها واعتبرتها من الأنشطة الضرورية التي تسمح لها بتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تمنحها فرصة البقاء والاستمرارية في ظل بيئة داخلية وخارجية سريعة التغير والتطور، كما عملت البنوك جاهدة على دعم الابتكار المالي الذي يعتبر ضرورة ملحة يضمن التطور المستمر لخدماتها أدت إلى ظهور آليات وخدمات مصرفية جديدة لم يكن لها أثر من قبل

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى جميع جوانب الإطار النظري للدراسة، وهذا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث، يضم المبحث الأول ماهية الخدمة المالية والمصرفية بتقسيمه إلى أربع مطالب، بالتعرض إلى مفهوم الخدمات المالية والتطور الذي شهدته الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى مفهوم مزيج الخدمات المصرفية وأبعاد الخدمات المصرفية ودورة حياتها، أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان مفهوم جودة الخدمات المصرفية وهذا بتقسيمه إلى أربع مطالب، من خلال التطرق إلى تعريف جودة الخدمات المصرفية ومحدداتها ومستوياتها والعوامل المؤثرة فيها، أبعاد وقياس جودة الخدمات المصرفية، والمبحث الثالث ضم مدخل إلى الابتكار المالي وجاء فيه خمس مطالب، ماهية الهندسة المالية، مفهوم الابتكار المالي وظهوره إلى العالم، آثاره والتفاعل المتبادل بين الابتكار المالي والأزمات المالية، بالإضافة إلى علاقة الابتكار المالي بالهندسة المالية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة المالية والمصرفية

يلبي العميل حاجاته المتنوعة عن طريق السلعة أو الخدمة، والتي تتميز بالتنوع والتطور المستمر، وكنتيجة لهذا التطور ظهرت الخدمات المالية والمصرفية لإشباع رغبات العميل، حيث تتميز الخدمة المصرفية بخصائص ومزيج يختلف عن باقي الخدمات.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية: ظهرت العديد من التعاريف التي تحدد لنا الخدمة والخدمة المالية وما يميز الخدمة المصرفية من خصائص ومميزات، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: تعريف الخدمات وتصنيفاتها: صنفت الخدمات وفقا للعديد من المعايير التي حددت لنا أنواع الخدمات التي يمكن إيجادها في المؤسسات المختلفة، كما حددت العديد من الجهات تعاريف مختلفة للخدمة.

أولا: تعريف الخدمات: عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع والتي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة".¹

كما عرفها (Philip Kotler) بأنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر ومن دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أو لا يكون مرتبط بمنتج مادي".²

وعرفها (Ramasawanny) بأنها: "مجموعة الإجراءات أو المعاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقي الخدمة (الزبون) وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء الزبون".³

عرف (Gronroos) الخدمة بأنها: "نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية، يتم من خلالها تفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤول عن تأدية الخدمة أو مجموعة من الأنظمة التابعة لمقدم الخدمة، والذي ينتج عنه حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته".⁴

عرفها (Kotler and Armstrong) بأنها: "نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف وهو منتجها إلى طرف آخر وهو العميل لإشباع حاجة غير مشبعة لديه دون أن يترتب على ذلك نقل ملكية من المنتج إلى العميل، وأن إنتاج الخدمة قد يرتبط وقد لا يرتبط بنتاج مادي ملموس".¹

¹ الضمور هاني حامد، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2005، ص18.

² Philip Kotler, Marketing Management, 10 th ed, Prentice Hall ,Inc, New Jersey,2000, p42

³ Ramasawanny.R, Design and management of service process : Keeping customers for life, Wseley publishing co, 1996, p3.

⁴ Gronroos.C, Service management and marketing :managing the moment of truth in service competition, Lexington,MASS :Lexington books, 1992, p5.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

عرف (نجم عبود نجم) الخدمة على أنها: "نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين، أو هي وظيفة يتم الطلب عليها، وهذه الوظيفة يمكن أن تكون محددة مسبقا كخدمة الصراف الآلي، أو غير محددة مسبقا كخدمة التشخيص الطبي، والخدمات تتسم بالتنوع الكبير".²

ثانيا: تصنيفات الخدمات: قدم (Lovelock) أحد أهم التصنيفات التي طبقت على الخدمات، حيث عرض خمس أنظمة من التصنيفات تقوم على خمس خصائص تسويقية للخدمة، وكل نظام هو محاولة للإجابة على واحد من الأسئلة التالية:³

— ماهي طبيعة عمل الخدمة؟

— مانوع العلاقة بين مؤسسة الخدمة وزبائنهما؟

— ما طبيعة الطلب على الخدمة؟

— ما طبيعة عرض الخدمة؟

— كيف تسلم الخدمة إلى الراغب في الاستفادة منها؟

وفيمايلي سيتم التطرق إلى أهم معايير التصنيف كالاتي:

1. نوع السوق: حسب هذا المعيار تقسم الخدمات إلى خدمات موجهة إلى السوق الاستهلاكية، وخدمات موجهة إلى السوق الصناعية، إذ تختلف عملية اتخاذ القرار الشرائي حسب نوع السوق، والتميز بينهما يكون وفقا لهدف المستفيد من هذه الخدمة.⁴

2. درجة كثافة العمال: ويتم التقسيم وفق هذا المعيار إلى:⁵

— خدمات كثيفة العمالة: وهي تلك الخدمات التي يلعب العنصر البشري دورا أساسيا في تقديمها، كخدمات التعليم مثلا؛

¹ Koteler and Armstrong , **Principles of marketing**, 5th edition, Prentice Hall, New Jersey, 1998, p10

² نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص229

³ Robit Verna and Boyer Kenneth.K, **Service classification management challenges**, Journal of business strategies, vol.7, ISSUE, 1, 2000, p7.

⁴ زكي خليل المساعد، التسويق في المفهوم الشامل، الطبعة الثانية، دار زهران للطباعة والنشر، عمان، 1998، ص246.

⁵ محمد زيدان، دور التسويق في القطاع المصرفي، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة الدكتوراه، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص65.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

- خدمات كثيفة المعدات: وهي الخدمات التي تلعب المعدات دورا هاما في تقديمها كخدمات الإعلام الآلي مثلا؛
- خدمات كثيفة العمالة والمعدات: وهي الخدمات التي تعتمد على العمالة والآلة معا، كالخدمات المصرفية وخدمات النقل مثلا.

3. درجة الاتصال بالعميل: وتنقسم إلى:¹

- خدمات تحتاج إلى إتصال منخفض كخدمات البريد؛
- خدمات تحتاج إلى إتصال عالٍ ومكثف كالخدمات الصحية والفندقية.

4. مهارة مقدم الخدمة: وتنقسم إلى:

- خدمات تحتاج إلى مهارة وإحتراف القائم عليها: وهي تلك الخدمات التي تتميز بالتعقيد، حيث تحتاج إلى درجة عالية من المهارة كالخدمات القانونية والطبية؛
- خدمات لا تحتاج إلى مهارة وإحتراف: وهي خدمات تتميز بالبساطة ولا يتطلب من مؤديها ضرورة الحصول على شهادة في المجال، ويعتمد أصحابها في أدائها على خبرتهم الشخصية كخدمات التوصيل والطلاء مثلا.

5. هدف مقدم الخدمة: وتنقسم إلى:²

- خدمات تقدم بهدف الربح: وهي الخدمات التي تقدمها المنظمات الخاصة أو العامة كالخدمات الفندقية مثلا؛
- خدمات تقدم لا تهدف على تقديم الربح: وهي الخدمات التي تقدمها المنظمات غير الهادفة للربح ذات طابع حكومي أو منظمات خيرية، لا يتم التعبير عن أهدافها بصورة مالية، بل تنعكس على الجانبين الثقافي والاجتماعي مثل قطاع التعليم والصحة.

6. السلوك الشرائي لطلب الخدمة: وتنقسم إلى:³

- الخدمات الميسرة: وهي تلك الخدمات التي يغلب عليها طابع التكرار والتي يحصل عليها الزبون دون مجهود شرائي من أقرب مكان، كخدمات الحلاقة والتوصيل؛

¹ زكي خليل المساعد، التسويق في المفهوم الشامل، مرجع سبق ذكره، ص 246.

² نفس المرجع السابق، ص 245.

³ عنان عبيد وآخرون، التسويق، مطبعة جامعة عين الشمس، القاهرة، 1999، ص 269.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

– **خدمات التسوق:** وهي تلك الخدمات التي يقوم الزبون فيها بإجراء مقارنات في السعر والجودة والملاءمة قبل الشراء، أي لا يحصل عليها إلا بعد بذل مجهودات، كخدمات النقل مثلاً؛

– **الخدمات الخاصة:** وهي تلك الخدمات التي يبذل مستخدميها مجهوداً خاصاً في سبيل الحصول عليها أو يتحمل تكلفة إضافية، ومثال ذلك الخدمات التي يقدمها طبيب مختص، أو عام مشهور.

7. جودة الخدمات: وتنقسم الخدمات حسب هذا المعيار إلى:

– **خدمات ذات جودة عالية:** وهي الخدمات التي تقدمها المؤسسات الكبرى، والتي تتميز بجمال هياكلها المادية والتقنية وأناقة العاملين بها، فضلاً عن مستويات تأهيلهم وتدريبهم؛

– **خدمات ذات جودة منخفضة:** وهي الخدمات التي تقدمها مؤسسات أصغر حجماً كمؤسسات النقل البري.

الفرع الثاني: تعريف الخدمات المالية ومستوياتها: من بين الخدمات التي عرفت تطوراً وتنوعاً الخدمات المالية، وهذا نظراً لما حظى به القطاع المالي من تطور وتوسع وابتكارات جعلته أكثر ديناميكية من باقي القطاعات.

أولاً: تعريف الخدمة المالية: عرفها (سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي) بأنها: "الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال"¹

كما عرفها (مُحمَّد السانوسي ومُحمَّد شحاتة) بأنها: "الخدمة ذات الطابع المالي يقدمها مورد خدمة مالية، وتشمل جميع أنواع التأمين والخدمات المالية المتصلة بالتأمين وجميع الخدمات المصرفية."²

يعرف (ثامر البكري وأحمد الرحومي) الخدمة المالية على أنها: "السعر، الممارسة، الوعد، الناس، وهذه العناصر تكون فيما بينها مجتمعة الخدمة المالية."³

ثانياً: مستويات الخدمة المالية: تتمثل مستويات الخدمة المالية في التالي:⁴

¹ سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص 28.

² مُحمَّد السانوسي ومُحمَّد شحاتة، التجارة الدولية في ضوء الفقه الإسلامي وإتفاقيات اجات دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 220.

³ ثامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 221.

⁴ ثامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص: 222، 224.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

1. **جوهر الخدمة المالية:** وهو المستوى الأساسي في الخدمة المالية والذي ينعكس على بقية المستويات، حيث يرتبط جوهر الخدمة المالية مع الحاجات التي يستطيع أن يحققها للعميل كالأمان المتحقق على الموجودات المالية، الإستشارات المالية وغيرها.

2. **الخدمة الفعلية:** وهو الشيء الرئيسي في الخدمة المالية والذي يمكن أن يبرز ما يمكن التعبير عنه من متانة وتميز وتصميم للخدمة كإمكانية سحب النقود بإستخدام البطاقات الممغنطة، الصكوك، الصراف الآلي.

3. **الخدمة المتوقعة:** وهو تعبير عن التوقع الذي يمكن أن يحصل عليه العميل من الخدمة نظير شرائه أو إستخدامه لاحقاً، فعندما يقوم العميل بتوقيع العقد مع الشركة أو الجهة المنتجة للخدمة المالية فإنه يوقع على الحد الأدنى من الخدمة ولكنه يتوقع أن يحصل على ما هو أكثر من ذلك في وقت لاحق، كالمستويات المختلفة في معدلات الفائدة على الإيداعات والسحوبات.

4. **الخدمة المضافة:** هي تعبير عن مقابلة إحتياجات العميل والتي تفوق ما كان يتوقعه والتي يمكن أن تقدم لدعم نظام تقديم الخدمة المالية، كالضمانات المقدمة مثلاً.

5. **الخدمة الكامنة (المحتملة):** يشمل كلفة الأشياء المضافة والتحويلات التي يمكن أن تجرى مستقبلاً على الخدمة والتي تعد مصدر وأساس مهم لتقييم الخدمة، لأن الشركة المنتجة للخدمات المالية لا تسعى إلى تحقيق ما يسعى إليه العميل من إشباع لحاجاته أو ما يتوقعه، بل هو أبعد من ذلك، والمتمثل في تحقيق الرضا على ما يحصل عليه كالتوسع في قنوات التوزيع لوسائل الدفع الإلكترونية مثلاً.

الفرع الثالث: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها: يعتبر القطاع المصرفي قطاعاً هاماً في اقتصادات الدول، والذي يقوم بتقديم مزيج من الخدمات المصرفية المتنوعة والمتميزة بخصائص سنقوم بذكرها من خلال العناصر التالية الذكر.

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية: عرف (ثامر البكري) الخدمات المصرفية على أنها: "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية، والتي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات العميل وقراراته".¹

عرفها (تيسير العجاردة): "هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من طرف البنك والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، وفي نفس الوقت تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".²

عرفها (Sylvie de Coussergues): "هي عبارة عن العروض البنكية التي تقدم للعملاء".³

¹ ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص 82.

² العجاردة تيسير، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 321.

³ Sylvie de Coussergues, Gestion de la banque, editions Dunod, Paris, 1996 , p247.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

كما عرف (زياد رمضان ومحفوظ جودة) الخدمة المصرفية بأنها: "مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون مقابل، فقد يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه".¹

وعرف كل من (جميل الأثوري وعبد الملك المعمرى) الخدمة المصرفية بأنها: "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد والمؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية البنك وذلك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".²

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية: تتميز الخدمات المصرفية بمايلي:³

1. **اللاملموسية:** بسبب عدم ملموسية الكثير من الخدمات المصرفية لا يمكن نقلها أو تخزينها أو فحصها، قبل الشراء⁴، وهذا ما يجعل الزبون غير قادر على إصدار قرارات وأحكام حول جودتها من خلال لمسها أو تذوقها أو رؤيتها⁵، ولذلك فإن التحدي الكبير الذي يواجه البنوك هو كيفية طمأنة المشتري وإعطائه الثقة في خدماتها⁶، خاصة وأنه من الصعب إيجاد وسائل لتقديمها في معرض تجاري أن استخدام عينات منها كوسيلة للترويج⁷، فالزبون يعتمد على تصوره المحدود عن الخدمة من خلال تجربته السابقة لها، أو سؤال الأصدقاء الذين سبق وتعاملوا مع البنك أو زيارة بعض فروع البنك للإطلاع على مهارة الموظفين وطريقة تسليمهم للخدمة والوقت المستغرق لذلك⁸؛

2. **التلازم:** ويعني الارتباط بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، مما يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، وللتغلب على هذه الخاصية تقوم البنوك بنشر شبكة فروع لها في مختلف المناطق من أجل الاقتراب من الزبائن، كما تستخدم بطاقات الائتمان لنقل وتحويل الخدمة وتوفيرها خارج أوقات الدوام؛

3. **التباين:** وهو اختلاف جودة الخدمة المصرفية تبعا لحالة مقدم الخدمة المصرفية من جهة، حيث لا يمكن أن يكون موظف البنك بنفس مستوى النشاط خلال يوم العمل كله، وبالتالي تختلف جودة الخدمة التي يقدمها للزبائن حسب مزاجه وظروفه النفسية، كما تختلف حسب الظروف الاقتصادية من جهة أخرى فالظروف الاقتصادية تقوم بدور مهم في

¹ زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000، ص307.

² جميل الأثوري وعبد الملك المعمرى، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية من منظور العملاء، بدون دار نشر، 2007، ص7.

³ أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر، عمان، 2001، ص:43-48.

⁴ Philip Kotler and Bernard Dubois, Marketing management, Dunod, Paris, 2000, p7.

⁵ محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص217.

⁶ Alexander Steyer and Amelie Clauzel and Pascal Quester, Le marketing une approche quantitative, Pearson Education, France, 2005, p102.

⁷ أحمد شاكر العسكري، مدخل استراتيجي للبيئة التسويقية وسلوك المستهلكين والمزيج التسويقي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص169.

⁸ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص203.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

إحداث حالة التباين بين الزبائن حول جودة الخدمات التي يشترونها، فعندما يقوم شخصان باستثمار مبلغين متماثلين في نفس البنك، وخلال فترتين مختلفتين إحداها فترة انتعاش والأخرى فترة ركود فإن الشخص الذي يحصل على أكبر عائد هو من ينظر للخدمة المصرفية بأنها ذات جودة عالية¹؛

4. الهلاك: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين وذلك لعدم ملموسيتها، باستثناء بعض الخدمات كخدمة التأمين الصحي التي يشتريها الزبون ويحتفظ بها لدى البائع حين الحاجة إليها؛

5. عدم تملك الخدمة: وتعني أن الطرف الذي يحصل على الخدمة له الحق في الانتفاع بها دون تملكها؛

6. الافتقار إلى الهوية: بالنسبة للزبائن فإن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة، وعليه فإن أفضل طريقة يستطيع من خلالها البنك جذب الزبائن وتوطيد علاقته بهم هي تقديم حزمة متكاملة من الخدمات المصرفية التي تساعد على بناء هوية مميزة في أذهان العملاء كإضافة خدمات جديدة مثلا؛

7. صعوبة التمييز: ويرجع ذلك إلى خاصية تباينها وعدم وجود مقاييس معيارية لتحديد نوعيتها وبالتالي من الصعب حمايتها من التقليد أو إيجاد إجراءات براءات اختراع للخدمات الحالية أو الجديدة؛

8. الانتشار الجغرافي: لكي يحقق البنك النجاح المنشود عليه أن يكون قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون بها، ولا يتحقق ذلك إلا إذا امتلك البنك شبكة من الفروع تنتشر جغرافيا بشكل يتلاءم مع رغبات العملاء واحتياجاتهم؛

9. التوازن بين النمو والمخاطرة: فعلى البنك أن يعمل على إيجاد توازن بين التوسع المرغوب والأعباء المحتملة؛

10. صعوبة تقييم جودة الخدمات المصرفية: يواجه الزبائن صعوبة في تقييم جودة الخدمة المصرفية ويرجع ذلك إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع عمال البنك وبالتالي فالحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة تختلف من شخص لآخر.²

ثالثا: أنواع الخدمات المصرفية: تتمثل أهم أنواع الخدمات المصرفية في التالي:³

1. قبول الودائع المصرفية: يقوم البنك بقبول الودائع من عملائه ويصنفها إلى: ودائع تحت الطلب يحق للمودع أن يسحبها في أي وقت يشاء، وودائع لأجل تستحق بعد فترة زمنية مقابل عوائد لأصحابها، وودائع الادخار التي توضع في

¹ ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص 94.

² ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص 29.

³ <http://www.startimes.com/f.aspx?t=33007020> consulter le :02/10/2016

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

حساب العميل مقابل فوائده سنوية وتسمح له بسحب وإيداع أي مبلغ بمجرد تقديمه لدفتر التوفير، وهناك ما يسمى بودائع الصكوك أو ودائع الأوراق المالية التي يضعها كبار المدخرين لدى البنك للمحافظة عليها وإدارتها لأنهم لا يملكون الخبرة أو لا يجدون الوقت الكافي للقيام بهذه العملية؛

2. منح القروض: يعتبر الاقتراض أو منح الائتمان الوظيفة الأساسية للبنوك والنشاط الأكثر ربحية لكونه يعطي أكبر إيرادات ممكنة، ومن أشكاله:

— **قروض الاستغلال:** وهي قروض تمنحها البنوك لتمويل العمليات التي تقوم بها المؤسسات في الفترة القصيرة، وتصنف إلى: قروض عامة موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة إجمالية، تهدف إلى توفير السيولة للمؤسسات، ومن أمثلتها تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، القرض الموسمي، ومن بين أنواع قروض الاستغلال أيضا القروض الخاصة وهي قروض غير موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة عامة إنما هي موجهة لتمويل أصل معين، وتنقسم إلى: تسبيقات على البضائع وهي عبارة عن قرض يقدم للعميل لتمويل مخزون من السلع والبضائع مقابل رهن محتوي المخزون كضمان للمقرض، تسبيقات على الصفقات العمومية وهو قرض يقدمه البنك للمقاولين لإنجاز المشاريع العمومية نظرا لضخامة تكاليفها ثم يسددون قروضهم عندما يحصلون على مستحقاتهم من الهيئات المعنية، خصم الأوراق التجارية

بالإضافة إلى القرض بالالتزام أو بالتوقيع وهو تعهد وإلتزام من البنك عن طريق الإمضاء بتسديد قرض العميل إذا عجز عن الوفاء به لصالح جهات أخرى.

— **قروض الاستثمار:** وهي قروض تزيد مدتها عن السنتين تستخدمها المؤسسة في شراء الآلات والمعدات والعقارات اللازمة؛

— **الائتمان الإيجاري:** وهو عملية يقوم بموجبها البنك بوضع آلات ومعدات أو أية أصول أخرى بحوزة مؤسسة مستعملة على سبيل الإيجار مع إمكانية التنازل عنها في نهاية الفترة المتعاقد عليها ويتم التسديد على أقساط؛

— **الاعتماد المستندي:** وهو إلتزام البنك بتسديد واردات عميله لصالح المصدر الأجنبي عن طريق البنك الذي يمثله مقابل استلام وثائق ومستندات التي تثبت أن المصدر قام بإرسال البضاعة المتعاقد عليها¹.

3. إتاحة وسائل الدفع وتسوية الديون: كتسوية الديون عن طريق المقاصة، وتحويل الأموال من حساب لآخر، وتوفير الوسائل اللازمة للدفع كالشيكات والبطاقات البنكية؛

¹ حديدان سفيان، استخدام البنوك لوسائل الدفع في التجارة الخارجية، مداخلة مقدمة في ملتقى حول الإصلاحات البنكية، جامعة قلمة، 2009، ص 276.

4. خدمات أخرى: من بينها:¹

— **خدمات ميسرة:** وهي تلك الخدمات التي تكون في متناول العميل متى إحتاج إليها، بحيث تكون ميسرة وسهلة المنال كخدمات السحب والإيداع، الاتصال الهاتفي بالبنك، وغالبا ماتكون تكاليفها قليلة جدا أو مجانية، إذ تلجأ البنوك لتقديمها بهدف إرضاء العميل؛

— **خدمات التسوق:** غالبا مايبدل العميل دهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لايتكرر استخدامها إلا في فترات زمنية متباعدة نسبيا، أو قد يكون استخدامها وقت الحاجة إليها أو في مواسم معينة، فالعميل يبذل مجهودا للحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معينة، لأن القروض لا تمنح بشكل عشوائي؛

— **خدمات خاصة:** هذه الخدمات قد لاتقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها، ولها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر، فبعض البنوك قد لاتقبل ودائع أو فتح حسابات لديها إلا من خلال تحميل العميل لتكاليف مقابل هذه الخدمة، أو أن تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساسا بتوصية من العميل، إذ يتم تصميم الخدمة وفق ما يطلبه العميل والذي يتوافق مع ما يراه العميل مناسبا لعمله أو نشاطه.

بالإضافة إلى:²

— تقديم خدمات استشارية؛

— إدارة عمليات الاستثمار نيابة عن العملاء؛

— بيع وشراء العملات الأجنبية؛

— المساهمة في تمويل مشروعات التنمية؛

— تأجير الخزائن الحديدية؛

— تحصيل مستحقات العملاء ودفع ديونهم لمستحقيها؛

— تحويل نفقات السفر والسياحة.

¹ العجامة تيسير، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص136.

² أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010، ص6.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

المطلب الثاني: تطور الخدمات المصرفية: سيتم عرض أهم المراحل المتفق على حدوثها، وهذا لصعوبة تحديد بداية العمليات المصرفية حسب (Orsingher)، وذلك على النحو التالي: ¹

أولاً: الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع: في هذه المرحلة كان الانسان يعتمد على الزراعة والصيد في توفير احتياجاته، ومن أهم مميزاتها مايلي:

1. الإكتفاء الذاتي: حيث تنتج كل أسرة ما تحتاجه من سلع وخدمات، ولاوجود لأي نشاط مصرفي أو مالي، ويشير (لوبيز): "لأحد يعرف متى أستخدم الائتمان بمعنى المدائنة كوسيلة لتحريك عجلة الأعمال التجارية، وربما يكون ذلك في فترة ما قبل التاريخ...."، أما (هومر) فيعتقد أنه عندما ندرس المدائنة بمعناها الواسع نستطيع أن نخلص إلى شيء من أنواعها خلال مرحلة الانتاج الأسري، فالمدائنة البدائية يكفي أن تتم في شكل قرض إلى ولد أو أخ أو جار في شورة بذور إلى وقت الحصاد أو إقراض ²؛

2. تبادل الفائض من الانتاج: اتجهت الأسر غلى التخصص في الانتاج، مما أدى إلى وجود فائض دفع الأفراد إلى القيام بمقايضة سلعة بسلعة أخرى، أما الخدمات المصرفية فلم تظهر معالمها؛

3. ظهور النقود: بعد الاتجاه نحو تبادل فائض الانتاج، ظهرت صعوبات جراء ذلك بسبب عدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، مما جعل الأفراد يبحثون عن سلعة وسيطة تمكنهم من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، فظهرت النقود، ويعتمد أن أول استخدام لها كان في شكل مسكوكات مكونة من الذهب والفضة، وحدث ذلك باليونان خلال القرن السابع قبل الميلاد، الأمر الذي شجع على ظهور وتطبيق العمليات المصرفية، لأنه سرعان مابدأ التجار اليونانيون يتخصصون في تقييم واستبدال النقود المصنعة من المعادن الثمينة بمختلف الأحجام والأنواع ³؛

4. الإيداع والقروض: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية، أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات وصاروا يخشون عليها من السرقة والضياع، فقاموا بإيداعها لدى الملوك والصاغة والمعابد، وبخلاف المعابد كان الملوك وأكابر القوم أصحاب الأموال صيارفة مستثمرين بمعدلات فائدة على النقود 20% وعلى الشعير 33%، وكان المقترض يتعرض هو وعائلته إلى الاسترقاق في حالة عجزه عن تسديد الدين وقت الاستحقاق ⁴

¹ معراج هوارى، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007، ص25.

² عبد القادر حسين شاشي، أصل وتطور العمليات المصرفية التجارية الإسلامية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الإقتصاد الإسلامي، العدد الثاني، جدة، السعودية، 2007، ص33.

³ نفس المرجع السابق، ص38.

⁴ نفس المرجع السابق، ص36.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

كما لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى صائغي الذهب، حيث اكتشف الصاغة ما يطلبه المودعون من الذهب خلال العام لا يتجاوز عُشر ما يودعونهم لديهم، وتبقى تسعة أعشار من الذهب في خزائهم، فكروا في إقراض هذا الذهب بفائدة يحدونها وفق حاجة المقرض وبشروط وضمانات تكفل سداد القرض عند حلول آجالها¹.

وعليه تعتبر هذه المرحلة بداية لظهور البنوك والخدمات المصرفية وبروز أول وظيفتين أساسيتين هما: الإيداع والإقراض.

5. ظهور البنوك: تطور عمل الصاغة من قبول الودائع وتقديم القروض، إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم فقاموا بإنشاء البنوك وإصدار أوراق "البنكنوت"، ويعتبر المؤرخون أن القرن السادس عشر هو البداية الفعلية لنشأة البنوك الحديثة، حيث أنشئ البنك المسمى (banco della pizza dirialto) بالبندية سنة 1587م، ثم انشئ بنك أمستردام الهولندي سنة 1609م.

ثانيا: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأسمال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية المدرة للثروات، وهنا ظهرت الحاجة إلى البنوك الأكثر تخصصا وخبرة بالعمل نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع، وارتفاع طلبات التمويل.

ثالثا: الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولم تعد عمليات الإيداع والاقتراض مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، بل أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية، مما جعل البنوك تتسابق فيما بينها على استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة لكي تتمكن من تلبية حاجات الزبائن وجلب أكبر عدد منهم.

رابعا: الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: أهم ماميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاستفادة القصوى من ثمارها في مجال تطوير الوسائل المستخدمة، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:²

— تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛

— زيادة عدد البنوك وتنوع الخدمات المقدمة؛

— زيادة عدد الفروع التابعة للبنك؛

— اتساع الرقعة الجغرافية للبنوك؛

¹ سعيد سيف، دور البنوك التجارية في استثمار أموال العملاء، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2000، ص38.

² معراج هوارى، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص26.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

— استخدام أجهزة الإعلام الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية؛

— الاشتراك في شبكة الأنترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

المطلب الثالث: مفهوم مزيج الخدمات المصرفية: يقوم البنك عادة بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية أو ما أُصطلح عليه بمزيج الخدمات المصرفية، والتي سنقوم بتعريفها، وذكر أبعادها من خلال العناصر الآتية.

الفرع الأول: تعريف المزيج الخدمي: يعرف (سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي) مزيج الخدمات أو ما يسمى محفظة الخدمات أو تشكيلة الخدمات أو مجموعة الخدمات بأنه: "جميع المنتجات أو الخدمات التي يعرضها البنك على عملائه".¹

كما يعرف (الدسوقي أحمد أبو زيد) مزيج الخدمات بأنه: "مجموعة الخدمات التي يقدمها البنك إلى عملائه حيث يتكون من عدد من الخطوط التي يندرج تحت كل منها مجموعة من الخدمات التي تتصف بدرجة من التماثل والتكامل والترابط فيما بينها".²

الفرع الثاني: أبعاد مزيج الخدمات المصرفية: تتمثل أبعاد مزيج الخدمات المصرفية فيما يلي:³

1. الاتساع: يشير بعد الاتساع إلى عدد خطوط الخدمات التي يقدمها البنك، مثلاً تعتبر القروض بمختلف أنواعها خط خدمة مستقل، وتعتبر الاعتمادات المستندية خط خدمة آخر، وتعتبر الحسابات الجارية وحسابات التوفير خطوط خدمة أخرى؛

2. الطول: هو إجمالي عدد الخدمات المصرفية التي تتكون منها كافة خطوط الخدمات ويمكن حساب متوسط طول المنتج الخدمي للبنك عن طريق قسمة طول المزيج الخدمي على مدى اتساع المزيج (عدد المنتجات المصرفية الموجودة في البنك)؛

3. العمق: هو التشكيلة الخدمية التي يتكون منها خط الخدمات الواحد، فإذا كان أحد البنوك يقدم أكثر من نوع من القروض فإن هذا التنوع داخل الخط الواحد يشير إلى عمقه، ولهذا فإن درجة التشكيل والتنوع في خدمات الخط توضح مدى عمقه، يمكن حساب متوسط عمق المزيج الخدمي عن طريق قسمة المجموع الكلي لتشكيلة الخدمة التي يتكون منها خط الخدمة على عدد الخطوط الفرعية الموجودة في الخط الواحد؛

¹ سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص 252.

² الدسوقي أحمد أبو زيد، إدارة البنوك بين النظرية والتطبيق، الطبعة الرابعة، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998، ص 186.

³ ناجي العلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن، مجلة الدراسات المصرفية المالية، عمان، ص: 61، 62.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

4. درجة الترابط والاتساق: تمثل درجة الترابط والانسجام بين مختلف خطوط الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك سواء من حيث استعمالها من قبل العميل الذي يطلبها أو مستلزمات تقديمها أو حتى أسلوب توزيعها.

المطلب الرابع: أبعاد الخدمات المصرفية ودورة حياتها: ستتعرف من خلال هذا المطلب على الأبعاد المختلفة للخدمات المصرفية، وعلى أن الخدمات المصرفية لها دورة حياة شأنها شأن المنتجات الملموسة.

الفرع الأول: أبعاد الخدمات المصرفية: يمكن تحديد أبعاد الخدمات المصرفية في التالي:¹

1. **المنتج الأساسي:** وهو جوهر الخدمة التي يسعى العميل للحصول عليها، فمثلا عندما يقوم العميل بفتح حساب شيكات فهو لا يشتري دفتر شيكات إنما يريد السهولة والأمان في دفع ماعليه للآخرين دون الحاجة لحمل النقود خاصة إذا كان المبلغ كبيرا؛

2. **المنتج الملموس:** وهو الخصائص الطبيعية والكيميائية للمنتج وتصميمه وغلافه الخارجي كبطاقات الائتمان مثلا؛

3. **المنتج المدعم:** ويتمثل في مجموعة من العناصر الإضافية الملموسة أو غير الملموسة التي يحصل عليها العميل عند شرائه للخدمة المصرفية، وتنقسم إلى ثمانية مجموعات:

— **المعلومات:** تتولى البنوك مسؤولية تثقيف عملائهم وتزويدهم بالمعلومات الضرورية حول الخدمة وأماكن حصولهم عليها ومزايا وشروط استعمالها؛

— **استلام الطلبات:** فعندما يكون العميل مستعدا لشراء الخدمة المصرفية، فعلى البنك أن يستلم طلباته ويعالجها في أسرع وقت ممكن؛

— **إعداد الفواتير:** يجب إعداد الفواتير في الوقت المحدد وبشكل دقيق ومطابق لقيمة الخدمة المقدمة، وإتمام ذلك تعتمد البنوك على إدخال أجهزة وتقنيات حديثة تضمن السرعة والدقة في إعداد الفواتير؛

— **الدفع:** يتوقع العملاء أن تكون عملية الدفع سهلة وميسرة؛

— **الاستشارات:** وتتعلق بالنصح والإرشاد ومساعدة العملاء على استثمار أموالهم في المجالات الأكثر ربحية وتقديم حلول للمشاكل المالية التي يتعرضون لها؛

— **حسن الاستقبال:** فحسن استقبال العملاء والترحيب بهم وخلق انطباع جيد عن تعاطف إدارة البنك مع احتياجاتهم؛

¹ Cristopher Lovelock et Denis Lapert, **Marketing des services stratégies outils management**, Publi union. Editions, Paris, 1999, p :255,261.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

– الأمان: الكثير من العملاء قد يقررون عدم المجيء لموقع الخدمة لانعدام التسهيلات الخاصة بحماية ممتلكاتهم، مثل: وجود برامج إلكترونية قادرة على حماية حساباتهم من القرصنة؛

– الاستثناءات: تتضمن مجموعة من الخدمات التي تقع خارج نطاق الخدمات الروتينية المتعارف عليها ومن أشكائها: الطلبات الخاصة بوجود مكتب لتسديد فواتير المياه وتعبئة رصيد الهاتف، حل المشاكل كقيام عمال البنك بشرح كيفية عمل أجهزة الدفع الأوتوماتيكية للعميل، معالجة الشكاوى وهذا بالسماح للعميل بالتعبير عن عدم رضاه عن مقدم الخدمة مثلاً، التعويضات وهذا في حالة فشل إدارة البنك عن تلبية احتياجات العملاء

الفرع الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية: تعبر دورة حياة الخدمة المصرفية عن التطور في حجم التعامل بها عبر الزمن¹، حيث تمر دورة حياة الخدمة المصرفية بالمراحل التالية:

1. مرحلة توليد الفكرة: وهي المرحلة التي تبرز فيها الخدمة كفكرة تدور في ذهن، ثم تتطور لتصبح خدمة حقيقية تقدم للعملاء²؛

2. مرحلة التقديم: تستغرق هذه المرحلة وقتاً طويلاً وتتطلب جهود ترويجية كبيرة لإدخال الخدمة المصرفية إلى السوق، ومن أبرز خصائصها انخفاض حجم المبيعات المحققة، وارتفاع مستوى التكاليف نتيجة لمحدودية تبني الخدمة من طرف الجمهور³؛

3. مرحلة النمو: في هذه المرحلة يرتفع حجم المبيعات ومستوى الأرباح المحققة بسبب الإقبال المتصاعد على الخدمة من طرف العملاء، لذلك تسعى البنوك إلى البقاء في هذه المرحلة لأطول فترة ممكنة، لأنها تعبر عن مستوى الإزدهار والنجاح في السوق، لكنها تشهد في نفس الوقت دخول منافسين جدد في محاولة لتقديم خدمة مماثلة⁴؛

4. مرحلة النضج: تتميز المبيعات في هذه المرحلة بالثبات النسبي، مع تراجع الأرباح نتيجة المنافسة الشديدة وبداية تقليد الخدمة من طرف البنوك الأخرى⁵؛

5. مرحلة الانحدار: يقل الطلب على الخدمة المصرفية وتبدأ المبيعات في الانخفاض بشكل واضح مما يجعل البنك يفكر في إخراج الخدمة من السوق لكونها لم تعد تحقق الأرباح ولم يعد بالإمكان تطويرها¹؛

¹ ناجي المعلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن، مرجع سبق ذكره، ص 71.

² عزام زكريا وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008، ص 195.

³ محمد فريد الصحن، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص 144.

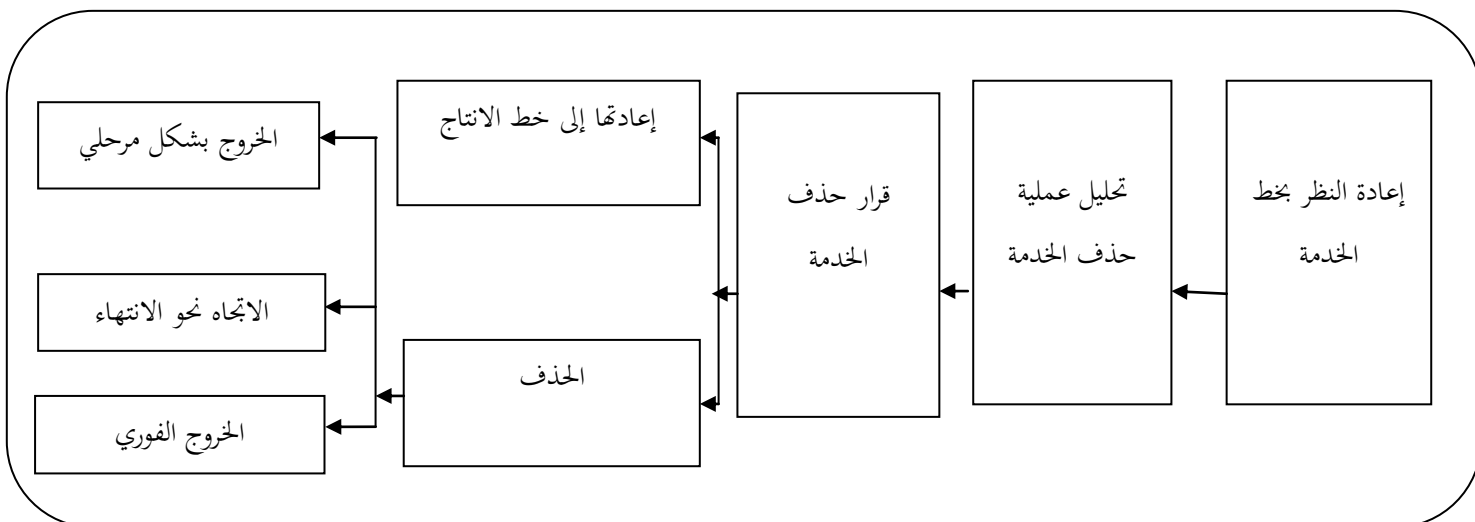
⁴ ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص 244.

⁵ عزام زكريا وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 200.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

6. مرحلة الحذف: نظرا لعدم تحقيق بعض الخدمات المصرفية لأي أرباح، ومساهمتها في زيادة التكاليف تقرر إدارة البنك التخلص منها، وشطبها من خطوط الانتاج والتسويق²، والشكل الموالي يوضح خطوات حذف الخدمة المصرفية.

الشكل (1-1) خطوات حذف الخدمة المصرفية



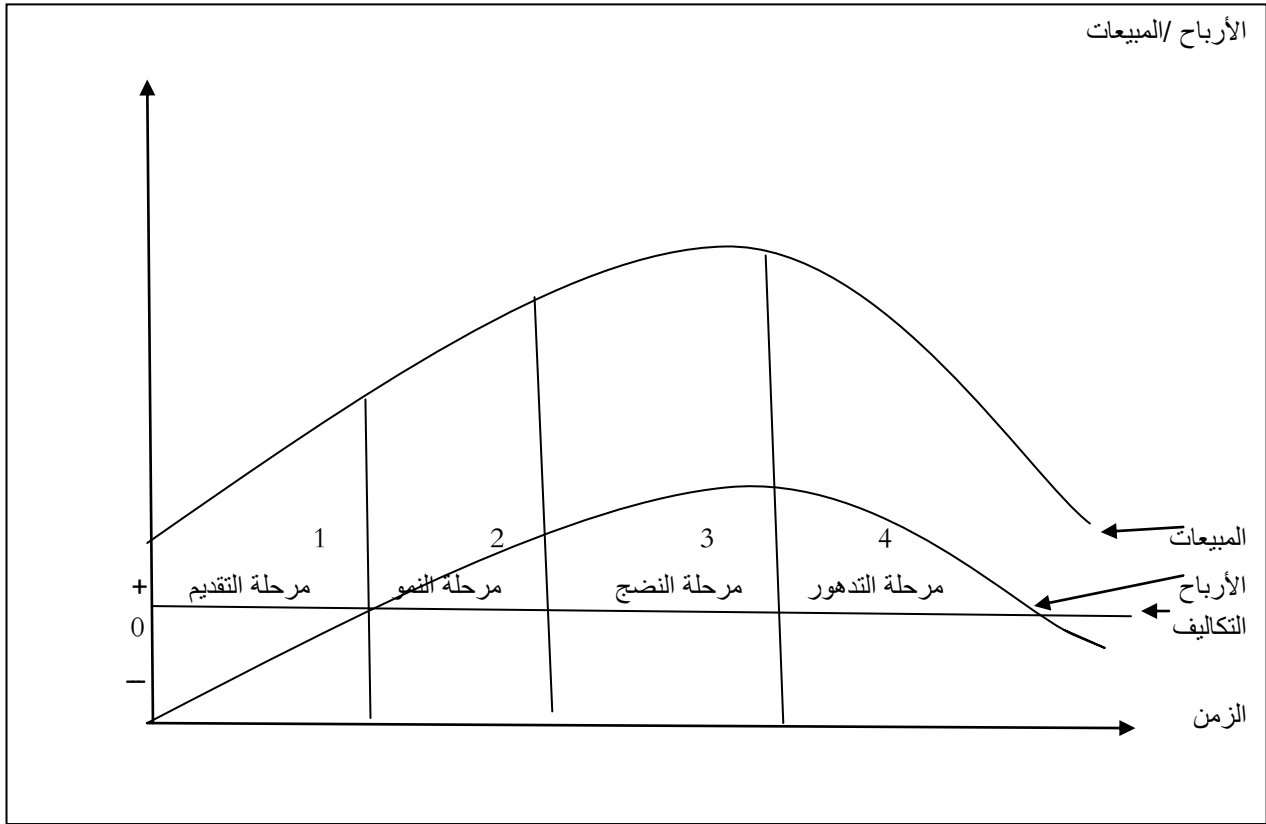
المصدر: ثامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص 249

والشكل الموالي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية:

¹ ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص 246.

² نفس المرجع السابق، ص 248.

الشكل (1-2) دورة حياة الخدمات المصرفية



المصدر: سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، مرجع سبق ذكره، ص 265

المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تتنافس البنوك حول تقديم الخدمات المصرفية، وعادة مايكون عنصر المنافسة حول معيار جودة الخدمة المصرفية، حيث سنحاول من خلال هذا المبحث عرض أهم العناصر المتعلقة بهذا المعيار.

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات المصرفية: تعددت تعريفات الجودة وجودة الخدمة وجودة الخدمة المصرفية، حيث سنعرض في هذا المطلب تعريف هذه المصطلحات.

الفرع الأول: تعريف الجودة : تعرفها الجمعية الأمريكية للجودة بأن لها معنيين: "الخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تؤثر قابليتها على إرضاء حاجات الزبون الواضحة والضمنية، وهي منتج أو خدمة خالية من النقائص".¹
وتعرف الجودة وفقا لـ **ISO 2000** على أنها عبارة عن: "قابلية مجموعة من الخصائص الباطنية لمنتج أو خدمة لإرضاء المتطلبات".²

¹ Kai Yang and El-Haik Basem, Design for six sigma : A Roadmap for product development, Mc Graw-Hill, New York, 2003, p2.

² Seddiki Abdallah, Management de la qualité : de l'inspection a l'esprit Kaizen, Office des publications universitaires, Alger, 2003, p23.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

كما يعرف (Détie Philipe) الجودة على أنها: "المطابقة للاحتياجات أو القدرة على إرضاء الزبون."¹
وعرفها (Grosby.A.P) بأنها: "خلو المنتج من الأخطاء."²

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة: عرف (الصميدعي محمد جاسم) جودة الخدمة بأنها: "مدى قدرة الخدمة أن ترضي حاجة الزبون الحقيقية."³

وعرفها (سليمان النمر درمان ويونس آل مراد): "جودة الخدمة هي إحدى الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية والشریان الحيوي الذي يمد المنظمة بالمزيد من الزبائن والربحية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء والاستمرار والنمو."⁴

ويعرفها (كوتلر) بأنها: "الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تؤدي إلى إشباع حاجات ضمنية للزبائن."⁵
كما عرفها (محمد عبد الوهاب العزاوي) بأنها: "مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد تسببها الخدمة للمجتمع بعد تسليمها، ويتضمن ذلك الفشل في تلبية خصائص العميل، والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها."⁶

ويعرفها (Gronroos.C) بأنها: "نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له أو التي قدمت له."⁷
كما يعرف (Lovell.C.H and Gummesson Evert) جودة الخدمة بأنها: "تقييم إدراكي طويل المدى يقوم به العميل لعملية تقديم الخدمة لمنظمة ما."⁸

الفرع الثالث: تعريف جودة الخدمة المصرفية: عرف (Gronroos.C) جودة الخدمة المصرفية بـ: "أن لها بعدين هما: الجودة الفنية والجودة الوظيفية، فالجودة الفنية تركز على الجوانب الكمية للخدمة المصرفية، ففي حالة الصراف الآلي مثلاً، الجودة الفنية لهذه الخدمة هي التي يبحث عنها الزبون، إذ تتمثل الجودة في دقة وسرعة وكفاءة الصراف الآلي وانعدام الأعطال فيه، أما في حالة القيام بإيداع مبلغ معين من المال في البنك، فإن الجودة التي يبحث عنها الزبون تتمثل بسلوك العاملين في البنك ومظاهرهم وطريقة تعاملهم مع الزبون."⁹

¹ Détie Philipe, **Conduire une démarche qualité**, 4^{ème} édition, Edition d'organisation, Paris, 2001, p20.

² Grosby.A.P, **Quality is free**, Mc grow, Hill book, Co INC, 1979, p96.

³ الصميدعي محمد جاسم، **تسويق الخدمات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص91.

⁴ سليمان النمر درمان ويونس آل مراد، **تسويق الخدمات المصرفية**، الدار الدار الجامعية للطباعة والنشر، الموصل، 2002، ص216.

⁵ Philip Kotler, **Marketing Management Analysis Planning implementation and control**, Prentice Hall, New Jersey, 1997, p55.

⁶ محمد عبد الوهاب العزاوي، **أنظمة إدارة الجودة والبيئة**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص19.

⁷ Gronroos.C, **A service quality model and it's marketing implications**, European journal of marketing, Vol.18, N°4, 1984, p37.

⁸ Lovell.C.H and Gummesson Evert, **Wither services marketing ?In search of a new paradigm and fresh perspectives**, Journal of service research, Vol.7, N°1, 2004, p87.

⁹ Gronroos.C, **The perceived service quality concept a mistake managing service quality**, 2000, p81.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

وعرفها (حسن رعد الصرف) بأنها: "إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمة ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها إلى التفوق على متطلبات الزبائن".¹

كما عرفها (Pierre Eiglier et Eric Langeard) بأنها: "القيمة التي يحصل عليها العميل من البنك، والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر".²

المطلب الثاني: محددات ومستويات جودة الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها: يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية وفقاً لمحددات معينة، كما أنه لجودة الخدمة المصرفية مستويات وعوامل تؤثر فيها.

الفرع الأول: محددات جودة الخدمات المصرفية: هناك من يرى أن تقييم جودة الخدمات المصرفية يقوم على متغيرين هما:³

1. **سلاسل الخدمة المصرفية:** وهي سلسلة الأحداث التي يمر بها العميل وهو يطلب الخدمة المصرفية؛

2. **لحظات الصدق:** وهي كل لحظة يحدث فيها تفاعل بين العميل والشخص الذي يمثل البنك، حيث يخرج العميل بانطباع حول جودة خدمتها، ومن بين لحظات الصدق نجد:

— الاتصال الهاتفي طلباً للمعلومات؛

— وقوف العميل في صفوف الانتظار؛

— التعامل المباشر مع مقدم الخدمة؛

— حساب القيمة الواجبة الدفع واستخراج الفاتورة.

الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمات المصرفية: لجودة الخدمات المصرفية خمس مستويات هي:⁴

1. **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر أهمها احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة، وثقافته واتصاله بالآخرين؛

2. **الجودة المدركة من قبل الإدارة:** وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التي أدركها البنك لتكون في المستوى الذي يرضي العميل؛

¹ حسن رعد الصرف، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2007، ص 37.

² Pierre Eiglier et Eric Langeard, Le marketing des services, Edition internationale, 5^{ème} édition, Paris, 1994, p26.

³ عمرو خير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1997، ص 265.

⁴ العجارمة تيسير، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 331.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

3. **الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي؛

4. **الجودة الفعلية المقدمة للعميل:** وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر، وتختلف بالنسبة للموظف الواحد حسب حالته النفسية ومدى إرهاقه في العمل؛

5. **الجودة المدركة:** وهي تقدير العميل للخدمة المقدمة له.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية: تتأثر جودة الخدمات المصرفية بمجموعة من العوامل نذكرها في التالي:¹

1. **المنافسة:** تعد المنافسة من أهم السمات الظاهرة في القطاع المصرفي وذلك نتيجة لمرونة التعامل فيه والسرعة في التغيير والتنوع مع ضرورة الاستعداد التام للتعامل مع أية ظواهر قد تصدر عن البنوك الأخرى، كما يعد عامل المنافسة من أقوى العوامل التي تدفع البنوك إلى الإسراع لاستخدام الأنترنت ووسائل الاتصالات الحديثة لتقديم الخدمات؛

2. **التغير في سلوك العملاء:** إن أكثر ما يغير في سلوك العملاء هو ما يتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام وطريقة التعامل مع الأجهزة الحديثة والبطاقات المصرفية، عند إتمام إجراءات التعامل؛

3. **التطور التكنولوجي:** والذي أحدث ثورة في مجال الخدمات، كما أن استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل فعال في توسيع الموارد وقدرة البنوك على المنافسة في بيئة تتسم بالديناميكية والتنوع؛

4. **علاقات العميل والجودة:** المهمة الرئيسية للتسويق تكمن في جذب العملاء، والمحافظة على استمرارية العلاقة معهم والحرص على إرضائهم كليا عن الخدمات المصرفية، على اعتبار أن العميل يضع الجودة في مقدمة أولوياته؛

5. **تعميق الولاء:** تحرص البنوك دائما على تعميق العلاقة بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للبنك، وعلى اعتبار أن الأنترنت تعمل على زيادة فرص إتصال العميل بمصرفه بقصد الحصول على أكبر قدر ممكن من خدماته في نطاق مكان وزمان أوسع، ذلك يؤدي إلى توطيد العلاقة بينهما وخلق نوع من الولاء المتجدد.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات المصرفية: لقد تعددت الدراسات التي تحدد لنا أبعاد جودة الخدمات المصرفية، والتي يمكن أن نذكر منها مايلي:

¹ عمران علي أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن، المجلة الجامعية، العدد 17، المجلد الثاني، أوت 2015، ص: 164، 165.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

توصل الباحثان (Lehtiuem.U) و (Lehtien. J) سنة 1982م، أن الجودة في القطاع البنكي تشمل على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الجودة المادية وتتم بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة البنك والانطباع العام للعملاء عنه، والجودة التفاعلية وهي جودة اللقاء والتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، وقسم هذان الباحثان جودة الخدمة إلى جانبين هما:¹

1. **جودة الأداء:** أي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة، والتي يتم الحكم عليها بواسطة العملاء أثناء تقديم الخدمة؛
2. **جودة المخرجات:** وهي التي يتم تقييمها بعد أداء الخدمة أي التي يحكم عليها العملاء بعد أداء الخدمة من الناحية الفعلية.

أما (Gronroos 1984)، فقد وضع ثلاثة أبعاد للحكم على جودة الخدمات المصرفية، وهي:²

1. **الجودة الفنية:** ويركز هذا البعد على الناتج النهائي والذي يتلقاه العميل من مقدم الخدمة؛
2. **الجودة الوظيفية:** والتي تتعلق بالكيفية التي يتم بها تقديم الخدمة، ويعكس هذا البعد سلوك موظف البنك نحو العميل، والعلاقات الشخصية المتبادلة بين موظف البنك والعملاء؛
3. **الصورة الذهنية:** يشير هذا البعد إلى الكيفية التي يدرك بها العملاء خدمات البنك والصورة الذهنية للبنك لدى العملاء.

أما (Zaithaml) و (Parasuraman) و (Berry) 1985، فقد توصلوا إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمات المصرفية تتمثل في التالي:³

1. **الاعتمادية:** تعبر عن درجة ثقة العميل بالبنك، وعن مدى قدرة البنك على الوفاء بالوعود المقدمة من قبله؛
2. **الاستجابة:** ويتحدد هذا البعد من خلال قدرة ورغبة البنك في المبادرة إلى مساعدة العملاء والرد الصريح على استفساراتهم، وإظهار الحماس تجاه العملاء، والسرعة في أداء الخدمة؛
3. **القدرة والمهارة في أداء الخدمة:** ويعكس هذا البعد كفاءة الأداء، وكذلك المعارف الخاصة بالعاملين والتي تمكنهم من إتقان مهامهم، وكذا الإلمام بظروف وطبيعة العمل وإمتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة؛
4. **سهولة الوصول إلى الخدمة:** وهي تعني مدى توافق الخدمة من حيث الزمان والمكان اللذين يرغب فيهما العميل؛

¹ بريس عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 257.

² سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجائحات، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2007، ص 233.

³ نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 8، 9.

5. **التعاطف مع العملاء (اللباقة):** أي على مقدم الخدمة أن يتمتع بقدر من الاحترام والأدب والمحاذة المعبرة، فضلاً عن الاحترام المتبادل؛

6. **الاتصال:** ويعبر هذا البعد على قدرة البنك على تزويد العملاء بكل المعلومات الضرورية حول طبيعة الخدمة المقدمة، وكذا مخاطبته باللغة التي يفهمها؛

7. **المصداقية:** ويتمثل هذا البعد في قدرة البنك على الالتزام بوعوده وأن يتعامل مع طلبات العميل بسرية تامة؛

8. **الأمن:** تعكس خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطرة؛

9. **درجة فهم البنك للعميل:** ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل؛

10. **التسهيلات المادية:** بمعنى توفير التسهيلات المادية اللازمة لأداء الخدمة والمتمثلة في الوسائل والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة، المظهر المناسب للعاملين في البنك، التصميم، التنظيم الداخلي للبنك؛

كما أنه تم تجميع ابعاد جودة الخدمة المصرفية في خمسة أبعاد رئيسية هي:¹

1. **النواحي المادية الملموسة:** أي المرافق والمعدات وكذا مظهر العاملين؛

2. **الاعتمادية:** وتعني قدرة البنك على تقديم الخدمة التي وعد بها بشكل دقيق ويمكن من الاعتماد عليه؛

3. **الاستجابة:** وتعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة الفورية؛

4. **الأمان:** وهي مدى قدرة البنك على خلق الثقة والاطمئنان لدى العملاء؛

5. **التعاطف:** بمعنى درجة الاهتمام والرعاية الشخصية تجاه العملاء.

المطلب الرابع: قياس جودة الخدمات المصرفية: يعتمد قياس جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من المتغيرات، وعن طريق مجموعة من النماذج والتي سنتعرف عليها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: متغيرات قياس جودة الخدمات المصرفية: اقترح (Zeithrual) سنة 1988م، عدة متغيرات لقياس جودة الخدمات المصرفية كالتالي:²

1. **الاستثمارات المستعملة عند أداء الخدمة:** وهو الجزء المادي المرتبط بالخدمة كالتسهيلات المادية والبشرية، والمتمثلة في قدرات الأفراد المشاركين في أداء الخدمة؛

¹ نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت، مرجع سبق ذكره، ص278.

² عمرو خير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، مرجع سبق ذكره، ص284.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

2. الثبات: وهو ثبات الأداء ومستوى تقديم الخدمة في كل مرة تطلب فيها؛

3. الاستجابة: وهي الرغبة والاستعداد الدائم لخدمة العميل؛

4. الطمأنينة: وهي إدخال السرور والثقة في نفس العميل إثر المعاملة الودودة؛

5. المشاركة الوجدانية: وهي الجهود المبذولة من طرف مقدم الخدمة لفهم احتياجات العميل وتقديم الخدمة حسب هذه الاحتياجات.

الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية: تعددت نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية، إلا أننا سنذكر مقياسان لجودة الخدمات المصرفية كالتالي:

1. مقياس عدد الشكاوي: الشكاوي هي توقعات العميل التي لم يتم إشباعها، وعندما يعلم العميل بها، فإنه يمنحه فرصة لسد ثغرة التوقعات بين ما يريده العميل وما يستطيعه البنك، كما يتوقف قرار تقديم الشكاوي من طرف العملاء على مجموعة من العوامل منها:¹

— معتقدات العميل المتعلقة بنتيجة الشكاوي: وهي المكاسب التي يتوقع العميل الحصول عليها بعد تقديم الشكاوي؛

— معتقدات الجماعة المرجعية: وهي توصيات الأقارب والأصدقاء للعميل بتقديم الشكاوي؛

— معتقدات العميل المتعلقة بصعوبة تقديم الشكاوي: وهي درجة صعوبة أو سهولة تقديم العميل للشكاوي.

2. نموذج الفجوة: أو ما يسمى بأسلوب (SERVEQUAL) حيث يستخدم هذا الأسلوب للوصول على فهم أفضل لتوقعات وإدراكات العملاء، ويستند هذا الأسلوب على استبيان يحوي إثنا عشر عبارة وهو مصمم ليغطي خمسة أبعاد لجودة الخدمة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيد، التعاطف)

وباستخدام هذا الأسلوب يمكن أن يعرف البنك المجالات التي تتميز فيها أو التي تقع ضمن المستوى الأقل من توقعات العملاء ويمكن استخدام الأسلوب لتوجيه الجودة مع الزمن أو مقارنة الأداء مع المنافسين، كما يستخدم لتحسين الأداء، ويؤكد هذا المقياس على ضرورة تقديم جودة عالية من الخدمات للعملاء، ويحدد خمس فجوات بين التوقعات من مستوى الخدمة وإدراكات العميل عن التقديم الفعلي للخدمة، وتتمثل هذه الفجوات في:²

— الفجوة الأولى: وهي الفجوة بين توقعات العميل وإدراك الإدارة، تحدث حين لا يتفهم المدير في البنك الملامح التي تدل على الجودة العالية للخدمة التي يرغب فيها العملاء؛

¹ جانيل بارلو وكلاوس مولر، تحويل شكاوي العملاء إلى سلاح استراتيجي، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 2004، ص: 2، 4.

² محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 247، 249.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

– **الفجوة الثانية:** هي الفجوة بين إدراك الإدارة وبين المواصفات المحددة لجودة الخدمة، فتحدث حين يكون من الصعب وضع مواصفات للتوصل إلى استجابة فورية من العميل بسبب النقص في تدريب مقدمي الخدمة، وبسبب التذبذب الكبير في الطلب على الخدمة؛

– **الفجوة الثالثة:** وهي الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وبين تقديم تلك الخدمة، فتحدث نتيجة لوجود تفاوت كبير في أداء مقدمي الخدمة؛

– **الفجوة الرابعة:** وهي الفجوة بين تقديم الخدمة وبين الاتصالات الخارجية، فالمبالغة في الإعلان أكثر مما يمكن تقديمه بالفعل، يؤدي إلى زيادة التوقعات المبدئية؛

– **الفجوة الخامسة:** وهي الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها والخدمة التي يدركها العميل.

الفرع الثالث: أهداف قياس جودة الخدمات المصرفية: إن توفير خدمات مصرفية ترضي العملاء، يؤدي إلى زيادة ربحية البنك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ، وتكاليف معالجة الشكاوي، وتخصيص موارد أقل لمعالجة الانحرافات في العمل، كما يتحقق الربح من خلال الاحتفاظ بالعملاء وعدم خسارهم، حيث تشير الدراسات إلى أن تكلفة جذب عميل تعادل خمسة أضعاف تكلفة الاحتفاظ به.¹

وفي هذا الصدد نشير إلى أن هناك من يرى أن رضا العملاء وولائهم، هو تعبير عن نفس المفهوم، وهذا غير صحيح، حيث بين (Fornell) أن العملاء الدائمين وذوي الولاء للبنك ليسوا بالضرورة عملاء راضين، كما بين كل من (Hepworth) و (Matius) بأن ولاء العميل للبنك أو أية مؤسسة ليس بالضرورة ناتج عن رضائه عنها وعن المنتجات والخدمات التي تقدمها²، ويكون هذا صحيحا في حالة عدم رضا العميل عن عملية واحدة أو خلال مرحلة معينة، ذلك أنهم يتوقعون خدمة أحسن في المستقبل، وهذا غير ممكن في حالة عدم الرضا التراكمي.

وعليه فإن قياس جودة الخدمة المصرفية يسمح بالكشف عن الجوانب السلبية في الجودة والتي تحد من ولاء العملاء وإرتباطهم بالبنك الذي يتعاملون معه، كما يسمح بالوقوف على الجوانب الإيجابية في الجودة والتي من شأنها أن تزيد من ولاء العملاء، وبالتالي تزيد من ربحية البنك.

المبحث الثالث: مدخل إلى الابتكار المالي

يعتبر الابتكار المالي حتمية على جميع المؤسسات المالية حتى تضمن بقاءها واستمراريتها في ظل المنافسة الشديدة الداخلية والخارجية، وفي ظل ما يعرف بالعمولة المالية، وهذا نظرا لما له من آثار متعددة ومتنوعة تمس البيئة الداخلية والخارجية

¹ Octave Jokung et autres, **Introduction au management de la valeur**, Paris, Dunod, 2001, p 40.

² Jean Marc Lehu, **La fidélisation client**, Edition d'organisation, Paris, 1999, p108.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

للمؤسسات المالية، وإذا تطرقنا إلى الابتكار المالي فالتطرق إلى الهندسة المالية يعتبر حتمية لا بد من التعرّيج عليها لأن الابتكار المالي والهندسة المالية وجهان لعملة واحدة.

المطلب الأول: ماهية الهندسة المالية: مفهوم الهندسة المالية من المفاهيم التي ظهرت حديثاً في المؤسسات المالية عموماً وفي البنوك خصوصاً، والتي تعتبر عنصر المنافسة بين هذه المؤسسات، وعليه سنحاول الإلمام بأهم العناصر المتعلقة بالهندسة المالية من خلال العناصر التالية الذكر.

الفرع الأول: مفهوم الهندسة المالية: ظهرت العديد من التعاريف للهندسة المالية وهذا حسب تعدد وجهات النظر، والتي سنتطرق لأهمها من خلال هذا المطلب.

أولاً: تعريف الهندسة المالية: عرفت الهندسة المالية من وجهات نظر العديد من الجهات نحاول ذكرها من خلال ما يأتي.

1. تعريف الهندسة المالية من وجهة نظر الإدارة المالية بالمؤسسات: عرف (Gerald Joe) الهندسة المالية بالنسبة للمؤسسة: " فإن الهندسة المالية تعتبر تعبيراً مفيداً لوصف العملية الكمية التحليلية المصممة لتحسين العمليات المالية للمؤسسة، وهذه قد تتضمن النشاطات التالية:¹

- تعظيم قيمة المؤسسة؛
 - إدارة محفظة الأوراق المالية؛
 - التفاوض حول التمويل؛
 - التحوط في الصفقات التي تنعكس مباشرة على قيمة ضريبة المؤسسة أخذاً بعين الاعتبار المخاطر التنظيمية والسياسية؛
 - تنظيم صفقات المبيعات بشكل يراعي مصالح كل من الزبون والمؤسسة؛
 - تنظيم صفقات الشراء بشكل يوازن مصالح كل من المورد والمؤسسة؛
- وكل هذه النشاطات يمكن أن تتضمن استخدام النماذج الكمية، البرامج التقنية والمشتقات.

2. تعريف الهندسة المالية من وجهة نظر الأسواق المالية: عرفها (Liew Soon Bin): "تعني الهندسة المالية من وجهة نظر الأسواق المالية وصف تحليل البيانات المحصلة من السوق المالية بطريقة علمية، يأخذ مثل هذا التحليل عادة شكل الخوارزميات الرياضية أو النماذج المالية، وتستخدم الهندسة المالية كثيراً في السوق المالية خاصة في تجارة العملات، تسعير الخيارات، المستقبلات وغيرها، ويسمح استعمال أدوات وتقنيات الهندسة المالية للمهندسين الماليين من فهم أفضل للسوق المالي، وبالتالي فهم أفضل من طرف المتعاملين في السوق، ويعتبر هذا مهماً جداً بالنسبة للمتعاملين لأن دقة المعلومات وسرعتها أساسية في إتخاذ القرارات."²

¹ Gerald Joe, **Defining Financial Engineering**, Financial engineering news, May, 1989 (www.fenews.com)

² Liew Soon Bin, **Herarchical volume visualization for financial data**, School of computer engineering, Singapore. (www.cs.usyd.edu.au)

3. تعريف الجمعية الدولية للمهندسين الماليين (IAFE) (International Association of Financial Engineers)

عرف (Jack Marshall) الهندسة المالية بـ: "تتضمن الهندسة المالية التطوير والتطبيق المبتكر للنظرية المالية والأدوات المالية، لإيجاد حلول للمشاكل المالية المعقدة، ولاستغلال الفرص المالية.¹ كما عرفها (Zvibodie) بأنها: "تطبيق القواعد العلمية للنماذج الرياضية في شكل قرارات حول التوفير، الاستثمار، الاقتراض، الإقراض وإدارة المخاطر.²

4. **التعريف الشامل للهندسة المالية:** تعني الهندسة المالية بالنسبة لـ (Finnerty.J.D) بأنها: "تصميم وتطوير وتطبيق عمليات وأدوات مالية مستحدثة، وتقديم حلول خلاقة ومبدعة للمشكلات المالية.³ كما عرفها (سمير عبد الحميد رضوان) بأنها: "التصميم والتطوير لأدوات وآليات مالية مبتكرة، والصياغة لحلول إبداعية لمشاكل التمويل"⁴

وعرفها بأنها: "عملية خلق منتجات مالية جديدة ، وهي الابتكار الذي يؤدي إلى تحسين فرص إدارة المخاطر"⁵ ومما سبق يمكن تعريف الهندسة المالية على أنها: "عملية إبتكار منتجات مالية جديدة من أجل إدارة المخاطر وإيجاد حلول لمشاكل التمويل"

ثانيا: **أهداف ومسلمات الهندسة المالية:** تقوم الهندسة المالية على العديد من المبادئ والمسلمات التي يجب أخذها بعين الاعتبار .

1. أهداف الهندسة المالية: تتمثل في الآتي:⁶

- إيجاد وتطوير مجموعة من الأدوات المالية المستحدثة التي يمكن عن طريقها إدارة المخاطر؛
- تقليل تكاليف المعاملات من خلال إمكانية الدخول بتعاملات أدوات الهندسة المالية وخلق مراكز كبيرة الحجم بتكلفة قليلة نسبيا؛

¹ Jack Marshall, **What is financial engineering** ?, 2005 (www.fenews.com)

² Zvibodie, **What is financial engineering** ?, 2005 (www.fenews.com)

³ Finnerty.J.D, **Financial engineering in corporate finance : an overview**, Financial management, Vol.17, n°.4, p: 56, 59.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام

الشريعة الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، مصر، 2005، ص 90

⁵ نفس المرجع السابق، ص 91

⁶ هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية ، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، 2008 ، الأردن ، ص

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

— تعزيز فرص تحقيق الأرباح من خلال الأدوات المالية الجديدة التي يمكن إستعمالها في عمليات الإستثمار والمضاربة والتحوط؛

— تحسين سيولة السوق المالية بصفة عامة والمتعاملين بأدوات الهندسة المالية بصفة خاصة التي تتميز بالسيولة العالية.

2. مسلمت الهندسة المالية : تتمثل المسلمات الأساسية للهندسة المالية فيمايلي:¹

— يجب أن يكون الربح الحقيقي بعيدا عن الأنشطة الإقتصادية الوهمية من مضاربات وتضخم في الأسعار وممارسات مالية غير عادية؛

— يعد التمويل في مشروعات الأعمال نشاط وسيط بغرض الإنتاج والتشغيل لتحقيق عائد يفوق تكلفة التمويل ويغطي المخاطر؛

— المنشآت المالية (بنوك، شركات التأمين، صناديق الإستثمار، البورصات) في النظام الإقتصادي أجهزة وسيطة لخدمة عجلة الإنتاج فلا بد من تحقيق توازن في السوق النقدي يقابله توازن في السوق السلعي وسوق العمل مما يؤدي إلى تشغيل إقتصادي كامل لموارد الدولة؛

— يجب أن تدار الوظيفة المالية بالتركيز على المتغيرات الداخلية للشركة والأبعاد البيئية المحيطة مما يحقق التوازن والإستقرار والربحية والتحكم في المخاطر المالية وتخفيض تكلفة التمويل؛

— الوظيفة المالية هي المرآة الفعلية لدورة حياة المشروع وترشيد القرار المالي في كل مرحلة ؛

— يجب قياس النتائج المترتبة على القرار المالي من حيث العائد والمخاطر والتكلفة في الأجلين القصير والطويل؛

— تطابق أهداف المنظمات مع أهداف الإدارة المالية فيها؛

3. المهارات الخاصة بالمهندس المالي: نلخصها في النقاط الأساسية التالية:²

— معرفة واسعة وواضحة بالأدوات وتطبيقاتها وفوائدها ومساوئها ودورها في التقليل من المخاطرة وزيادة العائد؛

— فهم جيد للنظرية المالية والتي تمكن من بناء المحفظة؛

— معرفة واسعة بالقانون الدولي والمحلي فيما يتعلق بالآليات المالية والأسواق؛

— خلفية قوية في معرفة قانون الضريبة العالمي والمحلي؛

— معرفة واسعة ببرمجيات الحاسوب والبيانات المختصة بتطوير تقنيات جديدة في علم المالية؛

— الإهتمام بإيجاد حلول لأي مشاكل طارئة.

ثالثا: نشأة الهندسة المالية: إن التطورات في الاقتصاد العالمي منذ السبعينيات من القرن العشرين، وما عرفته التعاملات الاقتصادية من تحرير مالي شامل للأسعار (أسعار الصرف، الفوائد، حقوق الملكية، السلع)، وثورة تكنولوجيا المعلومات

¹ نفس المرجع السابق ، ص ص: 42، 43.

² نفس المرجع السابق، ص 50

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

والاتصال، جعل من الأسواق العالمية ومؤسسات الوساطة المالية محاطة بمخاطر مالية أثرت بشكل واسع على عوائد استثماراتها، ماجعل تدخل صناعة الهندسة المالية ضروريا بهدف استحداث طرق تمويلية ووسائل واستراتيجيات مالية جديدة، وهذا ما أضحى عليه بثورة الابتكارات والإبداعات المالية في مجالات إدارة المخاطر وعمليات التحوط منها، إضافة إلى توسيع قاعدة التبادلات المالية في الأسواق المالية الدولية، مما سمح بزيادة طاقات التمويل المحصلة من وإلى الأسواق.

وعليه فإن نشأة الهندسة المالية تعود إلى مجموعة من العوامل نلخصها في التالي:¹

— ظهور إحتياجات مختلفة للمستثمرين وطالبي التمويل: تقوم الوسائط المالية(بنوك، شركات تأمين، شركات استثمار...) عموما بتسهيل تحويل الأموال من أصحاب الفوائض النقدية إلى وحدات العجز المالي، إلا أن ظهور الإحتياجات الجديدة والمتطورة لوسائل تمويل مختلفة من حيث التصميم وتواريخ الإستحقاق، جعل من العسير على هذه الوسائط المالية بصورتها التقليدية ومهامها القديمة من إشباع رغبات المستثمرين والمشاركين في أسواق المال، ولذلك ظهرت الحاجة لإبتكار وسائل جديدة لقابلة هذه الإحتياجات؛

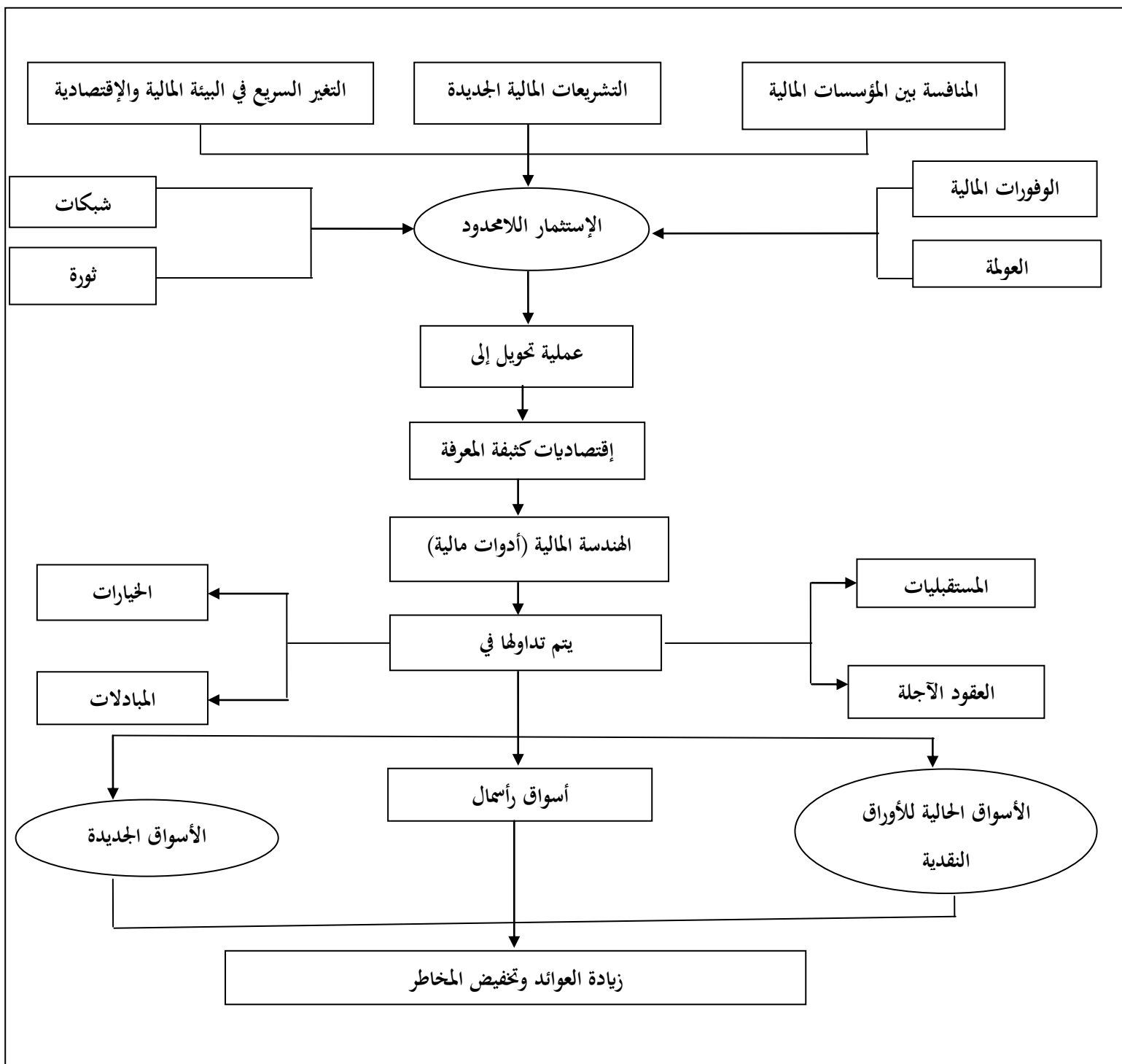
— تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفهوم السوق العريض: أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المالي بصورة كبيرة، فساعدت على تحويل الأسواق العالمية المتعددة والمنفصلة إلى سوق مالي كبير تنعدم فيه الحواجز الزمانية والمكانية ويصل مداه إلى مدى وصول المعلومة المرسله، ونظرا لأن هناك إحتياجات مختلفة في أجزاء مختلفة من العالم المترابط بواسطة هذه الشبكات فقد أصبح من السهل تصميم الإحتياجات ومقابلتها بالإعتماد على قاعدة عريضة وواسعة من المشاركين في هذا السوق العالمي؛

— ظهور مفهومي الكفاءة والفعالية: فالفعالية تعبر عن مدى مقدرة السوق على مقابلة إحتياجات المشاركين فيه، والكفاءة هي المدى الذي تستطيع فيه هذه الأسواق مقابلة هذه الإحتياجات بتكلفة قليلة.

¹ نفس المرجع السابق، ص ص: 23، 24،

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

الشكل (1-3) كيفية ظهور الهندسة المالية وتداولها في الأسواق المالية



المصدر: هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية، مرجع سبق ذكره، ص2

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

الفرع الثاني: أسس واستراتيجية الهندسة المالية: تقوم الهندسة المالية على مجموعة من الأسس الخاصة وعلى أساس عام وهو تشجيع زيادة عدد البدائل، كما تهدف استراتيجية الهندسة المالية إلى تشجيع استخدامات الأموال وتعدد مصادرها، والتي سنتعرض لها بالتفصيل من خلال العناصر التالية الذكر.

أولاً: أسس الهندسة المالية: تنقسم أسس الهندسة المالية إلى نوعين من الأسس الأساس العام للهندسة المالية والأسس الخاصة للهندسة المالية، والتي سنذكرها في التالي:

1. الأساس العام للهندسة المالية: تقوم الهندسة المالية على أن الفكر الإنساني لا يجب أن يكون مقيداً بحدود معينة أو أفكار ثابتة، ولكنه يتجه إلى مساعدة متخذي القرارات وذلك من خلال الزيادة في عدد البدائل المتاحة أمامهم، وما يوفره كل بديل من مزايا وتكاليف مختلفة ليختاروا من بينها ما يناسبهم، ولذلك فإن مجال عمل الفكر الإنساني هو الإبداع فيما بين النقيضين، وابتكار بدائل هجينة فيما بينهما أو إشتقاق أدوات ووسائل جديدة منهما.¹

2. الأسس الخاصة للهندسة المالية: بالإضافة إلى الأساس العام، تقوم الهندسة المالية على مجموعة من الأسس الخاصة نذكرها في التالي:²

— يجب أن يكون الربح حقيقياً وبعيداً عن الأنشطة الوهمية أو غير الفعلية من مضاربات وتضخم في الأسعار وممارسات مالية غير عادية؛

— يعتبر التمويل في مشروعات الأعمال نشاطاً وسيطاً بغرض الانتاج والتشغيل لتحقيق عائد مناسب يفوق تكلفة التمويل ويغطي المخاطر وعناصر التكلفة؛

— وجود المؤسسات المالية (بنوك، مؤسسات التأمين، صناديق الاستثمار، البورصات) في النظام الاقتصادي؛

— وجود أجهزة وسيطة لخدمة عجلة الانتاج، إذ من الضروري أن يحقق توازن في السوق النقدي ليقابل التوازن في السوق الحقيقي، وأسواق العمل، من أجل تحقيق تشغيل اقتصادي كامل لموارد الدولة؛

— يجب أن تدار الوظيفة المالية بالتركيز على المتغيرات الداخلية بالمؤسسة والأبعاد البيئية المحيطة بما يحقق التوازن والاستقرار والربحية والتحكم في المخاطر المالية وتخفيض تكلفة التمويل وتنمية مصادر بديلة للتمويل واستخداماته الاقتصادية؛

¹ طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002، ص ص: 222، 223.

² فريد النجار، البورصات والهندسة المالية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 1999، ص ص: 20، 21.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

— الوظيفة المالية هي المرآة الفعلية لدورة حياة المشروع، وترشيد القرار المالي في كل مرحلة يعكس النجاح المالي في المرحلة التالية، وترتبط كل مرحلة من مراحل النمو بقرار التمويل والاستثمار، ويظهر ذلك في دراسات جدوى المشاريع، وفي دراسة التصفية والاندماج والانفصال؛

— يجب قياس النتائج المترتبة عن القرار المالي من حيث العائد والمخاطرة والتكلفة في الأجلين الطويل والقصير؛

— تطابق أهداف المؤسسة مع أهداف الإدارة المالية.

ثانيا: **استراتيجية الهندسة المالية:** يقصد بإستراتيجية الهندسة المالية التشغيل الفعال لمصادر وإستخدامات الأموال بالإضافة إلى التشغيل الديناميكي للمنتجات المالية الجديدة عن طريق الصفقات التي تعقد حاليا وتنفذ مستقبلا، وتركز إستراتيجية الهندسة المالية على:¹

1. تحديد عناصر القوة الداخلية للمشروع (الأصول المادية، المالية قصيرة الأجل وطويلة الأجل)؛
2. تحديد فرص الإستثمار والتمويل في أسواق المال وخارج أسواق المال والتي تحقق جذب وربط إمكانيات المشروع بتلك الفرص؛
3. تجنب التهديدات والمخاطر المالية في الأدوات المالية مثل: تذبذب أسعار الفائدة وتغير أسعار الصرف؛
4. الإستفادة من تغيرات الأسعار في أسواق المال في تعديل محفظة الإستثمار لزيادة العائد وخفض المخاطر؛
5. بناء وإعادة بناء المنظومات المالية في الأجل القصير والطويل بصفة دورية في ضوء التغيرات الداخلية والخارجية بسوق المال والبيئة المحيطة، وهذا كما يلي:

— إدارة المنظومة المالية اليومية: وتخص الأوراق المالية والنقدية وأوراق القبض وأوراق الدفع، والمقاصة وتبديل السندات والأسهم والفائدة العالية بأقل منها، وفروق أسعار العملات، وتهدف المنظومة المالية اليومية إلى الاستفادة من القيمة الزمنية للنقود وتذبذبات أسعار الصرف وأسعار الفائدة، والتسويات والمقاصات، بما يزيد من التدفقات المالية الداخلة عن التدفقات المالية الخارجة؛

— إدارة المنظومة المالية قصيرة الأجل: وتهدف إلى ربط تمويل الأصول المتداولة من مصادر تمويل قصيرة الأجل، والإدارة المثالية لكل عناصر الأصول المتداولة والخصوم المتداولة، كما تهدف إلى الاستفادة من اتجاهات التغير في أسعار الفائدة وأسعار الصرف ومعدلات التضخم خلال العام الواحد؛

— إدارة المنظومة المالية طويلة الأجل: لضمان تمويل الأصول الثابتة (الاستثمارات المادية) من مصادر تمويل طويلة الأجل (حقوق الملكية، الأسهم العادية والممتازة، الخصوم، القروض طويلة ومتوسطة الأجل).

¹ فريد النجار، البورصات والهندسة المالية، مرجع سبق ذكره ، ص: 233 ، 235

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

الفرع الثالث: حدود الهندسة المالية: تشمل الهندسة المالية ثلاث مجالات استراتيجية، وعادة تلجأ المؤسسات المالية إلى تطبيق الهندسة المالية بهدف القيام بمجموعة من الوظائف حيث لا يخلو هذا التطبيق من المخاطر والتي سنذكرها في العناصر التالية الذكر.

أولاً: مجالات الهندسة المالية: تتحدد الهندسة المالية عموماً بثلاث مجالات كالتالي:¹

1. المجال الأول: يتمثل في ابتكار أدوات مالية جديدة؛
 2. المجال الثاني: يتمثل في ابتكار عمليات مالية جديدة من شأنها أن تخفض تكاليف المعاملات، كالتداول الإلكتروني للأوراق المالية؛
 3. المجال الثالث: يتمثل في ابتكار حلول للمشكلات المالية التي تواجه المؤسسات، مثال ذلك ابتكار استراتيجيات جديدة لإدارة مخاطر الاستثمار، أو أنماط جديدة لإعادة هيكلة المؤسسات.
- كما تعطى للهندسة المالية المجالات التالية:²

1. الخدمات المالية للبنوك؛
2. تخطيط الخدمات المالية للأفراد، وإعداد المخطط المالي القانوني؛
3. نشاط الاستثمارات، مدير المحفظة والمحلل المالي القانوني؛
4. تقديم الخدمات المالية للمكاتب والشركات العقارية وأمناء الاستثمار والتأمين؛
5. إدارة الأعمال المالية لأي نوع من الأعمال المالية والتجارية الخاصة والعامة، المحلية والدولية، لغرض الربح أو لغير ذلك.

ثانياً: مسؤوليات الهندسة المالية: والتي تتمثل في المهام التي تقوم بها وظيفة الهندسة المالية، ونذكر منها:³

1. التحليل المالي والتخطيط المالي: بتنظيم وإعادة هيكلة المنظومة المالية وفق التغيرات البيئية، وتقييم الاحتياجات الرأسمالية والزيادة في رأسمال؛
2. إدارة هيكل الأصول النقدية: محفظة الأوراق المالية سريعة التسويق، وأوراق القبض والمخزون والآلات والأصول الثابتة الأخرى؛

¹ منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر: الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات، الجزء الأول، منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 15.

² فريد النجار، المشتقات والهندسة المالية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص 125.

³ فريد النجار، المشتقات والهندسة المالية، مرجع سبق ذكره، ص 125.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

3. إدارة هيكل التمويل: قرارات تمويل الأصول عن طريق القروض قصيرة الأجل وطويلة الأجل، ونسب رأسمال للإفراض؛
4. إدارة المنتجات المالية ومشتقاتها.

ثالثاً: مخاطر التطبيق الخاطئ للهندسة المالية: فإذا كان المقصود من استخدام الهندسة المالية هو مجرد تجاوز الأنظمة وتخطي السياسات لزيادة الربحية، فسوف يؤدي إلى حالة عدم الاستقرار في الأسواق المالية دون أن يقابل ذلك تحقيق الرفاهية الاقتصادية، وأحد أمثلة التطبيقات الخاطئة للهندسة المالية هو شركة إنرون (Enron)، والتي كانت سابع أكبر شركة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت حصلت على جائزة الشركة الأكثر ابتكاراً لست مرات، وأدى استخدامها لهندسة مالية غير ملائمة لإفلاسها¹، وكذا ما حدث لبعض المؤسسات المالية المصرفية لحالات الإفلاس، كإفلاس بنك بارنجز (Barings Merchant Bank) فرع سنغفورة سنة 1995 بما يقارب 1.5 مليار دولار، وذلك بسبب الإفراط الكبير في التعامل بالمشتقات المالية خاصة عقود الخيارات والعقود المستقبلية للأوراق المالية والعملات الأجنبية، ومن أهم العمليات الخطرة في تطبيقات الهندسة المالية ما يلي:²

1. الاستثمار في السندات الوهمية؛
2. المقامرة على حجم الرافعة المالية في أسواق إعادة الشراء والمنتجات المالية المركبة؛
3. عدم توفر المعلومات الكافية عن البورصات العالمية للمدير المالي بخصوص الابتكارات المالية والمصرفية؛
4. المنافسة الحادة في أسواق المشتقات المالية؛
5. زيادة طلب البنوك على المشتقات المالية بإعتبارها مصدراً للأرباح لتعويض خسائر مصرفية تقليدية؛
6. يؤدي عدم استخدام أوامر إيقاف الخسارة في الوقت المناسب إلى أزمة في المراكز المالية ومن ثم تدهور البورصة وتخفيض مستواها.

الفرع الرابع: أهداف الهندسة المالية: من أهم أهداف الهندسة المالية والبيئة المحيطة بالمدير المالي، وكذلك أدوات الإدارة المالية المستخدمة في أداء القوائم المالية وتحليل العلاقات المالية المختلفة، هي أن الهندسة المالية تعتبر ضرورة للبقاء وذلك عن طريق:

¹ Stwart.L Gillan and John .D Martin, **Financial engineering, corporate governance and the collapse of Enron**, Working paper series, Department of finance and the center for corporate governance, College of business and economics, The university of Delaware, USA, p :1,5.

² Grogory Miffman, **Why investors need under stand derivatives ?**, Global investor, April 1995, p20.

1. تجاوز القيود القانونية: فللهندسة المالية الدور الفعال في مساعدة المؤسسات من أجل تخفيض أو التخلص من القيود القانونية المفروضة عليها، وهذا نظرا لما تكلفه هذه القيود للمؤسسات، مايدفعها إلى البحث عن سبل للتخفيض أو التخلص من هذه التكاليف، كالتخلص من مشكلة الاحتياطي الإلزامي للبنوك جاءت الهندسة المالية بعملية إعادة الشراء، حيث يقوم البنك ببيع السندات الحكومية التي مجوزته بضمن معين على أن تعيد شراؤها من نفس البائع بضمن أعلى وبهذه الطريقة يتجنب البنك حجز احتياطي نظامي مقابل السيولة التي سيحصل عليها¹؛

2. الاستفادة من الفرص الاستثمارية: تساهم الهندسة المالية في تصميم أدوات استثمارية ذات مخاطر عالية، غير أنها تعتبر أدوات مالية جذابة لمحبي المخاطرة، وهذا ما يساهم في تخفيض العائد المطلوب على تلك الأدوات، أي تخفيض تكلفة أموال المؤسسة المصدرة، ومن أمثلة ذلك السندات المنخفضة الجودة أو الرديئة، فمخاطر تلك السندات مرتفعة ولكن بفضل الهندسة المالية أصبح لها سوق رائجة، ساهمت في تحسين مستوى سيولتها، وبالتالي أصبح من الممكن إصدارها بمعدل فائدة منخفض نسبيا، بمعنى إنخفاض تكلفة الأموال للجهة المصدرة لها²؛

3. خلق المنافسة المالية: يؤدي الفشل المالي والاختلال في الهياكل التمويلية والإفلاس والتعثر المالي وخسائر المؤسسات إلى إنهاء المشروعات والخروج من الأسواق بسبب عدم الإهتمام بالقدرة على مواجهة المنافسة الدولية، حيث تقاس المنافسة المالية بعدة مؤشرات نذكرها:³

— إنخفاض تكلفة التمويل وإرتفاع عائد الاستثمار؛

— إنخفاض مخاطر الاستثمار وإرتفاع مؤشر السيولة؛

— زيادة القيمة السوقية للمؤسسة وتحسين العلاقات بين المؤسسة والبنوك.

4. إعادة الهيكلة المالية: أحيانا تعتبر إعادة الهيكلة ضرورية لبقاء المؤسسة، ودور الهندسة المالية يعتبر مهما لأنها تتكفل بإعادة الهيكلة المالية والتي تعتبر جزءا مهما من إعادة الهيكلة الشاملة⁴؛

5. تمويل الصادرات: أدى تنوع طبيعة ومخاطر الائتمان في الصادرات مع آثار تقلبات أسعار الصرف ووعي المستوردين على ضرورة تنوع أدوات ومنتجات مالية جديدة، مما زاد من فرص تطبيق الهندسة المالية في نقل تمويل الصادرات بصفة أساسية والتجارة الخارجية للسلع والخدمات بصفة عامة¹؛

¹ إبراهيم سامي السويلم، صناعة الهندسة المالية نظرات في المنهج الإسلامي، مركز البحوث، شركة الراجحي المصرفية للاستثمار، ديسمبر 2000، ص 6.

² منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر: الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات، مرجع سبق ذكره، ص: 16، 17.

³ فريد النجار، البورصات والهندسة المالية، مرجع سبق ذكره، ص: 15، 16.

⁴ هشام حسبو، مفاتيح الهيكلة الناجحة، الجزء الأول، مجلة البورصة المصرية، العدد 268، جويلية 2002، ص 30.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

6. تمويل أهداف المؤسسات: يسعى المهندس المالي نحو امتلاك أنظمة متطورة لتحويل الأدوات الاستثمارية ذات المخاطرة العالية إلى أدوات ذات مخاطرة متدنية وذلك من خلال استعمال الأدوات المالية المبتكرة.²

المطلب الثاني: مفهوم الابتكار المالي: يرتبط الابتكار بالنشاط الانساني ارتباطا وثيقا، وفي حالة ما تعلق الأمر بالعمليات المالية فإن هذا يدعونا إلى مصطلح الابتكار المالي، الذي يعود ظهوره إلى العصور القديمة.

الفرع الأول: تعريف الابتكار المالي: أعطيت العديد من التعاريف للابتكار المالي من بينها التالي: عرف (سامر مظهر قنطقجي) الابتكار المالي على أنه: "مجموعة الإجراءات والتدابير التي مؤداها تلبية إحتياجات المجتمع المالي، سواء بإعادة تأهيل منتجات قائمة، أو بتطويرها، أو بتصميم منتجات بديلة مبتكرة، تكون قابلة للتنفيذ والتحقيق."³

كما عرفه (عاطف وليم أندراوس) بأنه: "التطوير والتطبيق الملائم للتكنولوجيا المالية لحل المشاكل التمويلية والاستفادة من الفرص المالية."⁴

عرف (John P.Watkins) الابتكار المالي بأنه: "إيجاد طرق جديدة لتحديث عوامل الاقتصاد ولتجارة الدين، لتعميم التدفقات الداخلة الجديدة ولإيجاد طرق لحماية هذه التدفقات الداخلة."⁵

كما يعرف (Dan Awrey) الابتكار المالي على أنه: "أي شيء جديد يخفض التكاليف، ويخفض المخاطر، ويوفر تحسين المنتج أو الخدمة أو الوسيلة المشاركة في النظام المالي لتلبية الطلب."⁶

وعرفه كل من (Jaap W.B.Bos) و (James W.Kolari) و (Ryan C.R Van) على أن: "الابتكار المالي يشمل النشاطات التي يقوم بها البنك داخليا بتخفيض تكاليفه وتخفيض المخاطر، وخارجيا تحسن من مقابلة حاجيات العملاء،

¹ فريد النجار، المشتقات والهندسة المالية، مرجع سبق ذكره، ص 164.

² هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية، مرجع سبق ذكره، ص ص: 27، 28.

³ سامر مظهر قنطقجي، فقه الابتكار المالي بين الثبوت والتهافت أصوله، قواعده، معايير، الطبعة الثانية، مرجع سبق ذكره، ص 27.

⁴ عاطف وليم أندراوس، السياسة المالية وأسواق الأوراق المالية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2005، ص 53

⁵ John P.Watkins, **Rescuing the rentier Neoliberalism, social imbalance and the curent economic crisis :as a synthesis of Keynes, Galbraith and Minsky**, Journal of economic issues, June 2010, p 471.

⁶ Dan Awrey, **Toward as a supply-side theory of financial innovation**, Association for comparative economic studies, Published by Elsevier Inc, 2013, p403.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

كما أن الابتكار المالي يشمل المنتجات الجديدة، وعمليات الانتاج الجديدة كعمليات الدفع الالكتروني، وأشكال تنظيم جديدة.¹

ويعرف كل من (Teakdong Kim) و (Bonwoo Koo) و (Minsoo Park) الابتكار المالي على أنه: "عمل ابداعي ينتج عنه وسائل مالية، تكنولوجيات، مؤسسات وأسواق جديدة، والابتكار المالي وجد أساسا لتحقيق الاستقرار في النظام المالي عن طريق تحويل المخاطر إلى المستثمرين."²

وعرفه (Hussein Kotby) على أنه: "كل ما هو جديد وغير المألوف وخارج عن حدود المعرفة السابقة."³

عرف (بيتر دروكر) بأن الابتكار المالي هو: "وظيفة محدودة من المشاريع وبأنها هي الوسائل التي تمكن صاحب المشروع من خلالها أن يبدع موارد جديدة تنتج ثروة أو يعطي للموارد المتاحة إمكانية وإضافة لخلق الثروة الاقتصادية."⁴

أما (Franklin Allen) و (Gleny Yago) يعرفان الابتكار المالي بأنه: "أي تطوير جديد في نظام مالي وطني أو دولي."⁵

الفرع الثاني: ظهور الابتكار المالي إلى العالم: يعود ظهور الابتكار المالي إلى العصور القديمة في صورة تقديم قروض قبل أن يصير على ما هو عليه اليوم، وذلك نتيجة مجموعة من العوامل التي ساعدت على ظهوره وتطوره.

أولاً: التطور التاريخي للابتكار المالي: ترجع عمليات الابتكار المالي إلى العصور القديمة، حيث أنه لا يعتبر تقديم القروض الشخصية في روما أقل أهمية من ابتكار مبادلات أسعار الفائدة، وأول أشكال الابتكار في العصور البدائية هو عملية القروض الأحادية من شخص لآخر ، وهناك أدلة على أن القروض أستخدمت في الحضارات القديمة وأنها تطورت طبيعي لاقتسام المخاطرة، وفي روما القديمة تطورت الأعمال المصرفية إلى مدى بعيد، وعرفت البنوك قبول الودائع وإقراض النقود، وأول نشاط مصرفي في العالم يعود إلى 1700 ق.م في "بابليون"، وظهور الصيارفة في العصر القديم لا يحتاج إلى إقامة الدليل على صحتها، فمن الثابت من الوثائق التاريخية للعصور الوسطى، أن الكنائس التي كانت أديرة فيما سبق من

¹ Jaap W.B.Bos and James W.Kolari and Ryan C.R Van, **Competition and innovation : Evidence from financial services**, Journal of banking and finance, Published by Elsevier, 2013, p1591.

² Teakdong Kim and Bonwoo Koo and Minsoo Park, **Role of financial regulation and innovation in the financial crisis, Journal of financial stability**, Published by Elsevier, 2012, p664.

³ Hussein Kotby, **Financial engineering for islamic banks the option approach**, institute of middle eastern studies niigataken, Japan, 1990, p217.

⁴ Peter Ferdinarnd Drucker, **The descipline of innovation**, Harvard Business Review, Nov, Dec 1998, p149.

⁵ Franklin Allen and Gleny Yago, **Financing the futur market based innovations for growth**, Series on financial innovation, New Jersey Wharton school Publishing Milken Institute, 2010, p8.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

العصور كانت تزخر بالمكتنزات من النقود المعدنية والحلي الذهب والفضة، وأن هذه الثروة كان يجري إقراضها للأمرء والحكام الذين كانوا في حاجة إلى النقود إما للقيام بالحروب أو للتخفيف من آثار المجاعات.¹

سنة 1983 قام Silber باختبار الابتكار المالي منذ 1952 في الولايات المتحدة الأمريكية وهذا بدراسة وسائل القرض الجديدة، اتفاقيات الاستثمار في سوق رأسمال، فوجد ارتباط إيجابي بين هذه الابتكارات ومستوى معدلات الفائدة، القوانين والتكنولوجيا التي تعتبر عوامل مهمة لابتكار منتجات مالية جديدة، كما اختبر Barras أثر تكنولوجيا المعلومات على المنتجات المالية وهذا بداية من 1960، مثل منتجات تأمين المنتجات البنكية.²

غير أن سرعة تدفق الابتكارات بدأت منذ سنة 1982 حيث عرفت هذه المرحلة أزمة الديون الخارجية ما إنجر عنها تدهور مفاجئ في قيمة أصول البنوك الأمريكية، ما أدى إلى أن تكون البنوك بالولايات المتحدة الأمريكية هي السبابة في مجال الابتكار المالي بهدف معالجة الأزمات المصرفية والتحوط من المخاطر المحتملة الوقوع مستقبلاً، بعدها إمتدت إلى أوروبا واليابان كما أن ألمانيا كانت من الدول السبابة في مجال الابتكار المالي

كما أن سعي بريطانيا إلى تطوير لندن وجعلها المركز المالي العالمي الأول أدى بمؤسساتها المالية إلى تشجيع الابتكار المالي على مستواها

بدأت اليابان بتشجيع الابتكار المالي لكن بشكل بطيء بعد سنة 1984 وهذا بهدف مواجهة البنوك الخارجية، فاليابان مشت على خطى بريطانيا وأصبحت من الدول الرائدة في مجال الهندسة المالية³

وكمثال لتطبيق الابتكار المالي هو أزمة الانكماش في السوق المالي في الولايات المتحدة الأمريكية 19 أكتوبر 1987، والابتكار في هذه المرحلة هو استراتيجية محفظة التأمين والتي تعتبر كمدخل للخيارات المالية، ما أدت إلى إقبال المستثمرين عليها وتحقيق التوازن في السوق المالي.⁴

¹ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، الطبعة الأولى، مرجع سبق ذكره، ص: 84، 83

² Robin Pearson, **Towards an historical model of services innovation : the case of the insurance industry, 1700-1914** , The economic history review, Published by Wiley on behalf of the economic history society, May 1997, p :236,237.

³ S.K Verghese, **Financial innovation lessons for India**, Economic and Political weekly, 1990, pp :265-266.

⁴ Arvind Krishnanurthy, **Amplification mechanisms in liquidity crisis**, Published by : American Economic Association, July 2010, pp :22,23.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

ثانيا: عوامل ظهور الابتكار المالي: يعبر الابتكار المالي على التغييرات التي حدثت في الوسائل المالية والتي وصفت على أنها ثورة في الاقتصاد المالي من قبل **1986 M.H.Miller**، والذي تزامن مع طبع الأوراق النقدية كرد فعل على منع الحكومة البريطانية لصك العملات لمستعمرات شمال أمريكا ، كما تزامن مع التدفقات الجديدة للأدوات المالية، وهنا يطرح السؤال نفسه: لماذا تحدث هذه الظاهرة (الابتكار المالي)؟ ولماذا تأخذ الأوراق المالية ذلك الشكل الذي تأخذه؟

وعليه جاء كل من **1986 Miller**، و **1988 Merton** و **1989 Ross**، بإجابات لهذا السؤال:¹

- يرى **Miller** بأن الضرائب والقوانين هي التي تدفع بظهور الابتكارات؛

- حلل **Merton** وظيفة انتاج الوسائل الجديدة بالاهتمام بالتكاليف كسبب لوجود المشتقات؛

- ويرى **Ross** أن الابتكار المالي يرفع طبيعيا العرض والطلب على المنتجات المالية.

من بين العوامل التي ساهمت في ظهور الابتكار المالي مايلي:²

1. **التسديد:** أصبح الاتجاه نحو التسديد وتحويل العلاقة بين المتعاملين في الأسواق المالية إلى أدوات مالية قابلة للتداول سائدة في كثير من الدول المتقدمة، وقد أدى انتشار عملية التسديد إلى التحول جزئيا من الأعمال التقليدية للبنوك إلى الأسواق المالية المستحدثة.

2. **التحرر من القيود:** حيث ساهمت عمليات إزالة القيود في تحسين عائدات الاستثمار في الأصول المالية، وأدت إلى السماح بتنوع أكبر في مجال المحافظ الاستثمارية، وإلى توزيع أفضل للمخاطر وزيادة كفاءة إدارتها نتيجة للمجال الأوسع للأدوات المالية، بالإضافة إلى انخفاض تكاليف الاتصالات أدى إلى زيادة السيولة والمعاملات في الأسواق المالية.

3. **زيادة حدة المنافسة:** أدت التغيرات في البيئة التنظيمية والتكنولوجية إلى زيادة الضغوط التنافسية وزيادة حدتها في قطاع الخدمات المالية والمصرفية.

4. **نمو البنود خارج الميزانية:** اتجهت البنوك وبصورة متزايدة إلى التعامل في بعض المستحدثات المالية الجديدة في إدارة النقد وعقود الاستثمار كالمشتقات المالية، وهذه المستحدثات المالية جاءت لتعوض ما فقدته البنوك من إيرادات مكتسبة من أعمالها التقليدية بسبب شدة المنافسة.

¹ Andrea Consiglio and Stavros A. Zenios, **Designing portfolios of financial products via integrated simulation and optimization models**, Published by Informs, 1996, pp :195,196. (<http://www.jstor.org/stable>)

² سمير محمد عبد العزيز، **اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين الصناعة المالية الحديثة واتجاهات التجارة الدولية**، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، ص: 84، 77.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

5. **زيادة المخاطر:** ادت التغيرات الهيكلية التي شهدتها الأسواق المالية إلى زيادة المخاطر مادفع البنوك والمؤسسات المالية إلى التوجه نحو ابتكار أدوات وأساليب للوقاية من هذه المخاطر والتخفيف من حدتها.

6. **التحول في الدور التقليدي للبنوك:** أدت المنافسة الشديدة في القطاع المالي إلى تحول وتقلص الدور التقليدي للبنوك كوسيط للمعاملات المالية، أي التحول من الأعمال التقليدية داخل الميزانية إلى ممارسة الأعمال خارج الميزانية حيث نما التعامل بالمشتقات المالية على حساب الودائع والقروض التقليدية؛

7. **التوجه العالمي لصناعة الخدمات المصرفية:** إن تعدد المؤسسات المالية والمصرفية واختلاف أنواعها وأشكالها أدى إلى ظهور التنوع في خدماتها، وتمثلت فوائد هذا التنوع في تقديم خدمات متعددة وأكثر تنوعاً، بحيث يمكن للبنوك أن تخفض اعتمادها على الطلب المتوفر لخدمة واحدة فقط، مما يؤدي لتقليل المخاطرة في الأعمال المصرفية عالمياً¹، وبناءً عليه اعتبر (Kohn Meir 1994) أن العوامل التي ساعدت على التوجه العالمي لصناعة الخدمات المصرفية تقع ضمن ثلاث عوامل رئيسية كالتالي:²

- **اقتصاديات الحجم:** كون البنوك الكبيرة قادرة على تشغيل وتقديم خدماتها بأقل تكلفة ممكنة، وبأفضل الشروط الملائمة للزبائن، الأمر الذي يتحقق معه سمعة البنك، وإمكانية الحصول على نتائج جيدة على المستوى العالمي؛

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** التي مهدت الطرق وقربت المسافات وساعدت على التغلب على صعوبات الرقابة، وتنسيق الأعمال المصرفية التابعة للبنك خارج حدود الدولة الأم؛

- **المحددات القانونية:** والتي تم التغلب عليها من خلال اتفاقيات منظمة التجارة العالمية، وتحرير التجارة في الخدمات المالية، ووضع نظم ومواصفات قياسية لأداء وتشغيل الخدمات المصرفية عالمياً.

بالإضافة إلى العوامل السابقة نلخص الأسباب التالية التي دفعت بالمؤسسات المالية وعلى رأسهم البنوك لتشجيع الابتكار المالي فيمايلي:³

1. **النظام العام:** إن طبيعة النظام المالي السائد في الدولة يحدد مدى قدرة المؤسسات المالية على تشجيع الابتكار المالي فالتحرير المالي مثلاً في الولايات المتحدة الأمريكية أدى إلى تشجيع المؤسسات المالية وعلى رأسهم البنوك على الابتكار المالي .

¹ Maruda Jeff, **Financial markets and institution**, 6th South Western Ohio, 2003, p491.

² رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، مرجع سبق ذكره، ص 273.

³ Arvind Krishnanurthy, **Amplification mechanisms in liquidity crisis**, Opcit ,p :266-268.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

2. **عدم الإستقرار المالي:** إن عدم الإستقرار المالي خاصة في سعر الفائدة وسعر الصرف أدى إلى ضرورة إيجاد منتجات وآليات مبتكرة تحافظ على الإستقرار المالي المتمثل أساسا في إستقرار معدلات التضخم والفائدة وتوازن الميزانية العمومية للدولة.

3. **التغير في القدرة على منح القروض وتغير هامش الربح بالبنوك:** إن خفض حجم القروض الممنوحة من طرف البنوك بسبب انخفاض معدلات الفائدة على القروض أدى إلى لجوء المستثمرين إلى التعامل بالأوراق التجارية المطروحة من قبل المؤسسات المالية غير البنكية ما أدى إلى زيادة المنافسة بين هذه الأخيرة والبنوك ومحاوله كل طرف إيجاد ما هو جديد لجلب أكبر عدد من المستثمرين الأمر الذي شجع الابتكار المالي.

4. **ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المالي أدى إلى تشجيع الابتكار المالي على مستوى البنوك سواء من خلال إبتكار منتجات مالية جديدة أو آليات عمل مبتكرة.

5. **بعض العوامل الأخرى:** إن ظهور مجموعة من العوامل ساعدت على الابتكار المالي نلخصها فيمايلي:¹
— إختيار نظام بريتون وودز وهو الأمر الذي ترتب عليه حدوث تقلبات عنيفة في أسعار الصرف ما أدى إلى البحث عن آلية للتحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار الصرف؛

— زيادة حدة التضخم وما صاحبها من زيادة سريعة في معدلات الفائدة قصيرة الأجل؛
— إختيارات أسواق الأوراق المالية العالمية المتتالية دفعت المستثمرين للبحث عن حماية أصولهم المالية من خلال أسواق المشتقات المالية؛

— المنافسة الشديدة بين المؤسسات المالية والمصرفية ما دفعها إلى التسابق نحو إبتكار أدوات مالية جديدة لإدارة المخاطر وتقديم حلول لمشاكل التمويل.
بالإضافة إلى العوامل التالية:²

— تزايد التقلبات في أسعار الفائدة وأسعار الأسهم وأسعار الصرف، وتزايد معدلات التضخم؛
— التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
— تزايد خبرات وقدرات الأطراف المشاركة في السوق بسبب تقدم اساليب التدريب؛
— المنافسة القوية في مؤسسات الوساطة المالية؛
— تزايد الحوافز للإلتفاف حول لوائح وقوانين الضرائب.

الفرع الثالث: أنواع الابتكار المالي: ظهرت العديد من الأنواع للابتكار المالي وفق العديد من معايير التصنيف، والتي سنحاول ذكرها باختصار في التالي.

¹ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 77- 78 .

² عاطف وليم أندوراس، أسواق الأوراق المالية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 53.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

أولاً: تصنيف بنك التسويات الدولية مع إضافات لولين: وفق هذا التصنيف قسمت الابتكارات المالية إلى الأنواع التالية:¹

1. ابتكارات نقل المخاطر: هي الابتكارات التي تقلل من المخاطر الكامنة والتي تمكن حاملها من التحوط ضد خطر معين، مثل عقود مبادلة التعثر عند السداد؛
 2. ابتكارات تعزيز السيولة: هي ابتكارات لديها القدرة على زيادة سيولة الأوراق المالية والأصول فمثلاً الأصول المورقة تجعل من الممكن بيع القروض في السوق الثانوية مما يوفر لمؤسسات الاقراض القدرة على تغير هيكل محفظتها؛
 3. ابتكارات توليد الأسهم: هي أدوات تمنح خصائص الأسهم للموجودات حيث أن طبيعة خدمة الديون فيها محددة سلفاً، كما يتم تحديد معدل العائد لأصل مالي بناءً على أداء الجهة المصدرة مثل مبادلة الديون بالأسهم؛
 4. ابتكارات التأمين: مثل عقود مبادلة التعثر عند السداد حيث يدفع المشتري للبائع جزء من أقساط التأمين مقابل أن يتعهد البائع بتعويض المشتري في حال حدوث خلل ما؛
 5. ابتكارات إدارة الأصول والخصوم: وذلك من خلال تقديم إدارة المخاطر وتوسيع فرص الاقراض أو تغير هيكل الخطر في الميزانية العمومية للبنك؛
 6. الابتكارات التمويلية للمؤسسات المالية: مثل الرهون العقارية؛
 7. ابتكارات توليد الائتمان: مثل توريق البنك لبعض قروضه.
- ثانياً: تصنيف (Perez) لعام 2002: وهي موضحة من خلال الجدول التالي:

¹ صلاح الدين محمد أمين، الابداع المالي في الأسواق المالية البنك الضامن نموذج إطار معرفي ووصفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المؤتمر الخامس، 2013، ص: 205، 225.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

الجدول رقم (1-1) تصنيف الابتكارات المالية

نوع الابتكار المالي	الأمثلة
أدوات ابتكارية لمساعدة الأنشطة الحقيقية	قروض البنوك، رأسمال الاستثماري، شركات المساهمة
أدوات لمساعدة الشركات على النمو والتوسع	السندات
تحديث الخدمات المالية	التحويلات البرقية، فحص الحسابات الشخصية، أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية الالكترونية
أدوات هادفة للربح ونشر الاستثمار والمخاطر	صناديق الاستثمار، السندات والاكنتابات، المشتقات وصناديق التحوط
أدوات لإعادة تمويل الالتزامات أو تعبئة الأصول	المبادلات، العقود الآجلة، عمليات الدمج وعمليات الاستحواذ
ابتكارات مشكوك فيها	مراجعة العملات الأجنبية، الصفقات خارج الميزانية

Source : Yan K.Chou and Martin S.Chin , **Financial innovation and technological innovation as Twin Engines of economic growth**, University of Melbourne, Australia, January 9th, 2004, p10.

ثالثاً: تصنيفات أخرى: إن المشكل الذي يواجه المؤسسات التي تشجع الابتكار المالي هو كيف تكون قادراً على التنبؤ بأي نوع من الابتكار سيصدر، وعليه وجد نوعان من الابتكارات المالية كالتالي:¹

1. الابتكارات الهجومية: وهي الابتكارات المطورة من قبل المؤسسات المتخصصة في إنتاج منتجات جديدة؛
 2. الابتكارات الدفاعية: وهي الابتكارات التي تستجيب للتغيرات في حاجات العملاء، والتغيرات في التكاليف، التغيرات في القوانين الحكومية حول سعر أو كمية الخدمات المالية، وتكييف المنتجات مع هذه التغيرات.
- الفرع الرابع: كيفية بناء الابتكار المالي: عند محاولة بناء الابتكار المالي والذي أعتبر على أنه عبارة عن لعبة بين المبتكر المالي والتجار، وخلال هذه اللعبة يقترح المبتكر المالي إصدار أوراق مالية جديدة في الأسواق، ويصوت التجار بقبول العرض أو رفضه، وفي حالة قبول العرض وهذا بالتصويت بالإجماع تصدر الورقة المالية المقترحة، وتعمم في السوق، وهذه الأوراق المالية يتم الاتجار بها من خلال نموذج قياسي، والهدف الأساسي من إصدار هذه الأوراق المالية الجديدة هو الحد من حجم المخاطر، وفي حالة عدم تحقيق هذا الهدف يتم إلغاء هذه الأوراق المالية من السوق وفق نموذج ويكون غالباً على أساس إصدار أوراق مالية جديدة تجذب كامل السوق للاتجار بها.²

¹ Gunter Duffey and Jan H.Giddy, **Innovation in the international financial markets**, Published by : Palgrave Macmillan journals, 1981, p35.

² Chiaki Hara, **Pare to improvement and agenda control of sequential financial innovations**, Journal of mathematical economics, Published by Elsevier, 2011, p337 (www.elsevier.com/locate/jmateco).

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

المطلب الثالث: آثار الابتكار المالي: يؤثر الابتكار المالي على التطور الاقتصادي بصفة عامة ناهيك عن سوق العقارات الذي يظهر آثارا بالغة للابتكار المالي وعلى ربحية المؤسسات المالية، وخاصة على عمل البنوك التي سنتعرض لها من خلال العناصر التالية الذكر.

الفرع الأول: أثر الابتكار المالي على ربح المؤسسات المالية: عادة يستخدم العملاء القروض لأهداف متنوعة، حيث تعتمد القروض على السيولة المقيدة بمدخلات محدودة، وفي هذه الحالة فإن قروض العملاء ترفع الطلب دون أن يقابلها إرتفاع في الأجور

أما المؤسسات المالية فتقوم بالابتكار المالي لإيجاد مدخلات جديدة ، ولجلب المقترضين للطلب أكثر على القروض بهدف رفع الأرباح، فالابتكار المالي يتضمن إيجاد طرق جديدة لتسهيل الأصول غير السائلة فبطاقة الإئتمان مثلا تسهيل المدخلات المستقبلية

يرى (Hyman Minsky) في هذا الشأن أن أثر الابتكار المالي على المؤسسات يطبق من قبل العملاء، وأن عائدات رأسمال شرط مهم للابتكار المالي، وبالنسبة للمؤسسات والعملاء فإن الابتكارات المالية ترفع الديون، وقوة السوق المالي الناتجة عن نجاح الابتكار المالي، أما السيولة فتتضمن تبادل الأصول، فالعملاء يتعهدون بالدفع للمقرضين في المستقبل بتبادل القوة الشرائية في الحاضر، فيحقق المقرضين بذلك الربح في حالة ارتفاع قيمة المدفوعات الحالية عن القوة الشرائية، فمن الناحية النقدية العملاء يتعرضون للخسارة في هذه الحالة وهذا راجع إلى سببين الأول أن العملاء يشترون السلع ليس للربح بل بهدف الاستهلاك، والسبب الثاني هو أن قيمة سلع الاستهلاك تنخفض بسرعة.¹

الفرع الثاني: أثر الابتكار المالي على سوق العقارات: يتمثل في:²

1. زيادة تحرير التجارة ووصول هامش الجدارة الإئتمانية للمقرضين يخفض القروض وحاجة المشتريين إلى إنقاذ الانخفاض الكبير للمدفوعات؛
2. انخفاض تكاليف الصفقات والبحث لإخراج الرهن وإعادة التمويل؛
3. ترشيد الإئتمان، تخفيف القيود وزيادة المعروض من الإئتمان من أجل رفع معدل الاستهلاك، وأسعار العقارات في آن واحد، ومن ثم فإن التحرير والابتكار المالي يساعد على خفض معدل الادخار؛
4. يمكن أن يؤدي الابتكار المالي إلى مرونة أكبر في القروض العقارية، مما ييسر الاستهلاك خلال أوقات عندما يتوقع أن ينمو الدخل، حيث يمكن للأسر أن تقترض للحفاظ على الاستهلاك عندما يكون الدخل معرضا للصدمات وبالتالي

¹ John P.Watkins, **Corporate and personal misery :credit, gender, and the distribution of income**, Journal of economic issues, 2009, p414 (www.jstor.org/stable)

² Vladimir Klyuer and Paul Mills, **Is housing wealth an ATM ?The relationship between household wealth, home equity withdrawal and saving rates**, Published by : Palgrave Macmillan Jpinals on behalf of the International Monetary Fund, p :541,545(http://www.jstor.org)

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

زيادة سيولة ثروة الإسكان نسبة إلى الأصول المالية، يؤدي الابتكار المالي إلى التخفيض من تقلبات الميل المتوسط للاستهلاك نسبة إلى الدخل وزيادة قيمة العقار كأصل من الأصول الاستثمارية، كما يزيد من السيولة عن طريق التخفيف من التدفق النقدي الفوري، وتوفير مزيد من مرونة الفوائد المدفوعة في المستقبل القريب، مثل هذه التغيرات يمكن أن تلين كذلك مرونة الاستهلاك على المدى القصير فيما يتعلق بالتغيرات في أسعار الفائدة الاسمية؛

5. تخفيض تكاليف التأخير والحركة لإعادة التمويل، فأثر الابتكار على زيادة المنافسة أدى إلى انخفاض كبير في تكاليف معاملات إعادة التمويل، وكنتيجة لذلك زيادة احتمال إعادة تمويل الأسر لقروضها بمعدلات ثابتة، وهذا عندما تنخفض معدلات الفائدة وعندما يرغبون في سحب الأسهم

ورغم ذلك فإن كل من (Kraimer) و (Marquis) اكتشفا ارتفاع في معدل إعادة تمويل الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة ما بين 2001 و 2002 على الرغم من انخفاض مماثل في معدلات الرهن العقاري طويل الأجل وخفض تكاليف المعاملات؛

6. يؤثر الابتكار المالي على شروط الرهون العقارية يجعلها أكثر مرونة؛

7. زيادة فرص الحصول على الرهون العقارية الثانوية، وهذا من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى انخفاض نسبة النسبية المفروضة على الرهون والرهن العقاري الثانوية، وظهر في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال إصدار القروض المضمونة وخفض تكاليف الائتمان؛

8. يمكن الابتكار المالي كبار السن من تحويل أسهم المنازل إلى دخل دون الحاجة إلى الانتقال إلى خارج البلد أثناء التقاعد، وهذه الحصص تعزز وتكمل ادخار المعاشات التقاعدية، حيث تسمح هذه العملية بما يلي:

— ممارسة خيارات الرهن العقاري للاستهلاك مما يؤدي إلى زيادة الديون، أو أخذ قرض عقاري بقيمة تتجاوز قيمة هذا البيت؛

— إعادة تمويل الرهن القائم؛

— زيادة مديونية الرهن عند الانتقال إلى منزل جديد بنفس القيمة؛

— بيع العقار لسداد ما تبقى من الرهن العقاري عن طريق الانتقال إلى مساكن للإيجار.

الفرع الثالث: أثر الابتكار المالي على التطور الإقتصادي: وصف Merton (1995) النظام المالي من خلال وظيفته في تخصيص الموارد في المكان والزمان المناسبين في بيئة عدم التأكد بخمس وظائف هي:

1. إدارة المخاطر؛

2. تعبئة المدخرات؛

3. تخصيص رأسمال؛

4. الرقابة على الأعمال التجارية (من خلال فحص مدى تماثل المعلومات)؛

5. إدارة المبادلات والمدفوعات.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

ويعمل الابتكار المالي على الزيادة من أداء هذه الوظائف.

بحث **Levine (2005)** في تأثير النظام المالي على النمو من خلال هذه المهام، فجميع الاقتصادات أثناء تطورها ركزت على مسألة السيولة ، وعلى نمو رأسمال على المدى الطويل، في حين تبحث العوامل الاقتصادية عن السيولة أي التأكد من إمكانية تحويل مدخراتهم إلى نقد

وكمرحلة أولى عملت البنوك كوسيط للسيولة على المدى الطويل، إنطلاقاً من الموارد الحالية وأخذة بمخاطر إندفاع المودعين نحو شبائيك البنوك في حالة عدم توفر السيولة على مستوى الأسواق المالية، ومع بداية نشاط الأسواق المالية وتداول الأوراق المالية التي يمكن تحويلها بسرعة إلى النقد مع نسبة قليلة من عدم التأكد على السعر، هذا الشرط يؤدي بدوره إلى إبتكار أدوات مالية جديدة لإدارة المخاطر والتي تمثلت أساساً في المشتقات المالية وعليه فإن الإبتكار المالي يعتبر محرك التنمية للنظم المالية في الدول وبالتالي ينمي إقتصادات هذه الدول.¹

الفرع الرابع: أثر الإبتكار المالي على عمل البنوك: نلخص أهم آثار الإبتكار المالي على عمل البنوك التقليدية فيمايلي:²

1. الوصول إلى قاعدة واسعة من العملاء: مكن الإبتكار المالي البنوك من التوسع في تقديم وتسويق خدماتها و منتجاتها المصرفية لعدد أكبر من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمن معين.

2. تقديم خدمات كاملة و مبتكرة: نتيجة لانتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم ظهرت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك أدائها إلى عملائه ما لم يقوم ويشجع الإبتكار المالي، و ذلك لما تتميز به تلك العمليات المصرفية من سرعة أداء لا تستطيع البنوك التقليدية القيام بها مثل: طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة، تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونياً، بالإضافة إلى إبتكار منتجات لم تكن موجودة من قبل.

3. خفض التكاليف: من أهم ما يميز الإبتكار المالي في البنوك أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة ، و من ثمة فإن تقليل تكلفة المنتج المالي و تحسين جودته هي عوامل جذب العميل، و من جهة المنشأة فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية و التأسيسية للفروع و بالتالي زيادة الأرباح، توفير الخدمة المالية للعملاء على مدار 24 ساعة، اختصار المسافات الجغرافية.

4. تخفيض حجم المخاطر: بفضل المنتجات المالية المبتكرة التي وجدت أساساً كأدوات للتحوط ضد مخاطر المنتجات التقليدية.

¹ Even Zelenko, **Innovations financières pour les pays émergents**, Revue d'économie financière, N°.95, les pays émergents mondialisation et crise financière, publier par : Association d'économie financière, Novembre 2009, pp 160-161.

² Scott Frame and Lawrence J.White, **Technological change financial innovation and diffusion in banking**, Federal reserve bank of Atlanta, 2009, p :3-5.

5. تنشيط سوق الأوراق المالية: بفضل المعلومات التي يوفرها البنك حول المنتجات المالية المتداولة وتسويقه لمعظم هذه المنتجات على مستوى شبائكه.

6. تحقيق النمو الإقتصادي: بفضل دعم وتمويل الأنشطة الإستثمارية والإقتصادية المختلفة.

المطلب الرابع: التفاعل المتبادل بين الابتكار المالي والأزمات المالية: أثبتت الأزمات المالية الأخيرة خاصة الأزمة المالية 2008 على الترابط بين الابتكارات المالية والأزمات المالية والتي سنلخصها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: العلاقة بين الحكومة والابتكار المالي: تربط بين الحكومة والابتكار المالي علاقة تكافلية، والتي لا تتمثل فقط في دعم القطاع الخاص على الابتكار المالي، بل حتى من خلال إدارة المخاطر المتعلقة بالخصوم "الديون" والأصول "المخزون" وهذا بتنويعها، ودعم عمل مؤسسات إدارة الديون المستقلة وصناديق الثروة السيادية، كما أن الحكومة تتصرف دائما كمصدر للأصول المالية خاصة السندات المالية لمقابلة حاجيات المؤسسات المستثمرة، لكنها الآن تقوم بدور مختلف وهو خلق الطلب على الابتكارات المالية.

منذ سنة 1990 وبرز مفهوم العولمة تم التضييق على دور الدولة، وهذا باعتبارها عنصر مهلك للاقتصاد، حيث دعت الدراسات إلى تحليل دور الحكومة وإعادة النظر في قوانينها الداخلية، وربطها بالعوامل الخارجية خاصة المنافسة غير النظامية المرتبطة بالفضيلات أو الطلب على رأسمال الأجنبي، فالهدف الأساسي للدولة المستقلة هو التحكم في السياسات النقدية والمالية المقيدة بالعولمة الاقتصادية، وفي نفس الوقت تحقيق الربح المادي من هذه العملية، كما اقترح (James Mithelman) أنه على الدولة أن ترفع تسهيلات تطوير أعمالها كوسائلها مثلا، هذه التسهيلات لا ترفع فقط مستوى سياسة البنية التحتية، لكن في مستوى البنية التحتية القانونية، أما بالنسبة لـ (Leo Panitch) الدولة توجد نظام يحدد ويضمن الحقوق العامة الخارجية والداخلية لرأسمال كالمعاهدات الخارجية مع الأثر البيئي والمتمثل في أن دور الدولة ليس فقط إضفاء الصفة الذاتية لكن تسوية الخلافات الناتجة عن المنافسة الخارجية الرأسمالية.

قام (Eric Helleiner) بتحليل نظام (بروتن وودز) والذي يوفر المفهوم التاريخي للدولة وكيف يمكنها أن تنشط فعليا تطور العولمة المالية، وهذا بداية بالحد من الليبرالية المقيدة، كما أن مناصري النيو ليبرالية يدعمون الإصلاحات الاقتصادية، كإلغاء التحكم في رأسمال، وتحرير التدفقات المالية الخارجية.

تدرك الحكومة أهمية تسوية العمليات النقدية، لهذا فإن استقلالية البنك المركزي تظل الأداة المهمة الدالة على استقلالية النظام المالي للدولة، أما الابتكارات المالية فتسوى بعيدا عن الحكومة وقراراتها.

رغم كل ما تعرضنا له إلا أننا لا يجب علينا إهمال مشاركة الحكومة في تطبيق جدول أعمال الاقتصاد العالمي الكلي الذي يتوقف على الرفع من استراتيجية العمل التكافلي معها، والتي تتصل مباشرة بجدول الأعمال هذا عن طريق عدة وسائل أهمها: البنك المركزي، الخزينة العمومية، وكالات التنظيم العامة.¹

¹ Giselle Datz, **Governments as market players :state innovation in the global economy**, Published by :Journal of international affairs editorial board, 2008, p :35,38 (<http://www.jstor.org>)

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

الفرع الثاني: أثر الأزمة المالية على الابتكار المالي: للأزمة المالية أربع آثار بارزة وهي: أولا التخفيض من الطلب على المنتجات، ثانيا التخفيض من السيولة في النظام المالي، ثالثا النمو في حالات عدم التأكد، رابعا آثار على سياسة الابتكار المالي، حيث أن الأزمة تؤثر سلبا على الابتكار بتأثيرها السلبي على حجم: الاستثمارات، الطلب، المنافسة، التدفق النقدي، وعليه فإن الأزمة المالية تؤثر سلبا على الابتكار المالي مع بعض الاستثناءات المتمثلة في دعم الدول للابتكار والبحث والتطوير خلال فترات الأزمات.¹

الفرع الثالث: أثر الابتكار المالي على الأزمة المالية: الابتكار المالي يؤثر على الأزمات البنكية، وعلى أزمة العملات، فنتائج الأزمة البنكية تؤدي إلى الاستخدام المفرط للابتكار المالي مايقود إلى الارتفاع المفاجئ في الديون وفقاعات القروض والأصول، وهي مايلاحظ في الأزمات البنكية؛ نتائج أزمة العملات تقترح بأن الابتكار المالي يمكن أن يؤدي إلى إستقرار سوق التبادل وتقضي على اللاتماثل في المعلومات الذي هو واحد من مسببات أزمة العملات.²

الفرع الرابع: الابتكار المالي كمصدر ونتيجة للأزمة المالية: خلال الفترة 1980-1990 حدث ارتفاع في التحرير المالي رافقه الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأسواق المالية، وفي سنة 2000 تم ملاحظة الإفراط في السيولة الناتجة عن سياسة التيسير الكمي في كل من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان، وهذا مآدى إلى تعقيد المنتجات المالية، والتي فسّرت على أن تعقيد المنتجات المالية هو نتيجة لنمو وتعقيد حاجات المستثمرين ما سبب ارتفاع وتعقيد الطلب الذي أثر على العديد من العوامل كالتغيير في قوانين الابتكار، وعوامل الاقتصاد الكلي (معدلات الفائدة ومعدلات التبادل مثلا)، أو التغيير في النظام الضريبي، بالإضافة إلى التأثير على طبيعة الخدمات المالية المقدمة والمخصصة لمقابلة حاجات المستثمرين وهذا ما يدعم لجوء المؤسسات المالية إلى الابتكار المالي، هذا الأخير الذي يرتبط إيجابا مع درجة تعقيد ولامادية الأصول.

كما أن بعض الكتاب (Johnson and Kwak 2010) أثبتوا أن الابتكار المالي هو عامل مؤثر في الأزمة المالية الأخيرة (2008)، فأساسيات التسييد تطورت من 1970 من طرف مؤسسة (Gennie Mae) كما أن كلا من (Allen and Yago 2010) فسروا بأن توزيع سندات عقارات المنازل الذي ارتفع تسنيدها من 11% سنة 1980 إلى 60 % سنة 2008، فسوق العقارات أصبح مهما جدا ذلك أن العقود أصبحت تتركز تدريجيا بأيدي مديري المحافظ مع المنتجات المالية التقليدية من أجل إقتسام المخاطرة، وبالتالي ركزت البنوك أكثر فأكثر على العقارات. زيادة تعقيد منتجات العقارات أدى إلى ممارسات سلبية للأفراد، مع عدم التشديد في ملف الإقتراض من سوق العقارات الأمر الذي سمح للجميع بالإقتراض، والأساس وراء تسنييد العقارات هو عدم إنحراف أسعارها، غير أن التناقض

¹ Maria Markatou and Apostolos Vetsikas, **Innovation and crisis : An analysis of its impact on the Greek patenting activity**, Published by Elsevier, 2015, pp :124,125. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/>)

² Teakdong Kim and Banwoo Koo and Minsoo Park, **Role of financial regulation and innovation in the financial crisis**, op.cit , pp :669,670.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

يمكن في أن كلا من المودعين والمقرضين يجب أن ينتفعوا من إرتفاع أسعار العقارات، لهذا تقبلوا تمويل وإعادة تمويل عقاراتهم (عوائد رأسمال تنتج من إرتفاع أسعار العقارات)، الأمر الذي أدى إلى التزايد المتسارع لأزمة الديون في السوق العقاري، بالإضافة إلى السعي خلف إثبات فرضية إرتفاع أسعار العقارات عن طريق إعادة تمويلها، غير أنهم في الحقيقة هم من يعيدون الدفع لتخفيف المخاطر من خلال تسديد العقارات، وكان وراء قرار التسديد السببين التاليين:

— أسعار العقارات لن تنحرف أبداً؛

— عرض السندات هو نظرياً يقين بأن التنوع يخفف من المخاطر المتوقعة على الإقتصاد الحقيقي.

يساهم الابتكار المالي في نشوء الأزمة العقارية والتي هي عبارة عن خطأ في التفكير بالعودة إلى أسس الأصول المالية التقليدية البسيطة، غير أنه يجب القيام بتغييرات جذرية بداية بإعادة التفكير وتحسين ممارساتنا المالية ، وفي ذلك قال (Shiller 2008): "الأزمة العقارية تقترح أساساً التغييرات الاجتماعية، التغييرات التي تؤثر على سلوك المستهلك، قيمنا، علاقاتنا الواحد بالآخر،...، البناء المجتمعي هو بالفعل في خطر لهذا يجب أن نركز إنتباهنا كاستجابة لأزمة العقارات."

فهو الوقت لأخذ خطوة أساسية لإعادة بناء وإعادة النظر في طريقة التفكير في دور التمويل في المجتمع بالربط مع مقولة Shiller، الأثر الاجتماعي والإلتزامات وهو مثال للابتكار المالي الذي يجب أن يساهم في إستقرار النظام المالي.¹

الفرع الخامس: الابتكار المالي والأزمة المالية 2008: نجاح الابتكار المالي يعني أن المنتجات تقابل الطلب السوقي وترفعه بشكل كبير، ففي حالة الرهن العقاري تم تسديد قروض الرهن العقاري بشكل كبير خلال خمس سنوات، غير أن نجاح الابتكار المالي يكون بمشاركة جميع عناصر السوق المالي خلال فترة زمنية قصيرة.

خلال الأزمة إعتد المستثمرون بسرعة الابتكار المالي في هياكل سوق الائتمان مع تاريخ محدود، حيث تكبدت أقساط الرهن العقاري الثانوي خسائر، ذلك أن المستثمرين لم يفهموا هياكل الائتمان فقاموا بالشراء، لم يتفاجأ المستثمرون بارتفاع الخطر على بعض القروض العقارية، غير أنهم تفاجؤوا أن هذه الافتراضات كان لها الأثر المادي على القيم لمعظم كبار المستثمرين، وعلاوة على ذلك ولأن معظم المنتجات الائتمانية الأخرى وليس فقط الرهن العقاري قد صممت بنفس الطريقة وعليه صمم المستثمرون نموذج عدم التأكد في كل سوق الائتمان، ما أسفرت على صدمة نقدية صغيرة على عقود الرهن العقاري الثانوية، لتصبح فيما بعد صدمة كبيرة لعدم تأكد المستثمرين من جهة ولانتقال العدوى عبر كامل سوق الائتمان من جهة أخرى بسبب نموذج عدم التأكد للمستثمرين مآدى إلى فك الارتباط بالنسبة لكامل المستثمرين وإعادة بناء نموذج جديد للسوق الأمر الذي أدى إلى فقدان السيولة في السوق مع العديد من الآثار الجانبية، وفي ظل كل هذه الأحداث تم اتخاذ القرار بالنسبة للمستثمرين على أساس المعاملة المتساوية في حالة عدم التأكد وفي حالة التأكد، وهذا يعتبر تقليد قديم في الاقتصاد النقدي يعود إلى (بلاد فارس) 1921م والذي يسلم بأن المخاطر تثير

¹ Christophe Schinckus , **Financial innovation as a potential force for a positive social change : the challenging future of social impact bonds**, Res.Int.Business Finance,2015 , pp2,3.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

استجابات مختلفة عند المستثمرين، وقد حدد **Daniel Elsberg (1961)** أن المستثمرين يتخذون قرار الاستثمار أين تكون المخاطر واضحة ومحددة، وأنهم يتجنبون الاستثمار في حالة جهلهم لهذه المخاطر، لهذا وجد **Elsberg** وجوب بناء نموذج يجمع بين الحالتين.¹

الأزمة المالية في الولايات المتحدة الأمريكية سبقت بارتفاعات مفاجئة في ديون المنازل، وارتفاع في أسعار الأراضي السكنية خلال الفترة 1997 و2006، وبدأت الأزمة فعليا بارتفاع أسعار السكنات لتشمل صافي ديون الأصول للولايات المتحدة الأمريكية، بمعدلات من 35% إلى 70% من الديون العامة للجمهور، والقيمة السوقية للأراضي السكنية من 45% إلى 75% من الديون العامة للجمهور، كما أن الديون نمت أسرع من قيمة الأراضي وهذا لأن معدل الائتين يقيس متوسط الاقتصاد الكلي والذي ارتفع من 0,68 سنة 1997 إلى 0,93 سنة 2006

فقاعة الديون في الولايات المتحدة الأمريكية بدأت مع فترة ظهور الابتكارات المالية التي ضمنت تدفقات الدفع وعممت التنوع الكبير في الأصول خاصة الديون العقارية للسكنات، كما غيرت القوانين المالية، فالتقديم التدريجي لسندات الديون العقارية يعود تاريخها إلى 1980، لكن الاندفاع القوي لهذه السندات الذي دفع نمو ديون العائلات بدأ في منتصف سنة 1990، مع تقديم الرهن العقاري للسكنات، وما وسع هذه العملية هو تقديم عقود مبادلات الديون لتسوية المدفوعات في منتصف سنة 2000، وفي نهاية سنة 2007 قدرت قيمة هذه العقود بـ 45 تريليون دولار أمريكي

الإصلاح المالي الذي تم سنة 1990 قدم كل الدلائل على وجود كساد اقتصادي، أين هدف إلى إلغاء الحدود الفاصلة بين البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية التي وضعت سنة 1933، وعموما توجد ثلاث عوامل مهمة أدت إلى الاندفاع القوي لفقاعة الديون وهي:

- 1995: والتي تضمنت إتفاقية جديدة لأعمال إعادة الاستثمار مع الدور القوي لـ **Fannie و Freddie Mac** و **Mae** في أسواق الرهن العقاري وتسهيلات سندات الرهن العقاري؛
- 1999: عمل **Gramm-Leach-Bliley** على تحويل منع امتلاك البنوك لممتلكات مؤسسات مالية أخرى،
- 2000: العمل على تجديد العقود المستقبلية من خلال الزيادة المقابلة في المشتقات المالية وهذا بالتأثير على المنظمين.

كما تم الربط بين الابتكار المالي وارتفاع الديون وأسعار الأصول، والأزمة المالية لم تقتصر على الولايات المتحدة الأمريكية، بل شملت العديد من الدول، وأحدثت تغييرات واسعة في البيئة المالية، فهذه الأخيرة تعرضت لنفس الظروف التي مرت بها الولايات المتحدة الأمريكية قبل الأزمة، بسبب الامتداد الواسع للوسائل المالية الجديدة تحت القوانين المالية الجديدة

¹ Arvind Krishnamurthy, **Amplification mechanisms in liquidity crisis**, op.cit , pp :15,16 (<http://www.jstor.org/stable>)

كما أن كل من **Terrones** و **Mendoza** وضعاً أكثر من دليل لحدوث هذه الأزمة، فقد وجدوا أكثر من 35% من ارتفاعات الديون لوحظت في الفترة ما بين 1960 و 2010 خلال الاقتصادات المتطورة والناشئة حدثت نتيجة التدفقات الحرة لرأس المال، والتي توسعت بفضل الإصلاحات التي حررت حساب رأس المال، و 25% منها حدثت بعد الإصلاحات المالية الواسعة، كما وجدوا أن اندفاع الديون تزامن مع الدورات المفاجئة في النشاط الاقتصادي فالابتكار المالي يتفاعل مع قيود الديون، التي تؤدي إلى السعر الأدنى للخطر المتزامن مع المحيط المالي الجديد، وهذا ما ينتج تدفق في الديون وأسعار الأصول المتبوعة بالانحيار.¹

المطلب الخامس: علاقة الابتكار المالي بالهندسة المالية: للابتكار المالي علاقة وطيدة بالهندسة المالية حيث يعتبر الابتكار المالي من مخرجات الهندسة المالية، وستعرف على هذه العلاقة بالتفصيل من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: أهمية الابتكار المالي في الأسواق المالية: إن الابتكار يتضمن التغيير، والتغيير يتضمن عدم الاستقرار، وعدم الاستقرار غير مرغوب فيه بطبيعة الحال، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن الابتكار لا يطلب لذاته وليس هدفاً في نفسه، بل هو وسيلة لتوليد قيمة مضافة، وهذه القيمة تعادل سلبيات عدم الاستقرار فسيكون هذا الابتكار محموداً عندما تكون آثاره المالية والاقتصادية إيجابية ولهذا كانت الابتكارات المالية محل انتقاد بسبب آثارها السلبية على الاقتصاد، ويعتقد (**Lewellyn**) أن المعيار النهائي للحكم على الابتكار المالي هو المدى الذي يزيد من كفاءة الوساطة المالية، أما (**Miller**) فأشار إلى أن الابتكار المالي قد أشار بوتيرة سريعة خاصة في العشرين سنة الماضية، حيث لم يكتفي بإصدار أوراق مالية جديدة، وظهرت أسواق جديدة أيضاً، وهو يرى بأن هذه الابتكارات الحديثة هي استجابة لقانون الضرائب والتنظيم

كما يقول (روبرت ميلتون) رداً على المشككين في الابتكارات المالية وهو من أكثر الكتاب تحمساً للمشتقات المالية والحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد، يرى بأن: "الابتكارات تعتبر قوة دافعة للنظام العالمي نحو هدفها المتمثل في زيادة الكفاءة الاقتصادية وعلى وجه الخصوص الابتكارات التي تنطوي على المشتقات ومع ذلك لا يمكن تحسين الكفاءة عن طريق المشتقات المالية على نحو فعال دون تغييرات متزامنة في البنية التحتية المالية الداعمة والمتمثلة في الوسطاء والأسواق المالية، فتطوير هذه البنية التحتية قد لا يكون الجزء الأكثر إثارة للابتكارات المالية ولكنه مهم جداً، أما (**Peter Tufano**) فهو يرى بأن أن قيمة الابتكار المالي وأهميته تكمن في أنه وجد لإكمال أسواق هي بطبيعتها غير مكتملة وهو وسيلة لمعالجة اهتمامات الأطراف ذات المصلحة ومشكل عدم تماثل المعلومات فهو وسيلة تستطيع من خلالها الأطراف تقليل تكاليف المعاملات والبحث والتسويق وهو رد على الضرائب والقوانين، كما أن التطورات التكنولوجية تحفز الابتكارات وهي عامل أساسي في النمو الاقتصادي.²

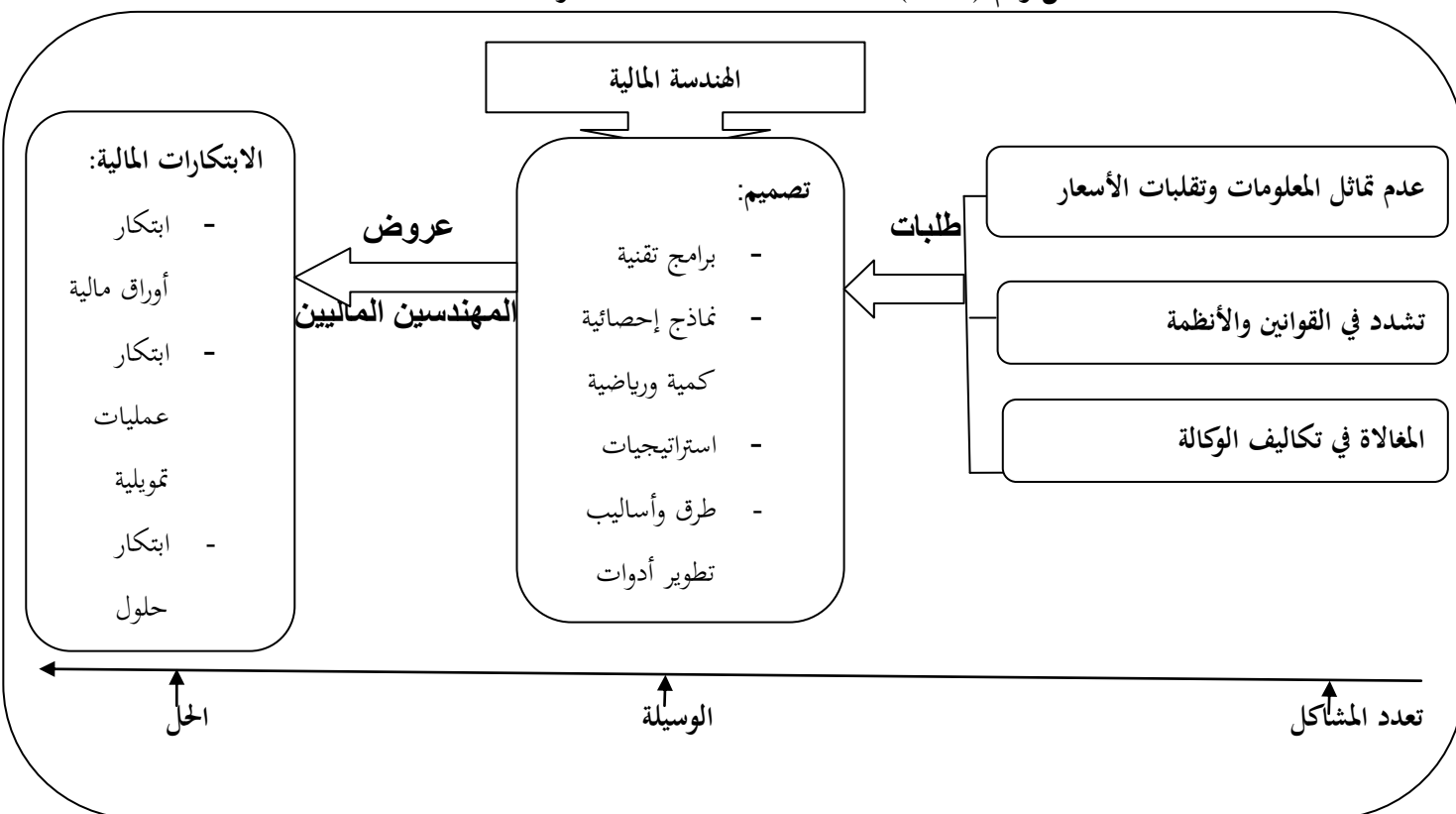
¹ Emine Boz and Enrique G.Mendoza, **Financial innovation, the discovery of risks, and the US credit crisis**, Published by Elsevier B.V, International monetary, 2013, p:1, 3
(<http://dx.doi.org/10.2016/j.jmoneca.2013.07.001>)

² فريديريك م شرر تعريب علي أبو عمشة، نظرة جديدة في النمو الاقتصادي وتأثره بالابتكار والتكنولوجيا، مكتبة العبيكان، 2001، ص 81.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة المالية و الابتكار المالي

الفرع الثاني: الفرق بين الابتكار المالي والهندسة المالية: يرى (Mason) بأن الابتكار المالي يجب أن يساهم في تحسين الأداء الاقتصادي من خلال ثلاث مداخل: تحقيق الكمال للسوق، تخفيض تكلفة المعاملات، تحسين السيولة، وتخفيض تكلفة الوكالة، ويجب (ميرتون) على العلاقة بين الابتكار المالي والهندسة المالية فيقول: "إن الهندسة هي وسيلة لتنفيذ الابتكار وهي منهج مصوغ في صورة نظام أو مجموعة من الأفكار والمبادئ تستخدمه مؤسسات أو شركات الخدمات المالية لإيجاد حلول أفضل لمشاكل مالية معينة تواجه عملائها¹، فالهندسة المالية والابتكار المالي هما عمليتان متكاملتان تعتمد كل واحدة منهما على الأخرى، فالحاجة تدفع للابتكار والابتكار المالي يعتمد على الهندسة المالية لتوظيف النماذج²، ثم تتم عملية طرحها أخيراً في الأسواق على شكل أدوات مالية وخدمات لها فضل الأسبقية، فالهندسة المالية هي مبادئ واستراتيجيات لتطوير الحلول المالية المبتكرة وعلى هذا الأساس نلخص العلاقة بين الهندسة والابتكار الماليين كما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (1-4) علاقة الهندسة المالية بالابتكارات المالية



المصدر: سامي إبراهيم السويلم، التحوط في التمويل الاسلامي حالة بنك التنمية الاسلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، 2008، ص: 107، 108.

¹ منير إبراهيم هندی، الفكر الحديث في إدارة المخاطر: الهندسة المالية باستخدام المشتقات والتوريق، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص: 19.

² سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، الطبعة الأولى، مرجع سبق ذكره، ص: 83، 84.

خلاصة:

تسعى البنوك دائما إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وتطبيق طرق جديدة لتقديم خدمات وآليات مبتكرة تعمل على إرضاء عملائها وزيادة مداخيلها، ناهيك على تخفيض المخاطر المحتملة، خاصة في ظل ظهور مفهومي الهندسة المالية والابتكار المالي

فالخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات، هدفها الأساسي تحقيق منافع ملموسة وغير ملموسة للعميل، والتي تتمثل أساسا في العروض البنكية للعميل، فإذا حققت هذه الخدمة المصرفية توقعات العميل وأشبعَت رغباته كان بذلك البنك قد قدم خدمة مصرفية ذات جودة عالية، وسعى من البنك لمواكبة التطورات والتغيرات العالمية الحاصلة طبق مفهوم الهندسة المالية والتي تعمل على تصميم وتطوير وتطبيق آليات وأدوات مالية مستحدثة وتقديم حلول ابداعية للمشاكل المالية التي يواجهها البنك

فكل مؤسسة سواءا مالية أو غير مالية تسعى جاهدة لدعم الابتكار وجعله من أولوياته وأنشطته الأساسية، فالابتكار من الناحية الاقتصادية لديه خمس أوجه هي: تقديم منتج جديد، تقديم طريقة جديدة، دخول سوق جديدة، استعمال مصادر جديدة للمواد الأولية، انشاء مؤسسة جديدة

ونظرا للآثار البالغة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى ذلك إلى جعل مؤسسات الوساطة المالية معرضة أكثر للمخاطر المالية، ماجعلها تلجأ للابتكارات المالية سعيا منها لتخفيض هذه المخاطر، فالابتكار المالي يتمثل في مجموعة الاجراءات والتدابير هدفها الأساسي تلبية حاجيات العملاء المالية، بإعادة تأهيل منتجات مالية قائمة أصلا، أو بتطويرها، أو بتصميم منتجات بديلة مبتكرة تكون قابلة للتحقيق

فظهر الابتكار المالي يعود إلى العصور القديمة في صورة تقديم قروض قبل أن يصير على ماهو عليه في شكل تطبيقاته الحالية التي تتطور وتتغير أشكالها خلال فترات بسيطة، وسنتعرف على أهم هذه التطبيقات من خلال ماجيء به في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

تطبيقات الابتكار المالي

على مستوى البنوك

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

تمهيد:

يعتبر تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك ضرورة ملحة كباقي المؤسسات المالية، وهذا حتى يضمن بقاءه واستمراره في ظل بيئة تنافسية متطورة ومتغيرة باستمرار، وحتى يواكب هذه التطورات خاصة في ظل تطبيقات التكنولوجيا المصرفية.

ولهذا التطبيق العديد من الأوجه منها ما يعتبر من بين المنتجات المالية المبتكرة، ومنها ما يعتبر من آليات العمل المبتكرة

أما فيما يخص المنتجات المالية المبتكرة فتعتبر المشتقات المالية بأنواعها الرئيسية والمتمثلة في العقود المستقبلية والعقود الآجلة، عقود الخيارات وعقود المبادلات، بالإضافة إلى أنواع أخرى للمشتقات المالية وهي المشتقات الهجينة والمشتقات الغريبة، كما أنه لا توجد فقط هذه الأنواع بل تشتق منها أنواع جديدة توجد الحاجة للضرورة للتخفيض من المخاطر المحتملة

ومن آليات العمل المبتكرة نظم ووسائل الدفع الالكترونية، حيث تنوعت هذه الأخيرة وتطورت بسرعة، بالإضافة إلى التوريق والذي يعتبر توريق قروض الرهن العقاري من أنواعه المتداولة، ناهيك عن أسلوب إدارة الأعمال المبتكر والذي طبق على مستوى البنوك المتمثل في الحوكمة المصرفية، كما أن تحالف البنوك مع شركات التأمين يعتبر من أوجه آليات العمل المبتكرة

وهذا كله سيتم عرضه من خلال هذا الفصل.

المبحث الأول: المنتجات المالية المبتكرة

تطبق المؤسسات المالية عادة الابتكار المالي بهدف تقديم منتجات مالية مبتكرة تشبع حاجات ورغبات العملاء المتعددة والمتطورة بصفة مستمرة، وعليه فإنه من التقصير حصر المنتجات المالية المبتكرة في أنواع محددة، إنما سيتم ذكر في هذا المبحث أهم الأنواع الرئيسية المعروفة والمتداولة في المؤسسات المالية، فهذه المنتجات تعتبر من مخرجات الابتكار المالي.

المطلب الأول: مفهوم المشتقات المالية: تعتبر المشتقات المالية من المنتجات المالية المبتكرة والمتداولة في المؤسسات المالية والأسواق المالية على حد سواء، وعليه سيتم التعريف بها وبأهم العناصر المتعلقة بها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: تعريف وخصائص المشتقات المالية : أعطيت للمشتقات المالية العديد من التعاريف، كما تميزت هذه الأخيرة بخصائص ميزتها عن باقي المنتجات المالية المتداولة في المؤسسات المالية والمصرفية.

أولاً: تعريف المشتقات المالية: وردت العديد من التعاريف للمشتقات المالية نذكر أهمها في التالي:

عرف (Shelagh Heffer) المشتقات المالية بأنها: "عقود مالية تشتق قيمتها من قيمة أصول حقيقية (عقارات، ذهب، سلع، عملات أجنبية)، أو أصول مالية أخرى (أسهم، سندات)، وتكون لتلك العقود المالية مدة زمنية محددة بالإضافة إلى السعر شروط معينة يتم تحديدها عند تحرير العقد بين طرفي البائع والمشتري".¹

وعرفها بنك التسويات الدولية التابع لصندوق النقد الدولي: "المشتقات المالية هي عقود تتوقف قيمتها على أسعار الأصول المالية محل التعاقد، ولكنها لا تتطلب استثمار للأصل المالي من هذه الأصول، وكعقد بين طرفين على تبادل المدفوعات على أساس الأسعار أو العوائد، فإن أي انتقال للملكية الأصل محل التعاقد والتدفقات النقدية يصبح أمراً غير ضروري".²

عرف (هاشم فوزي دباس العبادي) المشتقات المالية على أنها: "أدوات ووسائل تتيح لمستخدميها قدراً كبيراً من التحوط ضد المخاطرة وهي في غاية الأهمية لأي سوق مالي في مرحلة التطور والنضج".³

¹ Shelagh Heffer, **Modern banking in theory and practice**, New York, 1998, pp: 172, 173.

² BIS, **Issues of measurement related to market size and macro prudential risks in derivatives markets**-Basle, Feb 1995.

³ هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية، الطبعة الأولى، مرجع سبق ذكره، ص58.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

كما عرفها (طارق عبد العال حماد) على أنها: "عقود تشتق قيمتها من قيمة الأصول المعنية التي تكون موضوع العقد تتنوع ما بين الأسهم والسندات والسلع والعملات الأجنبية ...، تسمح المشتقات للمستثمر بتحقيق مكاسب أو خسائر اعتماداً على أداء الأصل موضوع التعاقد"¹

وعرفها (هوشيار معروف) على أنها: "عقود تشتق قيمتها من قيم الأصول الاستثمارية كالأسهم أو السندات أو السلع أو العملات الأجنبية."²

وعرف (سمير عبد الحميد رضوان) المشتقات المالية على أنها: "عقود مالية تتعلق بنود خارج الميزانية (حسابات نظامية) وتتحدد قيمتها بقيمة واحدة أو أكثر من الموجودات أو الأدوات أو المؤشرات الأساسية المرتبطة بها."³

وعرفها (هشام السعدني خليفة بدوي) بأنها: "عقود تهدف إلى تبادل المخاطر."⁴

كما أن (عبد الغني دادن وعائشة بخالد) عرف المشتقات المالية بأنها: "عقود تشتق قيمتها من قيمة الأصول الأساسية والتي تسمى بالأصول الضمنية، أي الأصول التي تمثل موضوع العقد، منها: الأسهم والسندات والسلع والعملات الأجنبية، وتسمح المشتقات المالية للمستثمر بتحقيق مكاسب أو خسائر اعتماداً على أداء الأصل الأساسي أو الضمني."⁵

ثانياً: **خصائص المشتقات المالية:** تتسم المشتقات المالية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن الأدوات المالية الأخرى، والتي نلخصها في التالي:⁶

¹ طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-إحاسبة، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع، الإسكندرية، 2001، ص 5

² هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 151.

³ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، الطبعة الأولى، مرجع سبق ذكره، ص 58.

⁴ هشام السعدني خليفة بدوي، عقود المشتقات المالية دراسة فقهية اقتصادية معاصرة، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011، ص 65.

⁵ عبد الغني دادن وعائشة بخالد، الرؤية الشرعية للمشتقات المالية، الملتقى الدولي حول النظام المالي والمالية الإسلامية، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 11-12 نوفمبر 2013، ص 442.

⁶ هبة محمود الطنطاوي الباز، التطورات العالمية وتأثيرها على العمل المصرفي واستراتيجية عمل البنوك في مواجهتها مع إشارة خاصة لمصر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2003، ص 26.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

1. ذات طبيعة خارج الميزانية: يتم إثبات قيم الأدوات المالية التقليدية كالأسهم والسندات داخل الميزانية كأصول وخصوم ومن ثم يكون من السهل التعرف على أرصدها المثبتة وتتبع أي تغيرات فيها، عكس المشتقات المالية حيث لا يتم إثباتها داخل الميزانية ذلك أن طبيعة التعامل فيها تقتضي تداولها بقيم نقدية ضئيلة إن لم تكن معدومة، بصورة لا تعكس ما تتضمنه من قيم نقدية كامنة، وهو ما يتماشى مع طبيعة الأصول والخصوم خارج الميزانية، الأمر الذي يجعل المجال مفتوحاً للتعرض لمخاطر عدم الإفصاح عن تلك القيم بالإضافة إلى مخاطر ضعف الرقابة عليها؛

2. التعقيد: إن عقود المشتقات قد يتم تصميمها لمقابلة الحاجات الخاصة للمستخدمين النهائيين، لذلك قد لا يكون استخدام بعض تلك الأدوات واضحاً، كما قد لا يكون واضحاً كيفية تقويمها أو المحاسبة عنها وكيفية تحقيق الأهداف الاقتصادية المرغوبة، وهذا قد تترتب عليه مشاكل أساسية نتيجة لعدم فهم شروط وآثار عقد مشتقات معين، مما قد يؤدي إلى تعرض المؤسسة المالية للارتباك المالي.

3. السيولة: تتميز بعض عقود المشتقات المالية بدرجة عالية من السيولة، حيث يمكن تسويقها بسهولة إما عن طريق البيع أو الشراء في تاريخ الاستحقاق المحدد، أو عن طريق إبرام صفقة عكسية بواسطة بيوت التسوية أو المقاصة، أما البعض الآخر فيتميز بصعوبة تسويته في أسواق المشتقات مما ينتج عنه مشاكل تتعلق بعمليات تقييمها وتصفية وإزالة المراكز المفتوحة المرتبطة بها.

4. عدم وضوح القواعد المحاسبية المرتبطة بها: حيث لا يزال نوع من الغموض المحيط بالمعالجة المحاسبية للآثار المترتبة على الدخول في العمليات المشتقة، ويرجع ذلك أساساً إلى التقدم السريع والنمو المتلاحق في مجال ابتكار واستخدام الأدوات المالية المشتقة والتي لا تواكبها استجابة محاسبية مماثلة وسريعة.

الفرع الثاني: أسواق والمتعاملين في المشتقات المالية: عادة تلجأ فئة معينة للتعامل في المشتقات المالية في أسواق مختلفة بهدف تحقيق أغراض معينة، سنعرض من خلال هذا العنصر أسواق المشتقات المالية، والمتعاملين في هاته الأسواق.

أولاً: أسواق المشتقات المالية: يتم التعامل بالمشتقات المالية في نوعين من الأسواق المنظمة، والأسواق غير المنظمة.

1. السوق المنظمة (السوق الرسمية): هي أسواق لها مكان محدد تهرم فيه الصفقات، وتتسم هذه الأسواق بتوحيد شروط التعامل في عقود المشتقات، كتلك المتعلقة بالتسليم والتسوية، والحد الأقصى لعدد عقود المضاربة الذي يمكن أن يحوزه العميل الواحد بالنسبة لكل أصل¹

¹ هشام السعدني خليفة بدوي، عقود المشتقات المالية دراسة فقهية اقتصادية معاصرة، مرجع سبق ذكره، ص: 77، 78.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

إضافة إلى أن السوق المنظمة تكون مجهزة بغرفة مقاصة تسمح بتنظيم سيولة العقود وتضمن تغطية مخاطر الطرفين، وتتحقق هذه التغطية من خلال هامش مبدئي يمثل نسبة من قيمة العقد يتراوح بين 3% إلى 5% تودع لدى غرفة المقاصة.

2. السوق غير المنظمة (السوق غير الرسمية): هي أسواق ليس لها مكان محدد للقيام بتنفيذ الصفقات، وتتكون من تجار وبيوت السمسرة، حيث تقوم بعمليات البيع والشراء في مقر عملها من خلال شبكة اتصال قوية

والجدير بالذكر أن العمليات في هذه السوق ليست نمطية، حيث يؤخذ في الاعتبار مطالب العملاء عند إبرام الصفقات، بمعنى أنها مهيكلية حسب إرادة المتعاقدين وهو ما يضيف عليها مقدرة أكبر على منافسة الأسواق المنظمة

وفي مجال محاولة الاستفادة من مزايا التعامل في كل من هذين النوعين من السوق، لوحظ اتجاه السوق المنظمة نحو أخذ رغبات العميل في الاعتبار بقدر الإمكان عند إبرام عقود المشتقات مما يؤدي إلى تباطؤ حركة تداولها مع تباين هذه الرغبات، وفي نفس الوقت تتجه السوق غير المنظمة نحو تنميط العقود المبرمة فيها، مما قد يحد من قدرة المتعاملين والوسطاء على الاستجابة لرغبات العملاء، ويؤدي بالتالي إلى نقص أرباحهم، ويعني ذلك تقارب السوقين (الرسمية وغير الرسمية) والتنافس الشديد بينهما.¹

ثانيا: المتعاملون في المشتقات المالية: يتمثلون أساسا في ثلاثة متعاملين وهم:²

1. المتحفظون: يهتم المتحفظون بتخفيض المخاطرة التي يتعرضون لها، والمشتقات المالية تسمح لهم بتحسين درجة التأكد ولكنها لا تضمن تحسين النتائج؛

2. المضاربون: يراهنون على تحركات الأسعار المستقبلية، لذلك يستخدمون المشتقات لمحاولة تحقيق كسب؛

3. المراجحو: يدخلون عندما يكون هناك فرق لأصل معين بين سوقين أو أكثر وذلك بالشراء من السوق منخفض السعر والبيع مباشرة في السوق مرتفع السعر وبالتالي يحققون ربح عديم المخاطرة.

الفرع الثالث: أغراض استخدام المشتقات المالية: تستخدم المشتقات المالية للأسباب التالية:³

¹ نفس المرجع السابق ، ص78.

² طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 8

³ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص68.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

أولاً: إدارة المخاطر أو التحوط ضد المخاطر: حيث يتم استخدام أدوات المشتقات المالية بغرض تقليل مخاطر الاستثمار وذلك بإزالة الآثار السلبية التي تصاحب التطورات غير الملائمة في أسعار السلع أو أسعار الصرف أو أسعار الفائدة أو أسعار الأوراق المالية أو الحد منها إلى أدنى درجة ممكنة

ولابد أن جميع المستثمرين يسعون للحفاظ على استثماراتهم عند مستوى مقبول من المخاطرة، ويجد هؤلاء المستثمرين مبيعثون عنه في أسواق المشتقات المالية والتي تمكن هؤلاء الراغبين في تقليل المخاطر من تحويلها إلى أولئك الراغبين في زيادة المخاطرة

هذا ويجب الأخذ بعين الاعتبار عند اختيار أداة التحوط، أنواع المخاطر التي يجب التحوط منها، وتكلفة أداة التحوط، وتأخذ أشكال التحوط مايلي:

- التحوط من تغيرات أسعار الفائدة؛

- التحوط من تغيرات أسعار الصرف؛

- التحوط من تغيرات أسعار الأوراق المالية؛

- التحوط من تغيرات أسعار السلع.

ثانياً: المضاربة: على عكس المتحطين الذين يريدون أن يتفادوا التعرض للتقلبات والتحركات السعرية لأصل معين، فإن المضاربين يرغبون في اتخاذ مركز في السوق من خلال التعاقد على عملية مستقبلية يتنبأ بأنها ستكون مربحة سواء من خلال ارتفاع أسعارها، أو من خلال تجنب حدوث خسائر فيها.

ثالثاً: المراجعة : يحرص المشتغل بعمليات المراجعة على الاستفادة من فروقات الأسعار في سوقين مختلفين، فهو يشتري السلعة منخفضة السعر في أحد الأسواق لبيعها بالسعر الأعلى في السوق الآخر، ومن المعروف أن الشراء يساعد على ارتفاع الأسعار، وأن البيع يعمل على انخفاضها ومن هنا سميت العملية بالموازنة أو المراجعة لأن من شأنها أن تميل بالأسعار إلى المساواة.

المطلب الثاني: العقود الآجلة والعقود المستقبلية: تضم المشتقات المالية العديد من الأنواع منها العقود الآجلة والعقود المستقبلية، ونظراً لوجود أوجه شبه بين هذين النوعين ارتأينا أن نتعرض لهما معا من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: مفهوم العقود الآجلة: يأخذ تعريف العقود الآجلة من تسميتها فهي عقود يتم تنفيذها مستقبلاً، وسنتعرف على أهم العناصر المتعلقة بالعقود الآجلة من خلال هذا العنصر.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

أولاً: تعريف العقود الآجلة: قدمت للعقود الآجلة العديد من التعاريف نذكر أبرزها في التالي:

عرفها (هوشيار معروف) على أنها: "عقود غير قابلة للتداول تعطي لحاملها الحق والالتزام الكامل معا لترتيب مبادلة على أصل معين في وقت مستقبلي يحدد مسبقا، وبسعر يحدد مسبقا أيضا".¹

وعرف (طارق عبد العال حماد) العقود الآجلة بأنها: "اتفاق بين طرفين لتبادل أصل معين بسعر محدد في تاريخ محدد، وفي ظل هذا العقد فإن المشتري يلتزم بشراء أصل ويلتزم البائع بهذا السعر في التاريخ المحدد للتنفيذ".²

وعرفها (سمير عبد الحميد رضوان) بأنها: "عقد ثنائي خاص مؤجل تنفيذه والذي يقتضي تسليم كمية معينة من الملكية بسعر محدد، في المستقبل، ولا يطالب أطراف العقد بإيداع أي ضمان".³

وعرفها صندوق النقد الدولي كما يلي: "اتفاق بين طرفين على تسليم الأصل محل التعاقد سواء كان حقيقيا أو ماليا، بكميات معينة وفي تاريخ معين، وبسعر تعاقد متفق عليه، والعقود الآجلة ليست عقود مالية شرطية لأنها تنطوي على التزام تسوية العقد في تاريخ معين".⁴

ثانياً: خصائص العقود الآجلة: تتسم العقود الآجلة بالسمات التالية:⁵

- يتم تحديد تاريخ الاستحقاق وسعر التنفيذ بدقة في هذه العقود، وتعتبر العقود نهائية بمجرد التوقيع عليها، ولا يمكن الرجوع فيها أو تعديلها؛
- تتسم هذه العقود بالخصوصية حيث يتم الاتفاق على شروطها وفقا لآراء ومنفعة طرفيها، ولا يوجد لها شكل نمطي أو شروط مسبقة؛
- تصعب المضاربة بهذه العقود، حيث أن الغرض الأساسي لها هو الحماية من مخاطر تقلبات الأسعار في المستقبل، كما يوجد التزام بالتنفيذ من الطرفين، ولا يوجد لها سوق ثانوية يتم التداول فيها؛

¹ هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، مرجع سبق ذكره، ص 154.

² طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 109.

³ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 209.

⁴ نفس المرجع السابق، ص 207.

⁵ محمد أحمد لطفي عبد العظيم أحمد، معوقات استخدام البنوك التجارية المصرية للأدوات المالية الحديثة في إدارة الأصول دراسة تحليلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، 2002، ص 36.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- يتم التنفيذ في تاريخ التنفيذ وليس قبله؛
- غالبا ماتكون الأصول محل التعاقد في هذه العقود غالية الثمن أو تحتاج إلى اتفاق خاص لشرائها أو بيعها؛
- تشبه السوق الآجلة إلى حد كبير كلا من السوق الحاضرة للصرف الأجنبي وسوق عقود مقايضات العملة، ذلك لأنها من صنع التجار الذين يعملون في السوق المالية غير المنتظمة.

الفرع الثاني: مفهوم العقود المستقبلية: تتشابه العقود الآجلة بالعقود المستقبلية في أن كلا منهما يتم تنفيذه مستقبلا، غير أنه توجد اختلافات سنتعرف عليها من خلال العناصر التالية الذكر.

أولا: تعريف العقود المستقبلية: وردت العديد من التعاريف للعقود المستقبلية نذكر منها مايلي:

عرف (منير ابراهيم هندي) العقد المستقبلي بأنه: "اتفاق بين طرفين، الطرف البائع ويطلق عليه صاحب المركز القصير، والطرف المشتري ويطلق عليه صاحب المركز الطويل، ويقضي هذا الاتفاق بتسليم البائع للمشتري أصلا حقيقيا أو أصلا ماليا في تاريخ لاحق يطلق عليه تاريخ التسليم، وذلك على أساس سعر يتفق عليه عند التعاقد، وعلى طرفي العقد أن يودع كل منهما لدى السمسار الذي يتعامل معه، مبلغا نقديا أو أوراقا مالية حكومية خاصة أذونات الخزانة، تمثل نسبة ضئيلة من سعر العقد، يطلق عليها الهامش المبدئي، والغرض من هذا الهامش هو إثبات الجدية وحسن النية من الطرفين، كما يستخدم لأغراض التسوية اليومية، إذا ماتعرض أحد الطرفين للخسائر نتيجة لتغير الوحدة محل العقد في غير صالحه."¹

كما يعرف (محمد حناوي وآخرون) العقد المستقبلي على أنه "اتفاق بين طرفين البائع و المشتري يقضي بتسليم البائع أصل سواءا سلعة أو أصل مالي في تاريخ لاحق بسعر يتفق عليه في الوقت الحالي أي وقت التعاقد"²

وعرفها (حسين بني هاني) بأنها: "عقود تعطي لحاملها الحق في شراء أو بيع سلعة معينة أو ورقة مالية بسعر يحدد وقت إنشاء العقد في سوق مالي منظم لهذه الغاية، على أن يتم استلامها أو تسليمها في تاريخ لاحق في المستقبل، على أن يلتزم كل من الطرفين بإيداع مبلغ معين يمثل نسبة مئوية من قيمة العقد لدى السمسار الذي يتعامل معه إما في صورة

¹ منير ابراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات: العقود الآجلة والعقود المستقبلية، الجزء الثاني، مرجع سبق ذكره، ص 92.

² محمد الحناوي و آخرون ، الاستثمار في الأوراق المالية وإدارة المخاطر، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2007 ، ص 236 .

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

نقدية أو في صورة أوراق مالية، وذلك لحماية كل طرف من المشكلات التي قد تترتب على عدم مقدرة الطرف الآخر على الوفاء بالتزامات المترتبة عليه.¹

وعرف (John C.Hull) العقد المستقبلي على أنه: "اتفاقية بين طرفين لبيع أو شراء أصل في وقت محدد في المستقبل بسعر محدد."²

ثانيا: نشأة وتطور أسواق العقود المستقبلية: تعد العقود المستقبلية من أقدم العقود إذ تعود نشأتها إلى مصر القديمة، حيث كانت تتركز في المحاصيل الزراعية الأساسية مثل القمح والذرة³

قامت مجموعة من رجال الأعمال بإنشاء بورصة شيكاغو للتجارة، كان الهدف المبدئي من تنظيم هذه البورصة هو تنميط كميات ونوعيات الحبوب، وبعد ذلك بسنوات قليلة تم تطوير أول عقد آجل، وكان من شروط هذا العقد أن يوافق المزارع على تسليم الحبوب في تاريخ مستقبلي وبسعر العقد أو أن يوافق المزارع على تسليم الحبوب في تاريخ مستقبلي لاحق وبسعر محدد مستقبلا، وقد أدى هذا التطور إلى دخول الأدوات المالية مجال التعامل في تلك الأسواق وذلك منذ السبعينات من القرن الماضي، حيث بدأ التعامل بالعقود المستقبلية سنة 1972 من طرف السوق النقدي العالمي، والذي يعتبر فرعاً من بورصة شيكاغو للتجارة وتتخصص في العقود المستقبلية على العملات الأجنبية.⁴

ثالثاً: مقارنة بين العقود المستقبلية و العقود الآجلة : تختلف العقود المستقبلية عن العقود الآجلة في مجموعة من العناصر وهذا لا يعني أنها لا تتشابه معها في نقاط معينة والتي نذكرها في التالي:⁵

1. أوجه التشابه : تتشابه العقود الآجلة مع العقود المستقبلية من حيث تضمينها لشراء أو بيع أصول مالية في تاريخ لاحق ، كما أن العقود المستقبلية جاءت كنتيجة لتطور التعامل بالعقود الآجلة
2. أوجه الاختلاف: وهي

— تتداول العقود الآجلة في أسواق غير منظمة بينما تتداول العقود المستقبلية في أسواق منظمة؛

¹ حسين بني هاني، الأسواق المالية طبيعتها، تنظيمها، أدواتها المشتقة، الطبعة الأولى، دار الكندي، الأردن، 2002، ص179.

² John C.Hull, Fundamentals of futures and options markets, 5th edition, Person education international, USA, 2005, p1.

³ هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، مرجع سبق ذكره، ص152.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص: 223، 224.

⁵ محمود محمد الداغر ، الأسواق المالية مؤسسات أوراق بورصات ، الطبعة الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2005 ، ص 135 .

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- العقود الآجلة غير نمطية حيث يتم تحديدها بالاتفاق بين الطرفين، أما العقود المستقبلية نمطية من حيث حجم العقد وتاريخ التسليم ونوعية الأصل أما السعر وعدد العقود فيتم التفاوض عليها بين الطرفين؛
 - لا توجد بيوت تسوية تحقق الحماية لطرفي العقد ضد مخاطر عدم السداد في العقود الآجلة، بينما في العقود المستقبلية فهناك بيوت التسوية التي تضمن الحماية الكاملة لطرفي العقد؛
 - التسوية في العقود الآجلة وفقا للسعر المتفق عليه في العقد أما التسوية في العقود المستقبلية وفقا لأسعار السوق من خلال نظام الهامش؛
 - العقود الآجلة تظل حتى أجل الاستحقاق أما العقود المستقبلية فيمكن إقفالها قبل أجل استحقاق أو تاريخ الاستلام.
- رابعا: أركان العقود المستقبلية: للعقود المستقبلية خمسة أركان كالتالي:¹

1. **السعر في المستقبل:** وهو السعر الذي يتفق عليه الطرفان في العقود المستقبلية لإتمام تبادل الصفقة محل العقد في المستقبل؛
 2. **تاريخ التسليم أو التسوية:** وهو التاريخ الذي يتفق عليه طرفا العقد لإتمام عملية التبادل؛
 3. **محل العقد:** وهو الشيء المتفق على بيعه وشرائه بين طرفي العقد والذي قد يكون سلع أو أوراق مالية، مؤشرات، عملات،...؛
 4. **مشتري العقد:** وهو الطرف الملتزم باستلام الشيء محل التعاقد نظير دفع السعر المتفق عليه للطرف الثاني في التاريخ المحدد؛
 5. **بائع العقد:** وهو الطرف الملتزم بتسليم الشيء محل التعاقد نظير دفع السعر المتفق عليه من الطرف الثاني في التاريخ المحدد.
- خامسا: المتعاملون في سوق العقود المستقبلية : يمكن تقسيم المتعاملون في سوق العقود المستقبلية وفقا لمعيارين كالتالي:

1. **التقسيم على أساس أعضاء البورصة:** والتي تضم مايلي:²

¹ محمد صالح الحناوي وآخرون، تقييم الأسهم والسندات مدخل للهندسة المالية، المكتب الجامعي الحديث، 2007، ص 354.

² محمد صالح الحناوي وآخرون، تقييم الأسهم والسندات مدخل للهندسة المالية، مرجع سبق ذكره، ص: 354، 356.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- **السماسة الوكلاء:** يقوم السماسة الوكلاء بتنفيذ الأوامر التي يتلقونها من عملائهم ، والسماسة الوكلاء قد يعملون كوكلاء لأحد بيوت السمسرة أو قد يكونون مستقلين أي يتعاملون مباشرة مع العملاء، ويطلق على بيوت السمسرة في أسواق العقود المستقبلية تجار عمولة العقود المستقبلية، وتمثل العمولة العائد الذي يحصل عليه تجار عمولة العقود المستقبلية؛

- **المخليون:** يطلق عليهم أيضا تجار الصالة، ويقومون بتنفيذ الأوامر لحسابهم، وعليه فهم يسعون إلى شراء العقود بأسعار منخفضة وبيعها بأسعار أعلى، وبالتالي يتحقق العائد لديهم من خلال الفرق بين أسعار البيع والشراء، ويترتب على وجود تجار الصالة توفير السيولة للسوق نظرا لاستعدادهم لشراء العقود؛

- **المستقلون:** تقوم تلك الفئة بتنفيذ أوامر العملاء الصادرة عن بيوت السمسرة كما أن لهم الحق بالتجار لحسابهم الخاص، أي أن المستقلين يجمعون بين وظائف السمسار الوكيل وتاجر الصالة، إن هذا الوضع قد يؤدي إلى وجود تعارض بين المهام التي يقوم بها المستقلون.

2. التقسيم وفقا لاستراتيجية التعامل: ينقسم المتعاملون وفق هذا المعيار إلى فئتين كالتالي:¹

- **فئة المتحوطين:** يقصد بالاحتياط إبرام عقد بيع أو شراء مستقبلي بأسعار محددة، للوقاية غير المرغوبة لأي تغير قد يحدث في الأسعار مستقبلا، حيث تعد العقود المستقبلية أداة لتجنب تغير الأسعار في المستقبل، نتيجة ظروف الانتاج أو بسبب الاضطرابات الاقتصادية أو السياسية، فالمتعامل الذي يرغب في الحصول على سلعة ما في تاريخ لاحق، يمكنه دخول سوق العقود المستقبلية مشتريا، بدلا من شراء السلعة الآن وتحمل تكاليف تخزينها إلى وقت الحاجة إليها، أو تأجيل الشراء إلى وقت الحاجة إليها والتعرض لخطر ارتفاع سعرها في المستقبل، أما المتعامل الذي يمتلك سلعة ما او يتوقع أن يمتلكها، ويريد بيعها في تاريخ لاحق كالمزارع والمنتج، فإنه يقوم بإبرام عقد مستقبلي لهذه السلعة ليتجنب خطر انخفاض الأسعار في المستقبل، وليضمن وجود مشتر لسعته؛

- **فئة المضاربين:** فالمضارب يدخل في سوق العقود المستقبلية مشتريا، عند توقعه ارتفاع الأسعار، أو بائعا عند توقعه انخفاض الأسعار، لا بهدف تملك الأصل الذي أبرم عليه عقد الشراء، أو تسليم الأصل الذي أبرم عليه عقد البيع، بل بهدف تحقيق الربح من فروق الاسعار عند تحقق توقعاته، حيث يقوم عندئذ بإقفال مركزه وذلك بإبرام عقد معاكس للعقد السابق المبرم، مستفيدا أو متكبدا ما ينتج عن ذلك من ربح أو خسارة، كما يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من المضاربين هم:

¹ منير ابراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات: العقود الآجلة والعقود المستقبلية، مرجع سبق ذكره، ص: 123، 126.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

أ. **مغتتم الفرص الطارئة (الخطاف):** وهو المضارب الذي يسعى لاغتنام الفرص الطارئة والذي يأخذ مركزاً على عقد مستقبلي لفترة قصيرة للغاية، بمعنى أنه يقفل المركز الذي أخذه بعد بضع ثوان أو بضع دقائق، هذا النوع من المضاربين يتعامل بمقتضى حسه الشخصي تجاه ما تنطوي عليه تصرفات المتعاملين؛

ب. **تجار اليوم الواحد:** تاجر اليوم الواحد هو المضارب الذي عادة ما يقفل مركزه على العقد بنهاية اليوم، ويندر أن يبقيه لليلة واحدة، وعلى عكس الخطاف الذي يعتمد على قدرته على فهم الاتجاهات السلوكية للمتعاملين، فإن تاجر اليوم الواحد عادة ما يعتمد على التحليل الأساسي الذي يقوم على معلومات على السلعة محل التعاقد؛

ج. **تجار المراكز:** وهم أولئك الذين يبقون على مراكزهم لأكثر من يوم، بل قد يمتد بهم الأمر إلى أسابيع أو شهور، وهناك نوعان من هؤلاء المضاربين مضارب يأخذ مركزاً على عقد واحد، ومضارب يأخذ مركزاً على عقدين أو أكثر، وهو ما يسمى بالمضارب على الهامش، هذا ويطلق على تاجر المركز تاجر الصالة الذي يحصل على المعلومات التي يتعامل على أساسها من مصادر مختلفة، فهو يشاهد لوحة السلع، يراقب تصرفات أقرانه على الحلبة، يطلع على الأخبار التي ترد إليه من خلال النظام الإلكتروني للمعلومات، كما يعتمد أيضاً على التحليل الأساسي والتحليل الفني، وأي مصدر آخر من المعلومات يمكن أن يكون مفيداً في اتخاذ قراره.

المطلب الثالث: عقود الخيارات وعقود المبادلات: عقود الخيارات وعقود المبادلات تعتبر من الأنواع الرئيسية للمشتقات المالية، وكغيرها من أنواع المشتقات المالية أوجدت أساساً لتخفيض حجم المخاطر، وللتعرف عليها سنتعرض للعناصر التالية.

الفرع الأول: مفهوم عقود الخيارات: تعود نشأة عقود الخيارات إلى سنة 1630، وكانت السلع من أول ماتم التعامل به، وهذه العقود خصائص تميزها عن غيرها من العقود سنتعرض لها من خلال العناصر التالية الذكر.

أولاً: تعريف عقود الخيارات: أعطيت العديد من التعاريف لعقود الخيارات نذكر أهمها في التالي:

عرف (حسين علي خربوش) عقود الخيارات على أنها: "ذلك العقد الذي يعطي لحامله الحق في أن يبيع أو يشتري كمية معينة من الأوراق المالية أو غيرها من السلع بسعر محدد سلفاً في تاريخ معين أو خلال فترة زمنية معينة، وله الحق كذلك في أن ينفذ أو لا ينفذ عملية البيع أو الشراء."¹

كما عرفه (Olivier Coispeau) على أنه: "منتج مالي يمنح حائزه الحق غير الملزم لإتمام عملية بيع أو شراء لاحق في أجل محدد."¹

¹ حسين علي خربوش وآخرون، الأسواق المالية مفاهيم وتطبيقات، دار زهران، عمان، 1998، ص 163.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

وعرفه (حسين بني هاني): "عقد الخيار هو اتفاق بين طرفين يمنح بموجبه أحدهما للآخر الحق وليس الإلزام في شراء أو بيع أصل معين أو أداة مالية معينة خلال فترة محددة، أو في تاريخ محدد، بسعر يتم الاتفاق عليه مقدماً."²

وعرف (مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان) عقد الخيار بأنه: "عقد يمثل حقاً يتمتع به المشتري، أو إلزاماً يقدمه البائع، فيدفع الأول ثمنًا مقابل تمتعه بذلك الحق ويقبض الآخر هذا الثمن مقابل تعهده والتزامه، وينتج عنه أداة قابلة للبيع والتداول."³

و تشتمل عقود الخيارات على العناصر التالية:⁴

1. طرفي العقد البائع والمشتري؛
 2. تاريخ التعاقد؛
 3. نوع الأصل محل التعاقد ؛
 4. كمية العقود و كمية الأصل في كل عقد؛
 5. سعر التنفيذ أي السعر الذي بموجبه ستتم التسوية بين طرفي العقد عند تنفيذ العقد ؛
 6. تاريخ التنفيذ (إذا كان الخيار من النوع الأوروبي) أو الفترة الزمنية التي يسري خلالها (إذا كان الخيار من النوع الأمريكي)؛
 7. قيمة العلاوة أو المكافأة التي يتوجب على مشتري الخيار دفعها لمحرر الخيار، وتتوقف عادة قيمة هذه العلاوة على عدة عوامل مثل : القيمة السوقية للأصل المشمول بالخيار، سعر التنفيذ، تاريخ، أسعار الفائدة السائدة.
- ثانياً: نشأة عقود الخيارات: بدأت عقود الخيارات في السلع سنة 1630، ثم توسع التعامل بها فشملت العقارات ومعاملات الأوراق المالية في الأسواق خارج البورصة، حيث تم التعامل بعقود الخيارات في الاسهم في سوق لندن للأوراق المالية في بدايات سنة 1820، وفي سنة 1860 كانت هناك سوق الخيارات في السلع والأوراق المالية في أمريكا، وكانت تلك العقود غير نمطية، فلم تكن لها قابلية التداول في الأسواق الثانوية⁵، وفي العقد الأول من القرن العشرين قامت

¹ Olivier Coispeau, **Dictionnaire de la bourse et des termes financiers**, 3eme edition, SEFI, Quebec, Canada, 1999, p306.

² حسين بني هاني، الأسواق المالية طبيعتها، تنظيمها، أدواتها المشتقة، مرجع سبق ذكره، ص171.

³ مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان، أحكام التعامل في الأسواق المالية المعاصرة، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، كنوز اشبيليا للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2005، ص1006.

⁴ محمد مطر وفايز تيم، إدارة المحافظ الإستثمارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان ، 2005، ص257

⁵ شعبان محمد إسلام البروازي، بورصة الأوراق المالية من منظور إسلامي دراسة تحليلية نقدية، الطبعة الأولى، دار الفكر، 2002، ص223.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

مجموعة من شركات الاستثمار بتأسيس إتحاد سماسة عقود الخيارات، ليكون الكيان المنظم لشؤون الأعضاء وشؤون التداول في الأسواق غير المنظمة، وفي أبريل 1973، أنشئ في مدينة شيكاغو أول سوق منظم للتعامل في سوق الخيارات، أطلق عليه بورصة شيكاغو لتداول الخيارات، وصممت فيها العقود بشكل نمطي، وحتى 31 ماي 1977 اقتصر تعامل الأسواق المنظمة على عقود خيار الشراء، وفي أول يونيو من نفس العام سمحت لجنة الأوراق المالية والبورصة بالتعامل على عقود خيار البيع لأسهم خمس شركات فقط، وفي عام 1980 أصبح من الممكن إصدار عقود خيار بيع للأسهم التي يصدر عنها عقود خيار الشراء¹، هذا ولم يبدأ التعامل بعقود الخيارات بشكلها النمطي في الدول الأخرى إلا في عقد الثمانينات، ففي سنة 1979 تم التعامل بالخيارات المنظمة في سوق لندن للأوراق المالية، ثم زاد عدد الأسواق التي تتعامل بهذه العقود أكثر من أربعين سوقاً على مستوى العالم.²

ثالثاً: أنواع عقود الخيارات: تختلف أنواع عقود الخيارات بحسب معيار التصنيف التي سنحاول ذكرها باختصار في العناصر التالية:

1. من حيث اختيار محل العقد: وفق هذا المعيار نجد نوعين هما:

- عقد خيار الشراء: وهو عقد بين طرفين يمنح فيه الطرف الأول أي محرر العقد للطرف الثاني الحق في الاختيار بين شراء أصل معين أو عدم شرائه وذلك في تاريخ مستقبلي محدد وبسعر يحدد مسبقاً في العقد مقابل علاوة يدفعها المشتري³؛

- عقد خيار البيع: هو خيار يعطي حامله حقاً في أن يبيع أصلاً بالسعر المسمى في العقد وقبل انتهاء مدته المحددة في العقد.⁴

2. من حيث نوع التنفيذ: ينقسم إلى نوعين هما:

¹ منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر، عقود الخيارات، الجزء الثالث، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2008، ص 57.

² شعبان محمد إسلام البروازي، بورصة الأوراق المالية من منظور إسلامي دراسة تحليلية نقدية، مرجع سبق ذكره، ص 224.

³ طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-المحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 45.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 165.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- **عقد الخيار الأمريكي:** هو عقد يتيح للمستثمر حق شراء أو بيع عدد محدود من الأوراق المالية أو أي أصل آخر بسعر متفق عليه مقدما على أن يتم تنفيذ هذا العقد في أي وقت خلال الفترة الممتدة منذ إبرام العقد وحتى التاريخ المحدد لانتهائه؛¹

- **عقد الخيار الأوروبي:** وهو عقد يتيح للمستثمر ممارسة حقه في اختيار تنفيذ العقد فقط في تاريخ انتهاء صلاحية العقد.²

3. حسب التغطية: وينقسم إلى نوعين:

- **عقد الخيار المغطى:** وهذا عندما يكون لدى البائع رصيد من الأصل محل التعاقد، إن كان العقد خيار شراء، ولديه السيولة النقدية الكافية للوفاء بالتزامه إذا ما طُلب بتنفيذ العقد، وكان العقد خيار بيع.³

- **عقد الخيار غير المغطى:** يوصف العقد بأنه غير مغطى عندما لا يكون لدى بائع حق الخيار رصيد من الأصل محل التعاقد يسمح له بتغطية التزامه إذا ما طُلب بتنفيذ العقد وتسليم الأصل محل التعاقد، إن كان العقد خيار شراء أو لم يكن لديه السيولة النقدية الكافية للوفاء بالتزامه إذا ما كان العقد خيار بيع، وتعد العقود غير المغطاة استراتيجية للمضاربة غير المحدودة، ولا تخرج عن كونها مراهنة على محض اتجاهات الأسعار.⁴

4. حسب الربحية: تصنف عقود الخيار حسب هذا المعيار في ثلاث أنواع هي:

- **عقد خيار مكافئ:** يكون عقد خيار الشراء أو البيع متكافئا إذا كان سعر التنفيذ يساوي سعر السوق للأصل محل التعاقد؛⁵

- **عقد خيار مربح:** وهو الخيار الذي يكون فيه سعر التنفيذ إيجابيا في علاقته بالسعر السوقي للأصل وهناك؛⁶

¹ سميرة محسن، المشتقات المالية ودورها في تغطية مخاطر السوق المالية، دراسة حالة البنك BNP PARIBAS، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2005، 2006، ص 75.

² طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 46.

³ طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 191.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 191.

⁵ سميرة محسن، المشتقات المالية ودورها في تغطية مخاطر السوق المالية، دراسة حالة البنك BNP PARIBAS، مرجع سبق ذكره، ص 76.

⁶ طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

أ. خيار البيع المربح: وهو خيار البيع الذي تكون فيه القيمة السوقية للسهم أقل من سعر تنفيذ عقد الخيار على هذا الأصل؛

ب. خيار الشراء المربح: وهو خيار الشراء الذي يكون فيه سعر التنفيذ أقل من القيمة السوقية للسهم محل العقد.

- عقد خيار غير المربح: وهو عقد الخيار الذي يكون فيه سعر التنفيذ غير إيجابي في علاقته بالسعر السوقي للأصل وهناك:¹

أ. خيار البيع غير المربح: وهو خيار البيع الذي تكون فيه القيمة السوقية للسهم أعلى من سعر تنفيذ الخيار على الأصل محل العقد؛

ب. خيار الشراء غير المربح: وهو خيار الشراء الذي تكون فيه القيمة السوقية للأصل أقل من سعر التنفيذ الوارد في عقد الخيار على نفس الأصل.

الفرع الثاني: مفهوم عقود المبادلات: تأخذ عقود المبادلات تعريفها من اسمها، غير أن هذا النوع من العقود يضم أنواع متعددة سنعرضها من خلال التالي.

أولاً: تعريف عقود المبادلات: عرفها (طارق عبد العال حماد) بأنها: "تعبّر عن إلزام تعاقدى بين طرفين يتضمن مبادلة نوع معين من التدفق النقدي أو أصل معين مقابل تدفق نقدي أو أصل آخر، بموجب شروط تنفيذ معينة يتفق عليها الطرفان عند التعاقد".²

كما عرفها (مُحمَّد صالح الحناوي) و(جلال ابراهيم العبد) على أنها: "سلسلة من العقود لاحقة التنفيذ، حيث يتم تسوية عقد المبادلة على فترات دورية، وعقد المبادلة ملزم لطرفي العقد على عكس ما هو معروف في عقود الاختيار، كما أن المتحصلات أو المدفوعات لا يتم تسويتها يومياً كما هو الحال في العقود المستقبلية، وتتم عند تنفيذ عملية المبادلة، كما أن عقد المبادلة لا يتم تسويته مرة واحدة كما هو الحال في العقود لاحقة التنفيذ، ولذلك يعرف عقد المبادلة بأنه سلسلة من العقود لاحقة التنفيذ".³

¹ طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص49.

² طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص13.

³ مُحمَّد صالح الحناوي وجلال ابراهيم العبد، بورصة الأوراق المالية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص331.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

وعرف (هوشيار معروف) عقود المبادلة بأنها: "عقود مشتقة تمارس في أسواق غير منظمة، يتفق فيها طرفان على تبادل دوري لتدفقات نقدية وذلك في فترة محددة وبالاتتماد على مبلغ على أساس غالبا ما يتخيله الطرفان".¹

ثانيا: نشأة عقود المبادلات: يمكن إرجاع نشأة عقود المبادلات إلى 1971، عندما طور تجار العملة مبادلات العملة كوسيلة لتجنب الرقابة البريطانية على تحركات العملات الأجنبية، أما أول عقد مبادلة لأسعار الفائدة فقد كان في عام 1981، نتيجة اتفاق بين شركة IBM مع **World Banc**²، أما عن أسباب إيجاد هذه الأداة ونموها بصورة فاقت كل التصورات فتعود إلى أنها كانت استجابة للحاجة لإدارة التقلبات المتزايدة في أسعار الفائدة بعد صدور قرار مجلس إدارة بنك الاتحاد الفيدرالي عام 1979 بالسماح بانطلاق أسعار الفائدة دون قيود، ومنذ ذلك التاريخ نمت هذه السوق بسرعة حتى تجاوزت القيمة الكلية لهذه العقود ثمانية تريليونات دولار أمريكي في نهاية التسعينات من القرن الماضي.³

هذا ويستخدم المتعاملون عقود المبادلات للأسباب التالية:⁴

- الحصول على الفرق بين معدلات الاقراض في الأسواق المعومة و الثابتة؛

- تعتبر أداة لإدارة المخاطر والتحوط؛

- منخفضة التكلفة؛

- تتمتع بمرونة عالية.

ثالثا: أنواع عقود المبادلات: من أنواع عقود المبادلات مايلي:⁵

1. عقود مبادلة أسعار الفائدة: و هي إتفاقية بين طرفين يوافقان على تبادل مدفوعات الفائدة و وفقاً لصيغ معينة من أشهرها مبادلة أسعار الفائدة الثابتة بالمتغيرة و يتم بمقتضاه مبادلة سعر فائدة ثابت بسعر فائدة متغير؛

¹ هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، مرجع سبق ذكره، ص 167.

² Pascal François, **Les produits derives financiers méthodes d'évaluations**, Dunod, Paris, 2005, p205.

³ هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، مرجع سبق ذكره، ص 167.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدائها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 239.

⁵ طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-المحاسبة، مرجع سبق ذكره، ص 13.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

2. عقود مبادلة العملة: حيث أنه من الشائع أن تقتض إحدى المنشآت بعملة ما مع أنها قد تكون في حاجة إلى عملة غيرها، مثل هذه المنشآت تتوجه إلى أحد المشتغلين بالمناجزة في المبادلات و الذي يوفق بين تلك المنشأة و منشأة أخرى تحتفظ بمركز عكسي، و يقوم بإعداد الترتيبات اللازمة لتبادل المنشأتين للدفعات النقدية، وليس من المتصور دائما أن تتوافق دائما احتياجات منشأة مع احتياجات منشأة أخرى و في هذه الحالة إذا لم يجد فإنه يقبل أن يقوم هو بدور المنشأة الأخرى على أن يقوم بمحاولة تغطية المخاطرة في سوق آخر؛

3. عقود مبادلة السلع: وهي عبارة عن اتفاق يقوم به طرفان يتم بموجبه تبادل تدفقات نقدية تتحدد قيمتها على أساس سعر السلعة، مثل زيت وقود الطائرات ونوعيات أخرى من الزيوت والغاز الطبيعي، فيقوم أحد الطرفين بدفع سعر ثابت لكمية أساسية من السلعة في حين يدفع الطرف الآخر سعرا متغيرا، والذي عادة ما يتم تحديده وفقا لمتوسط سعر السلعة على مدار فترة من الزمن¹؛

4. عقود مبادلة عوائد الأسهم: عرفها صندوق النقد الدولي بأنها مبادلة يقايض من خلالها أحد الأطراف معدل عائد متصل بالاستثمار في سهم معين بسعر عائد على الاستثمار في سهم آخر في تاريخ لاحق².

المطلب الرابع: الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المشتقة: بالإضافة إلى الأنواع الرئيسية التي تم عرضها من خلال العناصر السابقة، توجد أنواع أخرى للمشتقات المالية سيتم عرضها من خلال العناصر التالية الذكر تحت ثلاث عناوين رئيسية، المشتقات الهجينة، المشتقات الغريبة ومشتقات القروض.

الفرع الأول: المشتقات الهجينة: وهي عبارة عن مزيج لعدد من عقود المشتقات على نفس الأصل، كأن يقوم المستثمر بشراء خيار الشراء والبيع على نفس الأصل وبنفس سعر التنفيذ لتحويل الخطر إلى ربح، وغيرها من العقود التي تمزج بين الخيارات والمبادلات والخيار على العقود الآجلة، ...³

الفرع الثاني: المشتقات الغريبة: وهي من نواتج الابتكار المالي، وهي عقود غير نمطية، تتحدد مواصفاتها وفقا لاحتياجات طرفيها، كما تسفر عن تدفقات نقدية أو غير نقدية تختلف عن تلك التي تسفر عنها عقود المشتقات

¹ برايان كويل، مبادلة العملات، الطبعة الأولى، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 239.

² سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 262.

³ حسنية سميرة، إصلاح أسواق المشتقات المالية غير المنظمة ضرورة حتمية لاجتناب أزمات مالية مستقبلية، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، العدد 33، سبتمبر 2014، ص ص: 190، 191.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

الرئيسية، ونظرا لصعوبة حصر تلك العقود، فسوف نستعرض الأكثر انتشارا وشيوعا، وهي الخيارات الغريبة والتي لها العديد من الأنواع منها:

1. عقود الاختيار الآجلة: تتميز عقود الاختيارات الآجلة بدفع سعرها لحظة إبرام العقد على أن يؤجل بدء سريان التعاقد إلى تاريخ محدد في المستقبل وليس وقت التعاقد، بحيث يكون هذا السعر هو نفسه سعر التنفيذ لحظة سريان التعاقد في المستقبل، وهو ما يعني غالبا تساوي سعر التنفيذ مع السعر السوقي المتوقع لحظة سريان العقد، هذا ويحتوي العقد على ثلاثة تواريخ أساسية: تاريخ التقييم وقت التعاقد، تاريخ المنح وهو تاريخ بداية عقد الاختيار في المستقبل، وتاريخ انتهاء صلاحية العقد؛¹

2. عقود الاختيار المركبة: وهي العقود المركبة من اختارين أو أكثر من نوعي الاختيار السابق: اختيار الشراء واختيار البيع، وهي أنواع كثيرة يصعب حصرها، وسنذكر البعض منها في التالي:

- **الاختيار المزدوج:** هو عقد يجمع بين خيار البيع وخيار الشراء وبمقتضاه يصبح لحامله الحق في أن يكون مشتريا للأوراق المالية محل التعاقد أو بائعا لها، وذلك حسب مصلحته، وينقسم هذا العقد إلى نوعين هما:²

أ. **عقد اختيار مزدوج لا يتغير فيه سعر الشراء عن سعر البيع:** هو أحد صور عقود الخيار التاي تحول لصاحب الحق أن يشتري أو أن يبيع إلى بائع الخيار عددا معينا من الأسهم المسماة في العقد بسعر معين خلال فترة العقد؛³

ب. **عقد خيار مزدوج يتغير فيه سعر الشراء عن سعر البيع:** يشبه هذا العقد عقد الخيار المزدوج من كل وجه غير أنه يختلف عنه من حيث سعر التعاقد حيث عرّف على أنه يتضمن شراء خيار الشراء وخيار البيع في نفس الوقت وعلى نفس الورقة المالية محل التعاقد ولنفس مدة العقد، وعلى خلاف العقد المزدوج الذي لا يتغير فيه سعر الشراء عن سعر البيع فينطوي هذا العقد على سعر للشراء وسعر للبيع؛⁴

¹ الأدوات المالية المستحدثة في سوق المشتقات، النشرة الاقتصادية، بنك الاسكندرية، المجلد الرابع والثلاثون، 2002، ص 60.

² سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 168.

³ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 169.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 189.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- اختيار الشراء المشروط: وذلك بأن يشتري المضارب اختيار شراء أسهم شركة معينة بسعر تنفيذ معين، ينفذ خلال مدة معينة، كثلاثة أشهر مثلاً، على أن يحدد لكل شهر سعراً معيناً خلال مدة الاختيار، بحيث إذا هبط سعر السهم في السوق في أي شهر إلى أقل من السعر المحدد لهذا الشهر قبل أن ينفذ المشتري العقد فإن حقه في الاختيار يبطل.¹

3. عقود الاختيارات التفاضلية: يمنح عقد الاختيار التفاضلي لحامله الحق في تقرير نوع العقد (اختيار الشراء أو اختيار البيع)، ويتمتع صاحب العقد بحق المفاضلة حتى تاريخ محدد يطلق عليه تاريخ التفضيل، بعده يتحول العقد إلى عقد اختيار شراء أو بيع نمطي تبعاً لرغبة مالك عقد الاختيار، تسمى عقود الاختيارات التفاضلية بعقد اختيار وفقاً لرغبتك، ويقدم السماسرة العديد من أنواع العقود التفاضلية في الأسواق غير المنظمة؛²

4. عقد خيار انظر خلفك: على عكس عقود الخيار التقليدية حيث تنتهي التسوية بقيمة تتوقف على سعر الأصل في تاريخ التنفيذ، فإن التسوية في عقد خيار انظر خلفك تتوقف على تطورات السعر منذ التعاقد حتى تاريخ التنفيذ، فلو أن العقد كان خيار شراء، فإن سعر التنفيذ يكون هو أقل سعر بلغه العقد منذ لحظة إبرامه، أما لو كان العقد خيار بيع، فإن سعر التنفيذ يكون السعر الأعلى خلال ذات الفترة؛³

5. عقود الاختيارات الحدودية: يطلق هذا المصطلح على أي عقد اختيار يبدأ سريانه أو ينتهي أجله إذا تجاوز سعر الأصل المالي موضوع العقد مستوى معين خلال فترة سريان عقد الاختيار؛⁴

6. عقود الاختيارات الثنائية: تتميز عقود الاختيارات الثنائية بتحديد شروط معينة لا بد من توفرها حتى يتم دفع قيمة العقد كلياً أو جزئياً تبعاً لنسبة تحقق الشروط، وتوجد عدة أنواع منها؛⁵

- عقد خيار الأصل وإلا فلا: يميل هذا النوع إلى كونه عقد خيار شراء عن كونه عقد خيار بيع، وعلى خلاف عقود خيار الشراء التقليدية فإن هذا العقد يعطي لحامله الحق في الحصول على الأصل محل التعاقد، إذا ما ارتفعت قيمته

¹ مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان، أحكام التعامل في الأسواق المالية المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص 1033.

² الأدوات المالية المستحدثة في سوق المشتقات، مرجع سبق ذكره، ص 61.

³ منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر، عقود الخيارات، مرجع سبق ذكره، ص: 563، 564.

⁴ الأدوات المالية المستحدثة في سوق المشتقات، مرجع سبق ذكره، ص 61.

⁵ الأدوات المالية المستحدثة في سوق المشتقات، مرجع سبق ذكره، ص 62.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

السوقية إلى مستوى سعر التنفيذ أو زادت عنه، وذلك دون مقابل أي دون دفع سعر التنفيذ، وبالطبع ليس من الضروري تسليم الأصل نفسه، بل عادة ما ينتهي الأمر بقيام المحرر بدفع القيمة السوقية للأصل لمشتري العقد؛¹

- عقد خيار النقدية وإلا فلا: في هذا النوع من العقود يكون من حق مشتري الخيار الحصول على سعر التنفيذ، إذا ما بلغت القيمة السوقية للأصل محل العقد مستوى سعر التنفيذ أو سعرا أعلى منه.²

7. عقد الخيار الآسيوي: هو عقد لا يتم فيه التفاوض وفقا لسعر الأصل محل التعاقد في أي وقت خلال مدة العقد، ولكن وفقا للمتوسط الحسابي لسعر الأصل طول مدة العقد؛³

8. عقد خيار بمضاعفة الكمية: يخول هذا العقد لحامله أن يضاعف الكمية التي اشتراها أو تلك التي باعها إذا رأى أن تنفيذ العقد في صالحه خلال مدة العقد، ولكن نظرا لتعاضد المخاطر التي يتعرض لها بائع هذا الحق فإنه يتقاضى ضعف ثمن الخيار الذي يتقاضاه مقابل حق الخيار سواء كان خيار شراء أو خيار بيع؛⁴

9. عقد خيار السلة: وهو عبارة عن خيارات على سلة العملات، فلو توقعت منشأة ما الحصول على إيرادات أو تدفع نفقات لعمليات في دول متعددة بعملات مختلفة، فإنها تستطيع تغطية مخاطر سعر الصرف لتلك العملات بأسلوب بسيط هو دخولها مشترية لعقود خيار بيع (حالة الإيرادات)، أو لعقود خيار شراء (حالة المصروفات) لكل عملة على حدة، غير أن هناك بديلا أقل تكلفة، خاصة عندما يكون الارتباط بين أسعار تلك العملات غير كامل، يتمثل هذا البديل في قيام المنشأة ببناء محفظة أو سلة متنوعة من تلك العملات ثم الدخول في خيار السلة لتغطية مركزها على تلك المحفظة، يكون ذلك بشراء خيار السلة في حالة الحاجة إلى عملة أجنبية لتغطية نفقات، أو بشراء خيار البيع في حالة توقع الحصول على إيرادات، كما أن خيار سلة العملات لا يقتصر استخدامه على العملات بل يمتد استخدامه إلى محافظ الأسهم؛⁵

¹ منير ابراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر، عقود الخيارات، مرجع سبق ذكره، ص 571، 572.

² منير ابراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر، عقود الخيارات، مرجع سبق ذكره، ص 575.

³ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 189.

⁴ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 181.

⁵ منير ابراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر، عقود الخيارات، مرجع سبق ذكره، ص 583.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

10. عقود خيار صناديق الاستثمار: تقوم صناديق الاستثمار بإنشاء عقود خيار شراء مقابل الأسهم المملوكة لها، وعند التعاقد يقوم الصندوق بقبض ثمن الخيار أو علاوة المخاطرة، ويلتزم ببيع الورقة المالية محل التعاقد وفقا لسعر التعاقد المسمى في العقد إذا مارغب مشتري حق الخيار في تنفيذ العقد؛¹

الفرع الثالث: مشتقات القروض (المشتقات الائتمانية): ظهرت مشتقات القروض أو ماتسمى بالمشتقات الائتمانية لأسباب متعددة كلها متعلقة بتخفيض المخاطر.

أولا: تعريف مشتقات القروض: فمشتق القرض هو أداة مالية تسمح بالحماية من عجز أحد الطرفين على السداد، فمشتقات القروض هي عقود المبادلات، المستقبلات، عقود الخيارات التي تحول خطر عائد الطرف المقابل إلى طرف آخر دون تحويل مصاحب للملكية الأصل، كما تعتبر المشتقات الائتمانية على أنها مجموعة من الأدوات المالية التي تسمح بتحويل المخاطر الائتمانية إلى مستثمرين آخرين يفترض أن تكون لهم قدرة أكثر على تحملها، وتمثل أسباب ظهورها فيما يلي:²

- **فصل مخاطر الائتمان عن المخاطر السوقية:** يتمثل الابتكار الذي أتت به المشتقات الائتمانية في إمكانية الفصل بين مخاطر الائتمان وباقي المخاطر المالية المتعلقة بنفس الأصل المالي وتحويله إلى متعاملين آخرين في السوق، وبما أن تفكيك الجزء الخاص بخاطر الائتمان هو امر يمكن تحقيقه نظريا بالنسبة لكل الأصول محل التعاقد، فانه يمكن القول أن هذه الأدوات مكنت من تسيير خطر الائتمان والتحوط منه، وايضا إمكانية تداوله بشكل منفصل عن الأصل المالي الذي ترتبط به؛

- **تداول مخاطر الائتمان:** يتمثل السبب الثاني لظهور المشتقات الائتمانية والذي ينحدر مباشرة من السبب السابق، في إمكانية استخراج عزل خطر الائتمان لأداة دين وتحويله على طرف ثالث، كما يؤكد أحد المسؤولين عن قسم المشتقات الائتمانية لدى البنك المركزي الألماني على أن المشتقات الائتمانية هي تطبيق جديد لخاصية تحويل المخاطر التي تتميز بها المشتقات المالية؛

- **التحوط من مخاطر الائتمان:** من المعلوم أن كل متعامل مدين له مخاطر ائتمان ذات خصائص خاصة به لايمكن مقارنتها بتلك التي تخص مقترضين آخرين، وأيضا السندات ليست متجانسة فيما بينها فهي تختلف حسب تليخ الاستحقاق مثلا، أو حسب خصائص أخرى، وحتى التجانس الذي نتج عن عملية تنقيط السندات يعتبر غير كاف

¹ سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 190.

² Jean Michel Rocchi et Michel Ruimy, **Les dérivés de crédit, risque de crédit : solutions et évolutions**, Sefi édition, Canada, 2004, p : 56,59.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

بدليل الاختلاف في هوامش الائتمان الملاحظ في السوق وذلك بالنسبة لصنف أصول لها نفس التنقيط، ولهذا فإنه من غير الممكن التحوط لمخاطر الائتمان عن طريق مؤشرات السوق، وإنما الطريقة الامثل لذلك هي التي تكون لها علاقة مباشرة مع مصدر الدين، وهذا هو الدور التي تقوم به المشتقات الائتمانية.

ثانيا: أنواع مشتقات القروض: فالصفات الأولى لمشتقات القروض كانت في نهاية سنة 1991، حيث قام (Banker Trust) بالتعاقد مع (Mellon Bank) بعقد تبادل على العائد الكلي، يسمح هذا العقد لهذا الأخير بمنح قرض لأكبر عميل لديه، وتحويل مخاطر القرض كلها لـ (Banker Trust) وابتداء من سنة 1992 قدمت كل البنوك الكبرى الأمريكية منتجات خارج الميزانية على مخاطر القروض.¹

ومن أهم أنواعها استخداما هي "المبادلات على خطر عدم القدرة على السداد أو مبادلات التعثر عن السداد"، حيث يعرف هذا النوع من الأدوات بصورة عامة على أنه عقد مالي بين طرفين، حيث يدفع الطرف الأول أي مشتري الحماية من خطر عدم القدرة على السداد عمولة دورية تحسب على أساس قيمة الصفقة، أما الطرف الثاني وهو بائع الحماية فيكون على استعداد في حالة عدم القدرة على السداد أو في حالة أي حادث آخر مرتبط بالقرض تم تحديده مسبقا، لطرف أو لعدة أطراف أخرى.²

وعموما هناك ثلاثة أنواع رئيسية لعقود مبادلات التعثر عن السداد تتمثل في التالية:³

1. مبادلات التعثر عن السداد لشركة واحدة: هذا النوع يوفر الحماية لشركة أو كيان مرجعي واحد أو وحدة مرجعية سيادية؛

2. سلة مبادلات التعثر عن السداد: في هذا النوع يكون هناك أكثر من كيان مرجعي، إذ يتعلق الأمر هنا بمحافظ الكيانات المرجعية، والتي يمكن أن يتراوح عددها بين 3 و100؛

3. مؤشرات مبادلات التعثر عن السداد: هي عقود تتمثل في تجميع عقود مبادلات التعثر عن السداد لشركة واحدة، أين يكون لكل كيان مرجعي حصة متساوية من القيمة الاسمية ضمن المؤشر.

¹ سميرة محسن، المشتقات المالية ودورها في تغطية مخاطر السوق المالية، دراسة حالة البنك BNP PARIBAS، مرجع سبق ذكره، ص ص 91، 92.

² Jean Michel Rocchi et Michel Ruimy, Les dérivés de crédit, risque de crédit : solutions et évolutions, op.cit, p84.

³ سارة كوثر مخلفي، مبادلات العجز الائتماني وأثرها على الاستقرار المالي، دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 2 ديسمبر 2015، ص ص: 116، 117.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

المطلب الخامس: ماهية نظام ووسائل الدفع الإلكتروني: تعتبر نظم ووسائل الدفع الإلكترونية من الآليات المصرفية المبتكرة، والتي أصبحت ضرورة بالنسبة لأي بنك، حيث تعددت وتنوعت وسائل الدفع الإلكترونية وتطورت بصورة سريعة.

الفرع الأول: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني: أوجدت نظم الدفع الإلكترونية لتسهيل المعاملات والقيام بها إلكترونياً، غير أن تسهيلها للمعاملات لا يفي عنها بعض المخاطر.

أولاً: تعريف نظام الدفع الإلكتروني: يعرف نظام الدفع الإلكتروني من طرف كل من (محمد عبده) و(حسين الطائي) على أنه: "النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن".¹

كما يعرف (محمد ناظم الشمري) وآخرون بأن نظم الدفع الإلكترونية هي: "تلك العملية التي يتم الدفع فيها إلكترونياً بدون استخدام الورق (النقد، الشيكات، المستندات وغيرها) فالعميل يقوم مثلاً بدفع فواتيره ونقل الأموال إلكترونياً، وطريقة الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف هي: العميل، التاجر، المصدر، المنظم، غرفة التقاص الإلكتروني".²

ثانياً: خصائص نظام الدفع الإلكتروني: تتمثل خصائص نظم الدفع الإلكترونية في التالي:

1. يجب أن تكون وسائل السداد الإلكتروني مقبولة في جميع دول العالم ويعتبر القبول العام والواسع لأي نظام مطروح للنقود الإلكترونية ضروريا لضمان استمراره وبقائه؛³
2. يستخدم نظام الدفع الإلكتروني لتسوية المعاملات الإلكترونية والعقود التي تبرم عبر الأنترنت مابين الأطراف المتباعدين في المكان حيث يتم السداد عبر شبكة الأنترنت من خلال تبادل المعلومات اللازمة لإعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تعرضها الشبكة لتسمح بالاتصال المباشر مابين طرفي العقد؛⁴
3. يتم الدفع الإلكتروني من خلال استخدام النقود الإلكترونية؛¹

¹ محمد عبده وحسين الطائي ، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2010، ص 178.

² ناظم محمد الشمري ، العبد اللات نوري ، عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص: 46، 47.

³ أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007، ص 130.

⁴ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 121.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

4. وجود النظام الإلكتروني لتسوية المعاملات يتطلب نظام مصرفي معد لإتمام عملية السداد وتسهيلها، إذ أن توفر السلطات التي تقوم بإدارة العمليات المبرمة عن بعد والتي من شأنها أن توفر الثقة المتبادلة لدى المتعاملين بهذه الوسائل حيث تعد البنوك إحدى المؤسسات الخاصة المناط بها إدارة السداد الإلكتروني كتوثيق المعاملات والعلاقات التجارية والمالية سلفاً بين الأطراف لتقليل فرص السطو والقرصنة الإلكترونية؛²
5. إن السداد الإلكتروني يستلزم توافر بيئة تشريعية سواءً في قانون المبادلات الإلكترونية أو قانون التجارة أو قانون الصرف تقرر وتنظم أحكام السداد الإلكتروني؛³
6. يستلزم نظام الدفع الإلكتروني توفير وسائل أمان فنية فكما يمكن تزييف النقود الورقية رغم التطوير المتواصل في أساليب حمايتها الصراع يبقى أيضاً قائماً بين الخبراء الذين يسعون لتأمين النقود الإلكترونية من خلال إستخدام أكثر لأساليب التشفير.⁴

ثالثاً: تقييم نظم الدفع الإلكترونية: تتميز نظم الدفع الإلكترونية بمميزات تميزها عن نظم الدفع التقليدية، ناهيك عن المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المتعامل بهذه النظم والتي نلخصها في النقاط التالية الذكر.

1. مزايا نظام الدفع الإلكتروني: هي:⁵

- بالنسبة لحامل البطاقة: حيث تتميز بسهولة ويسر الاستخدام، الأمان، تفادي السرقة والضياع، توفير فرص الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة؛
- بالنسبة للتاجر: حيث تعد أقوى ضمان لحقوق البائع وتسهم في زيادة المبيعات ونقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة؛
- بالنسبة لمصدر البطاقة: حيث يستفيد من خلال تعزيز الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات من خلال خفض التكاليف؛
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين: تساهم الأنترنت في التعريف بأنظمة الدفع الإلكترونية والترويج للخدمات المصرفية ما يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان؛

¹ فاروق محمد الأباصيري، عقد الإشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الأنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2002، ص 99.

² حسين لافي وحسن الصمادي، عقد نقل التكنولوجيا الإلكتروني عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 99.

³ محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 127.

⁴ حسين لافي وحسن الصمادي، عقد نقل التكنولوجيا الإلكتروني عبر الأنترنت، مرجع سبق ذكره، ص 132.

⁵ محمد عبده وحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، مرجع سبق ذكره، ص 185.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

— تحقيق ميزة تنافسية: حيث توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الأنترنت فرصة إمتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية؛

— تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: حيث تتيح أنظمة الدفع الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في إختيار الخدمات ونوعيتها، إذ تقدم كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتيحها صيغ التعامل عبر الأنترنت والتي تميزها عن الأداء التقليدي؛

— زيادة كفاءة أنظمة الدفع الإلكتروني: نظرا لإتساع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية.

2. مخاطر نظم الدفع الالكترونية: كما لنظم الدفع الالكترونية مزايا لها مخاطر يمكن أن يتعرض لها المتعامل بهذه النظم نلخصها في النقاط التالية:

— **مخاطر التشغيل:** والتي تنشأ من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذلك نتيجة إساءة الإستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:

أ. عدم التأمين الكافي للنظم: تنشأ من إمكان إختراق غير المرخص لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وإستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من المتعاملين به بما يستلزم إجراءات كافية للكشف وإعاقه ذلك الإختراق؛

ب. عدم ملائمة تصميم النظم وإنجاز الأعمال الصيانة: وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل المتعلقة بالنظم والصيانة الخاصة بها؛

ج. إساءة الاستخدام من قبل العملاء: وينشأ ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو لسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات العملاء الآخرين، أو القيام بعمليات غسيل الأموال بإستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة؛

د. سلامة البيانات: وهي من أهم مكونات أمن النظام، ويجب على إدارات البنوك أن تعمل على قابلية الأنظمة للعمل والإرتباط مع أنظمة أخرى داخل المنظمة نفسها ومع المؤسسات الأخرى.

— **مخاطر السمعة:** تنشأ نتيجة توفر رأي سلبي تجاه البنك، نتيجة مثلاً إختراق مواقع البنك على الشبكة مما يسيء إلى سمعة البنك مما يستوجب وضع إستراتيجية للإتصال لحماية سمعة البنك؛

— **المخاطر القانونية:** تقع في حالة إنتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية؛

— **مخاطر فجائية:** تؤدي مثل هذه المخاطر إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية؛

— **مخاطر تكنولوجيا:** وهي ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة خاصة فيما يتعلق بضعف إلمام موظفي البنوك بالإستخدام الأنسب للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

الفرع الثاني: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية: وسائل الدفع الالكترونية هي الأخرى أوجدت في البنوك لتسهيل المعاملات، والتي ظهرت نتيجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وسائل الدفع المصرفية، والتي انقسمت إلى العديد من الأنواع سنذكرها في العناصر التالية.

أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير وسائل الدفع المصرفية: إن ماميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وإبتكار تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية، تتسم بالسرعة في الأداء والكفاءة، ومن آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العمل المصرفي مايلي:¹

1. تزايد إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية؛
2. تزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر الحدود بين عملاء البنوك والشركات التجارية بواسطة التجارة الإلكترونية؛
3. إنخفاض تكلفة التشغيل لاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات فضلاً عن تقليص إستخدام النقود؛
4. تحرير العملاء من قيود المكان والزمان وظهور مايعرف بالخدمات المنزلية المصرفية التي توفر الوقت والجهد لعملاء البنوك؛
5. أدى تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين المصارف من تقديم خدمات لعملائها لم تكن معروفة من قبل، مثل أجهزة الصراف الآلي، خدمات سداد الفواتير بالهاتف، البنوك الإلكترونية؛
6. تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء؛
7. تطبيق التكنولوجيا في المجال المصرفي يؤدي إلى تحديث وعصرنة نظم الإدارة وتقليل التكاليف وزيادة ربحية البنك؛
8. تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق منتجاته المصرفية الجديدة .

ثانياً: تعريف وخصائص وسائل الدفع الالكترونية: تتميز وسائل الدفع الالكترونية بخصائص ومميزات تميزها عن وسائل الدفع التقليدية سنتعرف عليها وعل تعريفها في التالي.

1. تعريف وسائل الدفع الالكتروني:

عرف (طارق البرواني) وسائل الدفع الالكترونية على أنها "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك"²

¹ البنك الأهلي المصري، النشرة الإقتصادية، العدد02، المجلد54، 2001، ص ص:138، 139.

² البرواني طارق، نظم الدفع الالكتروني (www.alwatan.com)

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

وعرفها (حيدر أمين) على أنها: " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، و إرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"¹.

2. خصائص وسائل الدفع الالكترونية: وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:²

— تتسم وسائل الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً و دولياً، و بذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع و النقل؛

— يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛

— يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، و يتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛

— يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

أ. من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض: و من ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، و لا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً؛

ب. من خلال البطاقات البنكية العادية: حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

— يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم؛

— يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

¹ حيدر أمين، الدفع الالكتروني من بحميه (www.islamonline.net)

² محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص: 120، 122.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

أ. شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد: و يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛

ب. شبكة عامة: حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

ثالثا: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني: وكنتيجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل أهم أنواعها مايلي:

1. النقود البلاستيكية: وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، وللبطاقات البلاستيكية أنواع نذكر منها:¹

- بطاقات الدفع: فهذا النوع من البطاقات يحول حاملها سداد مقابل المبيع عن طريق تحويل المقابل من حساب المشتري إلى حساب البائع مباشرة، حيث تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حساب جاري لمقابلة المسحوبات المتوقعة؛

- بطاقة الصرف البنكي: هي عبارة عن وسيلة دفع إلكتروني تتم لدى البنوك الإلكترونية وتسمى بطاقات الصرف الآلي، وغالبا ماتكون فترة إئتمان هذه البطاقة لاتتجاوز شهر من تاريخ السحب، فيتعين على العميل أن يسدد أول بأول خلال شهر الذي تم فيه السحب، إذ أن إصدارها لايتطلب من حاملها الدفع المسبق للبنك المصدر في صورة حساب جاري؛

- بطاقة الشيكات: حيث يتعهد البنك من خلال هذا النوع بسداد الشيكات التي يحددها العميل في حدود معينة بقيمة الشيك الذي يصدره حاملها ويتعين عليه عند سحب الشيك لأحد التجار إبراز البطاقة وتدوين رقمها على ظهر الشيك؛

- البطاقة الذكية: وهي تشبه الكمبيوتر المتنقل حيث تحتوي على سجل البيانات والمعلومات والأرصدة وتمتاز بعدة عناصر للحماية ضد عمليات التزوير حيث تتيح أجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها؛

- بطاقة الإئتمان: حيث يمنح البنك لحاملها تسهيلا إئتمانيا يمكنه من إستعمالها بهدف الحصول على المبيع المطلوب ويتولى البنك بعد ذلك السداد، ثم يقوم الحامل بسداد مادفعه البنك مع الفوائد خلال أجل متفق عليه، ولايمنح البنك هذه البطاقة إلا بعد التأكد من ملاءة العميل أو بعد حصوله على ضمانات عينية أو شخصية كافية؛

- بطاقة السحب الآلي: تستخدم هذه البطاقة فقط في عملية سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي أو الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها البنوك المشتركة في عضوية البطاقة؛

¹ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص125.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- **بطاقة الموندكس:** وهي بطاقة ذكية تتسم بمرونة كبيرة في الإستخدام حيث تجمع مابين مميزات النقود الورقية التقليدية وبطاقات الدفع الإلكتروني الحديثة، أين يمكن إستخدامها كبطاقة خصم فوري أو كبطاقة إئتمان وذلك طبقا لرغبة العميل.

2. **الحفظة الإلكترونية:** وهي وسيلة تتسع لعملية السداد على شبكة الأنترنت ويتمثل هذا المفهوم ببطاقة تصلح للدفع لغاية مبلغ معين تكون البطاقة مشحونة به مسبقا من قبل الجهة المصدرة لها وهي بذلك تشبه بطاقة الهاتف النقال، فمحفظة النقود الإلكترونية تشحن مسبقا برصيد مالي ويتم تسجيل هذا الرصيد في بطاقة خاصة وإذا تم تسجيل الرصيد على قرص صلب لجهاز الكمبيوتر يكون الحديث على محفظة نقود إفتراضية، ولهذا فإن النقود الإفتراضية تماثل من الناحية الفنية المعلومات المخزنة في ذاكرة جهاز الكمبيوتر.¹

3. **السداد بالاستعانة بوسيط:** وهي من الطرق المبتكرة التي أوجدتها شبكة الأنترنت تسمح بالقيام بأعمال دفع آمنة من شبكة الأنترنت، وتتمثل أهم هذه الطرق في مايلي:

- **الهاتف المصرفي:** وهو نوع من الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء يعمل 24 ساعة كاملة وذلك على مدار العام، يستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل سلعة أو خدمة إشتراها عبر الأنترنت إلى البائع ويتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص به؛²

- **الشبكات الإلكترونية:** تعتمد هذه الطريقة في الدفع الإلكتروني على وجود وسيط بين المتعاملين ويطلق عليه جهة التخلص (المقاصة) ويتم إستخدام الشبك الإلكتروني في عملية الوفاء بأن يقوم كل من البائع والمشتري بفتح حساب لدى البنك محدد ويقوم المشتري بتحرير الشبك الإلكتروني وتوقيعه إلكترونيا، يرسله بعد ذلك إلى البائع عبر البريد الإلكتروني، الذي يوقعه المستفيد ثم يرسل إلى البنك ليتولى مراجعته، ثم يقوم بإبلاغ كلا الطرفين بتمام إجراء المعاملة الإلكترونية؛³

- **القابض الإفتراضي الأول:** وهو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلب وبيانات كل منهما ويتحقق منها عبر موقعه على الشبكة، كما أنه يتولى عملية عرض السلع والخدمات وعملية التسليم والوفاء، وذلك مقابل عمولة معينة؛⁴

¹ بشار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص180.

² محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، مرجع سبق ذكره، ص142

³ نفس المرجع السابق، ص145.

⁴ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص128.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- خدمات المقاصة المصرفية: حيث حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفي وظهر ما يسمى بنظام التسوية الإجمالية والذي يتم من خلاله توفير خدمات مقاصة السداد الإلكتروني بغرض التسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة.¹

رابعا: مزايا استخدام وسائل الدفع الالكترونية: أما المزايا و الخصائص التي تتمتع بها وسائل الدفع الالكترونية، فيمكن تلخيص أهمها كما يلي:

1. مزايا البطاقات البنكية: إن البطاقات البنكية تمنح عدة فوائد و مزايا سواء لحامله أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر و ذلك كما يلي:

- المميزات التي تقدمها البطاقات البنكية لحاملها: تعطي البطاقات البنكية لحاملها العديد من المميزات و الخدمات التي يستفيع بها أثناء تعاملاته، و أهم هذه المزايا ما يلي:²

أ. الأمان: تجنب البطاقة العميل حمل النقود و ما ينتج عن ذلك من مخاطر السرقة أو الضياع؛

ب. المرونة: تكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية و سلع و خدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم و في أي وقت و بأي عملة؛

ج. مكانة مميزة في المجتمع: فالبطاقات تمثل مظهرا من مظاهر التقدم، لذلك تعطي لحاملها وضع مميز و مكانة اجتماعية ورضا نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي تتم باستخدامها.

- المميزات التي تقدمها البطاقات للبنك المصدر لها: من المعروف أن البنك مؤسسة تهدف إلى تحقيق الربح السريع، و بالتالي فإن إصدارها للبطاقات البنكية يعني أن هذه الأخيرة تجلب له العديد من المنافع و الأرباح و التي يمكن تلخيصها كما يلي:³

أ. كبر حجم عائد هذا النظام (البطاقات البنكية) قياسا إلى أعبائه؛

ب. وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن إتمامها و العملات التي تمت على أساسها؛

ج. تعتبر مصدرا مربحا من خلال ما يحصل عليه البنك، من رسوم الاشتراك و الزيادات الربوية على تسديد الدفع للعمليات المالية و النقدية، والعمولات التي تتقاضاها البنوك من التجار، بالإضافة إلى النسب العقابية نتيجة تأخر العميل عن السداد... الخ؛

¹ بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الأنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 206.

² زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³ فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص 41.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

د. تقليل الضغط على البنوك و تجنب الطوابير الطويلة نتيجة استخدام بطاقات الصراف الآلي.

— **المميزات التي تقدمها البطاقات للتاجر:** التاجر هو الآخر يستفيد من جراء استعمال الغير للبطاقات من أجل شراء سلعه أو الاستفادة من خدماته وذلك كما يلي:¹

أ. **زيادة المبيعات:** يساعد استعمال البطاقات التجار على زيادة مبيعاتهم من مختلف السلع والخدمات وبالتالي إلى زيادة أرباحهم، فالبطاقة تشجع حاملها على الزيادة في الاستهلاك لعدم التزامه بالسداد الفوري؛

ب. **تقليل المخاطر:** فقبول التجار التعامل بالبطاقات يجنبهم تواجد النقود في محلاتهم، مما يجنبهم احتمالات قبول عملات مزورة أو الاختلاسات من قبل موظفيه، أو حتى قبول الشيكات التي يمكن أن تكون بدون رصيد... الخ.

2. **مزايا البطاقات الذكية:** تعد هذه البطاقات أكثر أمناً من البطاقات البنكية العادية، وهو ما جعل العديد من البنوك تستخدمها بدلاً منها، هذا بالإضافة إلى مميزات عديدة أهمها:

— تعد أفضل من الشريط المغناطيسي و ذلك لأن هذا الأخير نسبة الخطأ فيه تصل إلى 250 لكل مليون معاملة، بينما نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة²؛

— انخفاض تكلفة البطاقات الذكية³؛

— قدرتها على تخزين المعلومات أكثر بـ 100 مرة من بطاقة بشريط مغناطيسي⁴؛

— صعوبة تزويرها، فعكس البطاقات المغناطيسية فإن البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها و صعوبة إن لم تكن مستحيلة التقليد.

3. **مزايا النقود الالكترونية:** يمكن تلخيص أهم الخصائص التي تميز وسيلة الدفع هذه كما يلي:⁵

— **سهولة الاستخدام:** حيث يستطيع المشتري سداد قيمة مشترياته بمجرد الأمر على حاسبه الآلي، كما تتيح النقود الالكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية و بأي قيمة؛

— **السرية:** حيث يمكن للمشتري أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطراً لتقديم أية معلومات؛

— **الأمان:** يتيح نظام النقود الرقمية أعلى درجات الأمان الممكنة و ذلك لاعتماده على وسائل الأمان المبتكرة لحماية المعلومات المالية المستعملة على شبكة الانترنت؛

— **انخفاض التكاليف:** حيث تنعدم تكاليف المقاصة أو التسوية، لأن العملية تتم أتماتيكياً؛

— **لا تخضع للحدود:** يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان، و في أي وقت، كونها تعتمد على شبكة الانترنت

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 114.

² يونس عرب، أنظمة السداد الالكتروني (www.sudanlaw.org)

³ بن عمارة نوال، وسائل الدفع الالكتروني، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ: 15-16-17 مارس 2004

⁴ طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 123.

⁵ نفس المرجع السابق، ص ص: 110، 111.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

التي لا تعترف بالحدود الجغرافية و السياسية، وذلك دون أن تؤثر في التكلفة.

4. مزايا التحويلات المالية الالكترونية: في القديم كانت عملية تحويل الأموال جد مرهقة لتطلبها وقتا كبيرا و إجراءات بنكية لا حدود لها خاصة فيما يتعلق بالعمليات الدولية، لكن مع التطور التكنولوجي أصبحت عملية تحويل الأموال تتم الكترونيا لذلك فهي تتميز بما يلي:¹

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات؛
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل و تنخفض حجم العمالة؛
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى ومن الشركة إلى العملاء، و تقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية؛
- توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي و كذا تسريع دورة النقد.

5. مزايا الشيكات الالكترونية: أما أهم المزايا التي تتمتع بها الشيكات الالكترونية أنها توفر 50% من رسوم التشغيل مقارنة بالبطاقات البنكية، يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال المقاصة، يقضي على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية كالضياع و التأخير.²

المبحث الثاني: التوريق كآلية مصرفية مستحدثة

أوجدت آلية التوريق في البنوك بهدف التقليل من مخاطر عدم السداد والحصول على مصادر تمويل تساعد على الوفاء بديونها، حيث أثرت هذه الآلية على جودة الخدمات المصرفية، وهذا ما سيتم عرضه من خلال هذا المطلب.

المطلب الأول: مفهوم التوريق: التوريق هو آلية مصرفية مستحدثة تقوم على نقل المخاطر من البنك إلى المستثمرين الآخرين، حيث تقوم هذه الآلية على عناصر محددة، وله مجالات معينة، وأنواع حسب العديد من المعايير.

الفرع الأول: تعريف التوريق: عرف (حسين فتحي عثمان) التوريق على أنه: "تكنولوجيا مالية مستحدثة، تفيد حشد بنك ما لمجموعة من الديون المتجانسة والمضمونة بأصول في صورة دين واحد معزز ائتمانيا، ثم عرضه من خلال منشأة متخصصة للاكتتاب في صورة أوراق مالية لتقليل مخاطر التأخير، أو العجز عن الوفاء بهذه الديون، وضمان التدفق المستمر للسيولة النقدية."³

¹ بن عمارة نوال، وسائل الدفع الالكتروني، مرجع سبق ذكره.

² محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، مرجع سبق ذكره، ص142.

³ حسين فتحي عثمان، التوريق المصرفي للديون، دار أبو المجد بالهرم، القاهرة، 1999، ص5.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

عرف (عبيد أحمد الحجازي) التوريق على أنه: "تحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة (سندات) قابلة للتداول في أسواق المال، وهي أوراق تستند إلى ضمانات عينية، أو ذات تدفقات نقدية متوقعة ولا تستند إلى مجرد القدرة المتوقعة للمدين على السداد من خلال التزامه العام بالوفاء بالدين".¹

وعرفه (Betlas Abdelkader) على أنه: "تلك الآلية التي تسمح بنقل المخاطر المالية من البنك، أو المؤسسة المالية المالكة للقروض، إلى المستثمرين عن طريق الأسواق المالية وذلك بإصدار أوراق مالية مستندة إلى رهون عقارية سكنية، أو رهون عقارية تجارية".²

وعرفه (المشروع الجزائري) من خلال نص المادة 2 من القانون رقم 06-05 والمؤرخ في 20 فيفري 2006، والمتضمن توريق القروض الرهنية كما يلي: "التوريق هو التنازل عن القروض الرهنية من قبل مؤسسة مصرفية أو مالية لفائدة مؤسسة مالية أخرى، وقيام هذه الأخيرة بإصدار أوراق مالية قابلة للتداول في السوق ممثلة للقروض الرهنية".³

الفرع الثاني: التوريق كخدمة مصرفية جديدة: يعتبر التوريق خدمة مصرفية جديدة من ضمن آليات وخطوات إجرائية وتعاقدية مرتبة ومنظمة تيسر للعميل حصوله على النقد بعملية يكون البنك طرفا وسيطا إضافيا فيها.

وفي إطار هذه العملية يقوم البنك في مرحلة أولى بشراء السلعة أصالة عن نفسه من البائع الأصلي، بناءً على وعد العميل بالشراء منه، أو شراء كميات من السلع دون وجود وعد مسبق بالشراء، ثم يبيع البنك تلك السلعة المشتراة، أو كميات محددة منها، للعميل بالأجل بثمن محدد (بالمساومة أو المراجعة). وفي مرحلة تالية يقوم البنك ببيع تلك السلعة التي أصبحت مملوكة للعميل إلى من يرغب في شرائها نقدا، بناءً على توكيل العميل له بذلك، وقد يكون المشتري النهائي للسلعة هو البائع الأصلي الذي اشترى منه السلعة فيتم التوريق حينئذ عبر ثلاثة أطراف، أو في حالات أخرى يكون المشتري غير البائع الأصلي فيتم التوريق عبر أربعة أطراف.⁴

الفرع الثالث: العناصر التي يقوم على أساسها التوريق: تتمثل العناصر التي يقوم عليها التوريق في النقاط التالية:⁵

1. وجود علاقة دائنية أصلية بين دائن ومدينه كالعلاقة بين البنك المقرض والمقترض؛
2. رغبة الدائن في التخلص من سندات الدين التي تحت يده وتحويلها إلى جهة أخرى تحل محله؛
3. قيام المحال إليه الدين بإصدار سندات جديدة في صورة أسهم أو سندات قابلة للتداول في أسواق رأسمال؛

¹ عبيد علي أحمد الحجازي، التوريق ومدى أهميته في ظل قانون الرهن العقاري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص3.

² Betlas Abdelkader, La titrisation, édition légende, Alger, 2007, p3.

³ القانون رقم 06-05 مؤرخ في 20 فيفري 2006، توريق القروض الرهنية، الجريدة الرسمية العدد 15، صادرة في 12 مارس 2006.

⁴ عز الدين محمد خوجة، التورق مشروعياته والمجالات السوية لتطبيقه مصرفيا، بحث مقدم لندوة البركة الثانية والعشرين، الجلسة الرابعة، المنامة، 2000، ص 2.

⁵ Rogerio Sobreira, Innovation financière et investissement le cas de la titrisation, Innovations, n°19, 2004, p118 (<http://www.cairm.info/revue-innovations-2004-1-page-115.htm>)

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

4. استناد الأوراق المالية الجديدة إلى ضمانات عينية أو مالية ذات تدفقات نقدية متوقعة؛
5. وجود مستثمر وهو الفرد أو المؤسسة التي تشتري السندات الجديدة، والتي يقوم بتحصيل فوائدها في المواعيد المستحقة.

الفرع الرابع: مجال وأنواع التوريق: تطبق عملية التوريق ضمن مجال معين، كما قسم التوريق إلى العديد من الأنواع وفق العديد من المعايير سيتم التطرق إليها من خلال هذا العنصر.

أولاً: مجال التوريق: لا يمكن إجراء التوريق إلا على القروض الناتجة عن العمليات الائتمانية، والتي كانت في البداية من طبيعة واحدة (متجانسة)، أي قروض ممنوحة في إطار التمويل العقاري، وهي أول الأصول التي تم توريقها في الولايات المتحدة الأمريكية، نتج عنها ما يسمى **The mortgage backed Securities (MBS)** وهي أوراق مالية ناتجة عن إعادة تمويل القروض المضمونة برهون عقارية¹، ولاحقاً أستخدمت آلية التوريق في مجالات أخرى حيث نجد الأوراق المالية المدعومة بموجودات ناتجة عن قروض ممنوحة في إطار الاستهلاك، بطاقات الائتمان، قروض أخرى وتسمى **Asset backed securities (ABS)**، واتسع استعمال هذه الآلية لتشمل توريق الديون، بالإضافة إلى خلق مشتقات الائتمان التي هي عبارة عن أدوات مالية تسمح من خلال العقد بتحويل جزء من المخاطر المتعلقة بالائتمان إلى طرف ثالث.²

ثانياً: أنواع التوريق : يتم تقسيم الديون حسب عدة معايير كالتالي:

1. **أنواع التوريق حسب الأصول محل التوريق:** تنقسم حسب هذا المعيار إلى الأنواع التالية:³
 - **توريق القروض أو الديون:** تتمثل خاصة في القروض التي تمنحها المؤسسات الائتمانية لعملائها لشراء أو حيازة عقارات، أو ما يسمى بالرهن العقاري، إضافة إلى ديون بطاقات الائتمان، تمويل شراء السيارات، الأصول الرأسمالية من باخرات وطائرات ومعدات؛
 - **توريق تدفقات الفوائد المستقبلية:** هذا النوع من التوريق يكون باستعمال الفوائد المقررة على القروض دون أصل القرض أو الدين، ويكون حق حملة الأوراق المالية فيه هو قبض هذه الفوائد تباعاً عند استحقاقها حتى نهاية أجل استحقاق القرض؛

¹ Cecile Claude Sénami et Aloyo Rachel, **La titrisation des créances bancaires : une étude en droit comparé**, Canada, 1997, p15.

² بلطاس عبد القادر، **تداعيات الأزمة المالية العالمية: أزمة الرهن العقاري**، بدون دار نشر، الجزائر، 2009، ص 40.

³ شقيري نوري موسى وآخرين، **إدارة المخاطر**، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2012، ص 257.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

— **توريق مستحقات متوقعة:** يتعلق الأمر بعقود تصدّية بمبالغ كبيرة والتي يستمر تنفيذها لسنوات، أين يتلقى الطرف المتعاقد (التاجر) مستحقاته تباعاً، فيتفق مع مؤسسة توريق على نقل (بيع) هذه المستحقات المتوقعة وإصدار أوراق مالية بها؛

— **توريق الموجودات العينية:** يشمل هذا النوع من التوريق الأصول المؤجرة أين يتم الاتفاق مع مؤسسة توريق على إصدار أوراق مالية بقيمتها، وطرحها للاكتتاب العام ليشترتها المستثمرون، فيكونوا ملاكاً على الشيوع في الأصل ويحصلوا على أقساط الإيجار إضافة إلى استهلاك قيمة الأصل المورق تباعاً، ويمكنهم تداول هذه الصكوك في السوق الثانوية؛

— **توريق أدوات التمويل:** وهو توريق حصة المؤسسة، البادئة للتوريق (بنك، مؤسسة مالية) في رأسمال أدوات التمويل من مشاركات ومضاربات، ويتم بالاتفاق مع مؤسسة التوريق التي تقوم بطرح قيمة التمويل في صورة أوراق مالية (صكوك مشاركة أو مضاربة) والتي يشترتها المستثمرون الذين يكون من حقهم الحصول على حصة من الفائدة المحققة.

2. أنواع التوريق حسب الضمانات: وينقسم حسب هذا المعيار إلى الأنواع التالية:¹

— **التوريق بضمان أصول ثابتة:** كتوريق قروض التمويل العقاري، الذي يتم فيه رهن العقار للمقرض كضمان للحصول على القرض، وينتقل هذا الرهن (الضمان) قانوناً بالتوريق عندما يتم التنازل عن القروض لحالة الحق؛

— **التوريق بضمان متحصلات آجلة:** وذلك في حالة الديون التي لا يقدم المدين فيها ضمانات عينية مثل ديون بطاقات الائتمان والديون الاستهلاكية؛

— **التوريق بضمان حكومي:** يكون هذا النوع من التوريق في حالة ضمان جهة حكومية لمقترض ما، أو عندما تكون هي نفسها المقرض فيكون القرض مضمون السداد من الخزينة العامة للدولة.

3. أنواع التوريق بحسب المدة: تنقسم إلى مايلي:²

— **التوريق قصير الأجل:** هذا النوع من التوريق تلجأ إليه الشركات للحصول على التمويل لفترات تقل عن سنة واحدة، حيث تقوم ببيع محفظة من الأصول إلى مؤسسة التوريق، والتي تقوم هي الأخرى بإصدار أوراق مالية قصيرة الأجل تمكنها من أن تعيد تمويل نفسها، وأهم مثال عن هذه الأوراق نجد: الأوراق التجارية المضمونة بأصول **Asset backed**

commercial paper (ABCP) ؛

— **التوريق متوسط وطويل الأجل:** يسمح هذا التوريق بتمويل الشركات لفترات تزيد عن السنة، وهو يشمل خاصة أصول مؤسسات الائتمان، وشركات التأمين، وأهم نوع فيه هو: الأوراق المالية المضمونة بأصول **Asset backed securities**.

¹ زعتري علاء الدين، الصكوك، تعريفها، أنواعها، أهميتها، دورها في التنمية، حجم إصداراتها، تحديات الإصدار، بحث مقدم لورشة عمل أقامتها شركة بعنوان الصكوك الإسلامية، تحديات تنمية ممارسات دولية، عمان، الأردن، 18-19/07/2010 (www.alzatari.net)

² Granier Thierry et Jaffax Coyne, **La titrisation aspect juridique et financière**, 2^{ème} édition, Economica, Paris, 2004, p47.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

4. أنواع التوريق حسب طبيعة التوريق: ينقسم التوريق وفق هذا المعيار إلى الأنواع التالية:¹

— **التوريق الكلاسيكي:** كما يعرف بالتوريق خارج الميزانية، وفيه تقوم المؤسسة البادئة بالتوريق بحشد مجموعة من القروض التي ترغب في توريقها في محفظة مالية متجانسة، تقوم ببيعها وتحويل كل تابعها من حقوق ومخاطر إلى مؤسسة التوريق، والتي تقوم بتقسيمها إلى شرائح وفق المخاطر المرتبطة بكل منها، واستنادا إليها تقوم بإصدار أوراق مالية تطرحها على المستثمرين والذين يستوفون حقوقهم (من أصل الدين والفائدة) من خلال التدفقات النقدية للقروض أو الديون المتنازل عنها، وقيمة المحفظة المالية المتنازل عنها والتي يتم سدادها من خلال عوائد الإصدار؛

— **التوريق الاصطناعي:** في هذا النوع من التوريق لا يتم إخراج القروض وضماناتها من ميزانية المؤسسة البادئة للتوريق (البنك)، وإنما يتم فقط تمويل المخاطر المرتبطة بها إلى مؤسسة التوريق من أجل هذا يسمى بالتوريق داخل الميزانية، فهو يعتبر تقنية تسيير الميزانية، تسمح للمؤسسات التي ليست بحاجة إلى السيولة أن تتخلص من المخاطر المرتبطة بأصولها من دون الحاجة إلى التنازل عنها كلياً، ويتم ذلك من خلال قيام المؤسسة البادئة للتوريق بشراء الحماية من مؤسسة التوريق مقابل رسوم، وتقوم هذه الأخيرة بإصدار أوراق مالية بقيمة محفظة التغطية، وتمثل هذه الأوراق في المشتقات المالية والتي تعتبر وسائل للحماية ضد مختلف المخاطر المرتبطة بالمحفظة المالية وخاصة خطر عدم الدفع.

المطلب الثاني: مفهوم توريق قروض الرهن العقاري: يعتبر توريق قروض الرهن العقاري من بين أنواع التوريق المتداولة في البنوك، والتي سنعرض تعريفها وخصائصها وتقسيماتها، وطرق تداولها بالإضافة إلى أهميتها.

الفرع الأول: تعريف وخصائص قروض الرهن العقاري: تعتبر قروض الرهن العقاري من أدوات الدين طويلة الأجل والتي سنعرض تعريفها وأهم خصائصها من خلال هذا العنصر.

أولاً: تعريف قروض الرهن العقاري: عرفت القروض العقارية على أنها: "أدوات دين طويلة الأجل تتمثل في مختلف قروض القطاع العقاري ومؤسسات الأعمال لشراء منازل وأراضي وأصول حقيقية أخرى، وعليه تعتبر كل هذه الأصول الحقيقية بمثابة ضمان لهذه القروض."²

كما عرف توريق قروض الرهن العقاري بأنه: "عملية يتم بمقتضاها تحويل القروض والرهن العقاري (أصول غير سائلة) إلى أوراق مالية قابلة للتداول (أصول سائلة)، وبالتالي تمكن البنوك أو شركات الإقراض العقاري من إسترداد أموالها نتيجة لبيع هذه الأوراق بالبورصة، بحيث يتم استخدامها في منح قروض جديدة."³

ثانياً: خصائص القروض العقارية: تتميز القروض العقارية بالخصائص التالية:⁴

¹ Conseil Déontologique des valeurs mobilières, La titrisation, Janvier 2011, p : 6, 8.(www.cdvm.gov.ma)

² بنك الاسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد الخامس والثلاثون، 2003 (http://www.alexbank.com)

³ نفس المرجع السابق.

⁴ عبد الفتاح إسماعيل ونحال فريد مصطفى، الأسواق والمؤسسات المالية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص: 111، 112.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

1. الضمان: القروض العقارية مضمونة بالعقار وكجزء من الاتفاق ينص التعاقد على حق المؤسسة المالية المقرضة في بيع العقار إذا توقف المقرض عن السداد، بمعنى أنه في حالة عدم قدرة المقرض على السداد، تعتبر الأصول الحقيقية والأراضي كرهن لفائدة المؤسسات المالية؛

2. الدفعة المقدمة: ينص التعاقد على أن يدفع المقرض دفعة من مبلغ القرض كنسبة من قيمة القرض، تعتمد هذه النسبة على المركز المالي للمقرض، ولكن بصفة عامة الدفعة المقدمة لا تقل عن 20%، وقد تكون النسبة أقل إذا قام المقرض بشراء عقد تأمين على القرض العقاري، حيث تدفع شركة التأمين الفرق بين القيمة السوقية للعقار والرصيد المتبقي من القرض في حالة عجز المقرض عن السداد؛

3. أجل استحقاق القرض: أجل استحقاق قرض الرهن العقاري عادة بين 15 و 30 سنة، بحيث يتم دفع مبلغ الضمان (أصل الدين+الفوائد) على أقساط خلال فترة الاستحقاق؛

4. معدل الفائدة: يكون إما ثابتاً أو متغيراً ويتم تحديده في العقد؛

5. نقاط الخصم: وهي عبارة عن مدفوعات قد يقوم المقرض بدفعها في بداية القرض مقابل تخفيض سعر الفائدة على القرض، كل نقطة من هذه النقاط تساوي 1% من القيمة الأصلية للقرض؛

6. إعادة تمويل القرض العقاري: يحدث هذا عندما يحصل المقرض على قرض عقاري جديد يستخدمه في سداد القرض العقاري الحالي، ويحدث هذا عندما يكون معدل الفائدة على القرض الحالي أعلى من معدل الفائدة على القرض الجديد؛

7. رسوم أخرى: مثل رسوم طلب القرض، رسوم التأكد من ملكية العقار وصحة سجلاته، رسوم التأمين على العقار، تكلفة تقدير قيمة العقار، تكاليف إجراء القرض.

الفرع الثاني: تقسيمات القروض العقارية: تنقسم القروض العقارية حسب العديد من المعايير كالتالي:

1. حسب معدل الفائدة وطريقة السداد: تنقسم إلى الأنواع التالية:

— قروض رهن ذات معدل فائدة ثابت ومدفوعات متساوية؛

— قروض رهن ذات معدل فائدة متغير؛

— قروض عقارية متدرجة الدفعات؛

— قرض الرهن الثانوي (Subprime Mortgage)؛

— قروض عقارية تؤدي إلى نمو حقوق الملكية؛

— القروض العقارية المشاركة في زيادة قيمة العقار.

2. حسب طبيعتها: تنقسم إلى:

— الأوراق المضمونة بقروض عقارية (Mortgage backed securities (MBS): وتنقسم إلى:

أ. الأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية (Pass through securities (PTS؛

ب. الأوراق المدفوعة من خلال التدفقات النقدية للقروض العقارية **Mortgage Pay-Through Securities (MPTs)**

— السندات الصادرة عن القروض العقارية المرهونة **:Collateralized Mortgage Obligations (CMO)** وهو منتج هجين بين السندات المضمونة بقروض عقارية، والأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية للقروض العقارية؛

— الأوراق المضمونة بالأصول **Asset backed securities (ABS)**

الفرع الثالث: طرق تداول قروض الرهن العقاري: يتم تداول قروض الرهن العقاري بالطرق التالية:

1. **بيع القروض العقارية في السوق الثانوي:** وهي عبارة عن إصدار البنك لقرض عقاري والقيام ببيعه لمشتري خارجي، سواء بدون الرجوع إليها أي بمعنى نقل القرض من ميزانية البنك بدون تحمل مخاطر عدم السداد، أو بالرجوع إليها أي في حالة تعذر السداد من جانب المقترض يمكن للمشتري رد القرض للبنك ومنه تحمل هذا الأخير لمخاطر عدم السداد؛¹
2. **توريق القروض وتداولها في السوق الثانوي:** ويقصد به توريق القروض العقارية ذات الخصائص المتشابهة، وتكوين محفظة من هذه القروض العقارية على أن يتم بيعها في السوق الثانوي للمهتمين بشراء مثل هذه الأوراق المالية من المستثمرين، هذا التوريق يؤدي إلى وجود أوراق مالية مضمونة بقروض الرهن العقاري والتي تتداول في السوق الثانوي لقروض الرهن العقاري،² وعليه يمكن أن يتم هذا التوريق من خلال ثلاث أشكال هي:

— **الأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية:** يقوم البنك بتشكيل محفظة قروض عقارية من القروض الأصلية التي أصدرتها على أن يتم تقسيم هذه المحفظة إلى حصص في شكل شهادات أو أوراق مالية لبيعها للمستثمرين في السوق الثانوي لقروض الرهن العقاري، فالمشتري لهذه الحصة يعتبر مالكا لنسبة من محفظة القروض العقارية، ويحصل على تدفقات نقدية متمثلة في جزء من أصل القروض والفائدة في محفظة القروض العقارية وتصدر الأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية في شكل أوراق مالية نمطية مما يساعد على تسويقها بسهولة حيث يتم تحصيل فوائد وأصل القروض من المقترضين ثم تحويلها إلى المستثمرين في محفظة القروض العقارية؛³

— **السندات الصادرة عن القروض العقارية المرهونة:** هي سندات تشبه الأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية من حيث أنها أوراق مالية ناشئة من محفظة قروض الرهن العقاري، ولكن الإختلاف في هذا النوع من التوريق يتمثل في أن هذه الأوراق المالية تكون في شكل فئات لكل فئة تدفقاتها النقدية المتميزة التي تناسب فئة معينة من المستثمرين والتي لها آجال استحقاق مختلفة ومعدلات كوبون مختلفة تدفع سنويا مثل السندات الحكومية، وعلى عكس الأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية والتي يتعرض فيها المستثمر أو صاحب الورقة المالية لخطر السداد المبكر نظرا لأجل استحقاق غير

¹ **Board governors of the federal reserve system**, raport to the congress on risk retention, USA, October 2010, pp : 77, 78.

² Ibid, p 9.

³ La notation en matière de titrisation, Paris, Cedex, 31 Janvier 2006, p8.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

المؤكد، فالمستثمر في السندات الصادرة عن القروض العقارية المرهونة، عنده القدرة على التحكم في أجل استحقاق السندات التي يقوم بشرائها، ويمكن توريق القروض العقارية في شكل سندات، إما بتوريق كل القروض العقارية أو توريق الأوراق المالية الناقلة للتدفقات النقدية، حيث تستخدم هذه الأوراق كضمان لإصدار فئات مختلفة من السندات، وعادة ماتكون في ثلاث فئات مختلفة الآجال كالتالي:¹

أ. **الفئة A:** والتي آجالها تتراوح من سنتين إلى خمس سنوات؛

ب. **الفئة B:** والتي آجالها تتراوح من أربع سنوات إلى سبع سنوات؛

ج. **الفئة C:** والتي آجالها تتراوح من سبع إلى عشر سنوات.

— **السندات المضمونة بقروض الرهن العقاري:** يعتبر هذا النوع من التوريق الأقل استخداما من النوعين السابقين، ويرجع ذلك إلى ربط جزء من الأصول بالميزانية كضمان لهذه السندات لفترة طويلة من الزمن، مما يؤدي إلى تخفيض السيولة في تشكيلة الأصول، كما أن قيمة هذا الجزء من الأصول تفوق قيمة السندات المصدرة مما يزيد من تخفيض السيولة في تشكيلة الأصول، بالإضافة إلى أن احتفاظ البنك بالقروض العقارية كجزء من الأصول بالميزانية يتطلب المزيد من الإحتياطات القانونية وزيادة رأسمال وهذا هو السبب الرئيسي وراء ضعف تداول هذا النوع من السندات.²

الفرع الرابع: أهمية توريق قروض الرهن العقاري: إن لتوريق قروض الرهن العقاري الأهمية البالغة والتي نذكرها باختصار في النقاط التالية الذكر.

1. دور توريق قروض الرهن العقاري في معالجة الديون: يهدف التوريق إلى تحويل ملكية أصول مدرة للدخل، من خلال طرح أوراق مالية قابلة للتداول لتوفير سيولة جديدة، بالإضافة إلى تحويل الديون إلى أسهم تمثل حصصا في ملكية البنك، كما يمكن تمويل التوريق من خلال الطريقتين التاليتين:³

— **القروض التجارية:** يمكن توفير التمويل اللازم لشراء الديون التي يتم توريقها باللجوء إلى القروض التجارية، مع مراعاة تزامن جدول السداد الخاص بالديون محل التوريق مع إلتزامات الدفع للمقرضين؛

— **إصدارات سند الدين:** يقوم البنك بإصدار سندات بقيمة تعادل قيمة الديون محل التوريق وهذا تبعا على ما يتوفر لهذه الديون من ضمانات، بحيث تستخدم حصيلة الاكتتاب في هذه السندات في شراء تلك الديون، ويراعى أن تتوافق تواريخ استحقاق السندات وعوائدها، مع تواريخ استحقاق أقساط الديون وفوائدها، وأن تكفي لسدادها عند حلول آجال استحقاقها.

¹ Arthur Charpentier, **Titrisation des risques catastrophes les cas bonds**, Direction études et statistiques et systemes d'information, Canada, 11/09/2002 , p11.

² Santiago Carboverde and others, **Securitization bank lending and credit quality : the case of Spain**, Working paper series, European central bank, n°1329, April 2011, p24.

³ العياش فؤاد، **البيع على الصفة**، الطبعة الأولى، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، المملكة العربية السعودية، 2003، ص133.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

2. أهمية التوريق العقاري كمصدر تمويلي بديل: تتمثل أهمية التوريق بالنسبة للبنوك فيما يلي:¹

- رفع كفاءة الدورة المالية والانتاجية ومعدل دورانها وتسهيل تدفق التمويل لعمليات الائتمان بضمان رهون العقارية عن طريق تحويل الأصول غير السائلة إلى أصول سائلة لإعادة توظيفها مرة أخرى، مما يساعد على توسيع حجم الأعمال للمؤسسات دون الحاجة إلى زيادة حقوق الملكية؛
- تنشيط سوق الأوراق المالية من خلال تعبئة مصادر تمويل جديدة، وتنويع المعروض فيها من منتجات مالية وتنشيط سوق تداول السندات، وخلق علاقات ارتباط تمويلية بين قطاعات أخرى كقطاع السكن وسوق الأوراق المالية؛
- رفع مقدرة البنوك على التمويل عن طريق رفع نسبة رأس المال بها، بدليل أن التوريق يسمح بتحويل الديون إلى سندات، بالإضافة إلى توفير المزيد من السيولة المتأتية من عمليات التوريق؛
- أداة تمويلية تنافسية بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أن تكلفة التوريق بالنسبة لها تتراوح ما بين 3% و 5% وهي أقل من تكلفة الاقتراض المصرفي؛
- توفير العملات الأجنبية في حالة التوريق عبر الحدود؛
- تقليل مخاطر الائتمان للأصول، من خلال توزيع المخاطر المالية على قاعدة عريضة من القطاعات المختلفة؛
- انخفاض احتمالات تعرض المستثمرين للأخطار المالية، وإنعاش سوق الديون الراكدة؛
- التخفيف من مشكلة المديونية، مما يساعد على تحقيق معدلات أعلى للكفاية الحدية لرأس المال؛
- تنشيط السوق الأولية في العديد من جوانب القطاعات الاقتصادية مثل العقارات والسيارات وبطاقات الائتمان؛
- التوريق أداة تساعد على الشفافية، وتحسين مصداقية المعلومات في السوق لأنه يتطلب العديد من الإجراءات، ودخول العديد من المؤسسات في عملية الاقتراض، مما يوفر المزيد من المعلومات في السوق لإنجاح التمويل.

3. دور التوريق العقاري في تفعيل جانب التمويل: يعتبر التوريق المصرفي خياراً رئيسياً لحل مشكلة السيولة، حيث يعتبر تكنولوجيا مالية مستحدثة تفيد في حشد البنوك لمجموعة من الديون المتجانسة والمضمونة بأصول في صورة دين واحد معزز ائتمانياً ثم عرضه من خلال منشأة متخصصة للاكتتاب في صورة أوراق مالية للجمهور لتقليل مخاطر التأخير أو العجز عن الوفاء بالديون وضمان التدفق المستمر للسيولة بالبنوك؛²

4. دور التوريق وأهميته في توفير السيولة: يعتبر التوريق العقاري من بين أهم النماذج المستخدمة في الأسواق المالية، كوسيلة لتوفير السيولة اللازمة لمؤسسات التمويل العقاري عن طريق تحويل الديون العقارية العادية الناشئة عن الاقتراض بغرض تمويل شراء أو بناء أو ترميم وحدة عقارية إلى سندات تصدرها جهات متخصصة في التوريق، حيث تقوم شركات

¹ أحمد عبد الرحمن الملحم ومحمود الكندري، عقد التمويل باستخدام الحقوق التجارية وعمليات التوريق دراسة تأصيلية مقارنة، مجلس النشر العلمي، لجنة التأليف والتعريب والنشر، 2004، ص 159.

² نفس المرجع السابق، ص 159.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

توريق الديون العقاري بشراء أصل الدين العقاري من جهة التمويل والذي يبلغ نسبة معينة من إجمالي المديونية المتمثلة في أصل الدين بالإضافة إلى أعباء أخرى مثل الفوائد والعمولات، على أن تقوم هذه الشركات بإصدار سندات طويلة الأجل تتراوح مدتها ما بين 20 و30 سنة، وتبلغ قيمتها نسبة معينة من أصل قيمة هذه العقارات، وتطرح هذه السندات في سوق رأسمال للبيع للمستثمرين، وتكون هذه السندات مضمونة بصفة أساسية بمحفظة الحقوق المالية المحولة لشركة التوريق ومايلحق بها من ضمانات، وغالبا ما يكون إصدار السندات بعائد ثابت يحصل عليه المستثمر حامل السند.

5. تجنب مخاطر التمويل وفقا لمقترحات بازل: اهتمت لجنة بازل بضرورة مراجعة المنهاج القائم علة مخاطرة التسليف، والمستخدم كمنهج نمطي لاحتساب متطلبات رأسمال الخاص بالبنوك، وفي هذا الصدد فإن تعدد التقييمات الخارجية من شأنه أن يمنح فرصة التمييز بين بعض المخاطر التسليفية، وهذا من مقترحات لجنة بازل المتعلقة بتحديد فئة تثقيل المخاطر لمختلف الموجودات الدفترية البنكية، وعليه فإن التزامات البنوك تعتمد على إما تقييم الحكومة أو تصنيف البنك في حد ذاته، وعليه فإن لجنة بازل تعتم على إدخال مقترح "أوزان المخاطر" تزيد على 100% في حالة موجودات ذات مخاطر عالية، وعليه فإن استخدام المؤسسات لتقييم ائتماني خارجي يخدم متطلبات رأسمال الرقابية، شريطة خضوعه لقبول السلطات الرقابية المحلية، أما فيما يخص البنوك المتطورة فترى لجنة بازل بأن المنهج المرتكز على التقييم الداخلي يفرض متطلبات رأسمال، وعليه فإن لجنة بازل تدرس القضايا الأساسية المرتبطة بمنهج التقييم الداخلي وتطويره، ولذلك فإن اللجنة تقترح منهجا اقتصاديا أكثر ملاءمة في مجال إدارة المخاطر، حيث أن لجنة بازل تهتم بعنصر مخاطر السوق وهذا من أجل تعزيز الانسجام في التعامل بين الالتزامات والارتباطات من خلال دخول البنك سواء لغرض الاتجار أو الاستثمار طويل الأجل، كما أكدت اللجنة على ضرورة وجود نظام ضمان الودائع بهدف تعزيز ثقة الجمهور، والحد من انتشار عدوى الأزمات المصرفية بين البنوك.¹

المطلب الثالث: آلية التوريق المصرفي: يمر التوريق المصرفي بخمس مراحل كالتالي:

الفرع الأول: تشكيل وتجميع الديون: من أول المراحل العملية لعملية التوريق تبدأ بتجميع كافة الديون المتجانسة، وقد تحمل مجموعة من الأشكال كالرهونات العقارية، بطاقات الائتمان، قسيمة شراء السيارات،...، حيث تجمع في محفظة مالية موحدة قابلة للتداول تطرح في سوق الأوراق المالية²، ثم تقوم المؤسسة ببيع بعض أصولها المضمونة بسعر مخفض لمنشأة ذات الغرض الخاص يتم إنشاؤها بهدف شراء هذه الأصول التي ترغب المؤسسة في توريقها والتي اصطلح على تسميتها **(SPV (Special Purpose Vehicle**، وذلك حتى تخرج هذه الأصول من الذمة المالية للمؤسسة بحيث

¹ لجنة بازل للرقابة المصرفية و الجمعية الدولية لضمان الودائع، المبادئ الأساسية لأنظمة ضمان ودائع فعالة، بازل، سويسرا، جوان 2009، ص: 2، 7.

² Abdelkader Beltes, La titrisation instrument efficace pour la gestion du risque du crédit bancaire, édition légende, Alger, 2007, p109.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

تبتعد عن مخاطر إفلاس المؤسسة المالية البائعة¹، كما يسمح بتحليل المخاطر بتكلفة أقل، والحصول على الدفع المشترك والمجمع لقيمة المحفظة، وتتم هذه العملية بشكل أساسي في البنك أو المؤسسة المالية، وتهدف هذه العملية لضخ السيولة للبنك، وهذا كما يمكن أن تكون محفظة الأوراق المالية تشتمل على الأسهم أو السندات أو الأوراق المالية الأخرى أو المجوهرات... الخ، والهدف منها عموماً تحقيق أكبر عائد وسيولة مقابل أقل مخاطر متوقعة.²

الفرع الثاني: نقل الديون: تتم هذه المرحلة انطلاقاً من البنك البادئ أو المصدر للتوريق إلى السوق المالية، وهذا بعد تجميع كل الديون المتجانسة في محفظة مالية واحدة وطرحها في السوق للتداول، قبلها يقوم البنك بشراء هذه المستحقات وهذا قبل موافقة خبراء جوجة الائتمان من خلال عمليات التصنيف الائتماني.³

الفرع الثالث: تسجيل عمليات الأوراق المالية: وفي هذه المرحلة يتم تسجيل الأوراق المالية الصادرة من مركز إيداع الأوراق المالية من قبل المستثمرين حاملي الأوراق المالية المورقة، ففي هذه المرحلة بالذات تتركز عملية متابعة طريقة سير وتنفيذ كافة الالتزامات، التحليل الدوري للمخزونات والموجودات من الأصول داخل المؤسسة، يشرف على توزيع المدفوعات للمستثمر، وهنا في حالة تعثر بعض الديون يتوجب حماية مصالح المستثمرين، فعلى المؤسسة المالية دفع الفوائد المستحقة للمستثمرين إضافة إلى أصل الدين في حد ذاته.⁴

الفرع الرابع: تعيين إدارة المؤسسة: يتم في هذه المرحلة تعيين مخطط أو مؤسسة التسيير، حيث تهدف هذه المؤسسة إلى إدارة وتسيير المهام الرئيسية لعملية التوريق، وكذا تحصيل المستحقات وجمع جملة الطلبات والأموال المحولة إلى مركز الأوراق المالية، فإدارة مصالح التسيير داخل المؤسسة بإمكانها تثبيت الأموال والأصول المجمعة عند تاريخ الاستحقاق، وبذلك فإن الإدارة تقوم بعملية التقييم الدوري لهذه الأصول والأموال المجمعة بواسطة وكالة التصنيف الائتماني لما لها من أهمية، لاسيما في تحديد درجة قيمة الأصول وتعزيزها، خاصة إذا وردت الأصول لتعزيز الائتمان في درجة أقل من قبل المستثمر، وغالباً ما يكون محول الموجودات هو صاحب الإدارة (المدير، المسير)، خاصة فيما يتعلق بسندات الرهن العقاري أو الأوراق المالية الأخرى.⁵

الفرع الخامس: منح وتعزيز الائتمان: تعزيز الائتمان بنسبة الثلث يعطي المؤمن ثقة إضافية للمستثمر، ويزيد من مستوى التداول للأوراق المالية الصادرة في السوق، ويمكن أن يؤدي إلى ضمان الدفع إن كان المدين قد فشل في التزاماته، مع

¹ عبد الباري مشعل، الصكوك الإسلامية (التوريق) وتطبيقاتها المعاصرة وتداولها، المؤتمر الإسلامي، مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة 19، إمارة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ص 07.

² أمين عبد العزيز حسن، الأسواق المالية، دار قباء الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 205.

³ Abdelkader Beltes, La titrisation instrument efficace pour la gestion du risque du crédit bancaire, opcit, p109.

⁴ Ibid, p110.

⁵ Ibid, p111.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

تحديد المستوى المناسب من تعزيز الائتمان ويستند أساسا على تقييم مخاطر الائتمان داخل دفعة من المطالبات التي تستند إلى تجربة فقدان هذا النوع من الأصول على أن تكون الفوائد على هذه السندات متوافقة مع فوائد الديون الأصلية.¹

المطلب الرابع: أسباب لجوء البنوك إلى التوريق المصرفي وأهدافه وآثاره: توجد مجموعة من الأسباب التي دفعت البنوك للجوء إلى التوريق المصرفي، والذي تهدف من خلاله البنوك إلى تحقيق مجموعة من الأهداف.

الفرع الأول: أسباب لجوء البنوك إلى التوريق المصرفي: تتمثل هذه الأسباب في التالي:²

1. استحواذ البنك على معظم الأصول المالية في السوق يعطي الفرصة للغير للدخول في هذا النشاط؛
 2. قابلية الأصول الضامنة (الرهنات) والديون الأصلية التحويل إلى أوراق مالية وخاصة السندات؛
 3. تمام عمليات التحويل المباشر للأوراق المالية المطروحة على المستثمرين دون حدوث تدخل من البنك؛
 4. ارتفاع كفاءة إدارة وتوظيف أموال البنوك بالشكل الذي يحقق أهدافها مما يتيح لها الفرصة في الدخول في نشاط التوريق بصورة ملائمة؛
 5. قدرة البنوك على استغلال عملية التوريق لتعزيز قاعدة تمويل صغار العملاء والمستثمرين، وبذلك يعمل التوريق في هذه الحالة على تخفيض مخاطر التمويل بالنسبة للمستثمرين ومخاطر الأعمال بالنسبة للبنك؛
 6. دور التوريق في التخلص من خدمات الأصول وضماناتها في أجل الاستحقاق وهذا للملائمة بين الأصول وضماناتها، وهذا ما يترتب عليها من مصاريف صيانة وحفظ، ...؛
 7. استخدام البنوك للتوريق كآلية فعالة تسمح بتجميع أصولها في شكل مجمعات للحصول على أعلى درجات الائتمان عند التوريق ومن ثم الحصول على ما يلزمها من تمويل دون حدود؛
 8. تزايد معدلات دوران أنشطة التمويل والاستثمار بالبنوك مع زيادة الأرباح الصافية، مما استدعى انتباه البنوك إلى إعادة النظر في خططها التمويلية ومحافظها الاستثمارية واستراتيجيتها التجارية لتتلاءم مع تزايد وتنافس البنوك في أسواق المال.
- الفرع الثاني: أهداف التوريق المصرفي:** يهدف التوريق المصرفي إلى تحقيق أهداف اقتصادية أو رقابية.

1. الأهداف الاقتصادية: تتمثل اختصارا في العناصر التالية:³

¹ Samuel H.Cox and others, **Actuarial and economic aspects of securitization of risk**, Department of risking management and insurance, Atlantas, USA, Febraury 15 th, 1999, p06.

² محمد زيدان إبراهيم، القياس والإفصاح المحاسبي عن عمليات التوريق في ضوء المعايير المحاسبية بالبنوك التجارية دراسة تطبيقية، مجلة آفاق جديدة، 3-2004/10/4، ص16.

³ نصيرة دردر، التوريق البنكي أداة لجلب السيولة وتحقيق الربح، مجلة مركز البصيرة للدراسات الاقتصادية، العدد12، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص88.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- خفض مخاطر التمويل ويتم ذلك عن طريق قيام التوريق بعزل هذه المخاطر من خلال قيام الممولين بشراء مجموعة من الديون في قطاع معين للبيع بالتجزئة من خلال توسيع حجم أعمال الائتمان وبالتالي يؤدي هذا إلى توزيع المخاطر المالية على قاعدة عريضة من القطاعات المختلفة؛
- خفض تكلفة الاقتراض بالتوريق يوفر تمويل أقل تكلفة وبالتالي عائد ومردود أعلى قياساً بطرق التمويل التقليدية؛
- حاجة المؤسسات المالية والشركات لتحسين ميزانيتها العمومية وربحياتها، ويتم ذلك من خلال عمليات بيع الديون والتوسع في العمليات خارج الميزانية والتي لا تؤثر على البنود داخل الميزانية وتحقق ربحية أعلى من الأنشطة العادية وكذلك لاحتياج من الناحية العملية إلى زيادة مصادر التمويل؛
- التوريق يتيح للبنوك والمؤسسات المالية المختلفة إمكانية منح القروض ثم تحريكها، واستبعادها من ميزانيتها خلال فترة قصيرة، وبالتالي تخليصها من الحاجة إلى تكوين مخصصات للديون المشكوك في تحصيلها؛
- تأمين استمرار حصول البنك على التدفقات النقدية المطلوبة، وكذلك تأمين نسبة معينة من موجوداته على شكل ديون، وذلك يتم من خلال تسديد الديون والذمم المدينة كأسلوب استراتيجي دون أن يستخدم البنك الأسلوب التقليدي في الوساطة المالية والقيام بدلا عنها بأعمال السمسرة والإسناد مباشرة إلى مجهزي الأموال ومقتريها؛
- مساهمة التغير الجذري الحاصل منذ الثمانينات في أسلوب التمويل في أسواق المال العالمية، فقد تم التحول من صيغة القرض المصرفي إلى صيغة الأوراق المالية لا سيما السندات، وهكذا أصبحت القروض المصرفية مجرد تمويلات مؤقتة إلى حين أن تسمح ظروف السوق المقترض من تأمين احتياجاته التمويلية عبر السندات الدولية؛
- تنشيط وتنمية سوق رأسمال بصفة عامة خاصة سوق السندات وذلك من خلال تعبئة الأصول المورقة وتنويع المعروض فيها من منتجات مالية؛
- اتساع سوق الديون من خلال جذب مجموعة كبيرة من المستثمرين ومنه يؤدي هذا إلى التوسع في تنشيط القطاعات الاقتصادية القابلة ديوها للتوريق.

2. الأهداف الرقابية: وتتمثل في التالي:¹

- تعزيز امكانات البنوك على الوفاء بمتطلبات معايير كفاية رأسمال وفقا لإتفاقية بازل 1998، والمعدلة في مارس 2000، وذلك من خلال التخلص من الأصول غير السائلة وذات الأوزان العالية المخاطر واستبدالها بأصول أخرى سائلة، وذات أوزان منخفضة المخاطر، بمعنى أن التوريق يساعد على إعادة هيكلة المحافظ الاستثمارية بالبنوك؛
- إتاحة المجال أمام المؤسسات المالية متوسطة الحجم باستخدام التوريق بديلا عن الحساب الجاري المدين أو الحساب المكشوف أو خط ائتماني، وبالتالي تخفيض الضغوط التي تنشأ عن تصنيف الائتمان في إطار السياسة النقدية للمصارف المركزية.

¹ نفس المرجع السابق، ص 88.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

الفرع الثالث: آثار التوريق المصرفي على عمل البنوك: إن لتطبيق التوريق المصرفي في البنوك آثار إيجابية وأخرى سلبية نتعرض لها في النقاط التالية:

أولاً: أثر التوريق المصرفي على تحسين جودة الخدمات المصرفية: نلخص هذه الآثار في النقاط التالية:

1. توفير السيولة ونقل المخاطر: أهم الأسباب المحفزة على اللجوء إلى عملية التوريق اعتبارها مصدراً بديلاً للتمويل، فالبنوك وفي حالة حاجتها إلى السيولة تلجأ إلى زيادة رأسمالها، إما بإصدار أسهم جديدة أو الاقتراض باللجوء إلى أحد البنوك الأخرى أو بإصدار سندات مديونية¹، وأمام الالتزامات الثقيلة التي ترافق لجوء البنوك لهذه الأساليب يأتي التوريق ليقدم أداة جديدة لحل مشاكل التمويل على نحو يتم فيه تفادي هذه الالتزامات، وذلك بتعجيل حقوق البنوك على مدينيتها، والتخلص من المخاطر التي تتعلق بهذه الحقوق (خطر عدم الدفع، خطر تغير سعر الفائدة) من خلال التنازل عنها لمؤسسة التوريق²؛

2. مساعدة البنوك على تحقيق نسبة الملاءة المصرفية: تلتزم البنوك بتحقيق نسبة ملاءة معينة تمكنها من القيام بالتزاماتها وحماية أموال المودعين، فرؤوس الأموال تلعب دوراً بالغ الأهمية في النشاط المصرفي، وكلما كان حجم رأسمال أكبر كانت نسبة الملاءة أعلى، الأمر الذي يساعد البنك على مواجهة المخاطر على تنوعها وبالتالي يعزز ثقة المتعاملين معه³، وتحقيق نسبة الملاءة المصرفية يفرض على البنوك وضع مخصصات لمواجهة تعثر الديون المشكوك في تحصيلها، الأمر الذي يؤدي إلى تقليص قدرة البنك على التمويل، ويخفض من دوران رأسمال، والذي ينتج عنه انخفاض الربحية، وبذلك فتوريق البنك لقروضه يجعله يستفيد من جعلها أصولاً سائلة، وهذا يحرره من تكوين مخصصات مقابلة لها في الميزانية العمومية، فبخروج القروض المورقة من ميزانية البنك تنخفض درجة المخاطر وتزداد الأموال الخاصة دون الحاجة إلى اللجوء إلى أطراف أخرى للتمويل⁴؛

3. تسريع ورفع معدل النشاط الائتماني: تضع لوائح البنوك المركزية سقفاً لحجم الائتمان الممنوح للبنوك، مما يحدد نشاطها، لكن استخدام البنك لآلية التوريق يتيح له التقليل من حجم الائتمان بالتنازل عن مجموعة من أصوله، واستخدام الأموال التي تم استردادها في إقراض عملاء جدد، الأمر الذي يساعد على توسيع دائرة الاستفادة من الائتمان المصرفي وتوسيع دورانه⁵؛

¹ أحمد عبد الرحمن الملحم ومحمد أحمد الكندي، عقد التمويل باستخدام الحقوق التجارية وعمليات التوريق، مرجع سبق ذكره، ص 159.

² هشام فضلي، الاستثمار الجماعي في الحقوق الآجلة التوريق، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2004، ص 24.

³ شامي ليندة، الائتمان المصرفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2001، ص 363.

⁴ خير الدين عبد ربه الحمري، إمكانية استخدام التوريق للتمويل الإسكاني في ليبيا، كلية الاقتصاد، جامعة عمر المختار البيضاء، 2010، ص 7.

⁵ هشام فضلي، الاستثمار الجماعي في الحقوق الآجلة التوريق، مرجع سبق ذكره، ص 12.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

4. **زيادة الموارد المالية للبنوك:** إن طبيعة نشاط البنوك وخضوع عملياتها لقيود ومتطلبات خاصة جعلت منها أهم المنشآت المتعاملة في عمليات التوريق، حيث تمارس مهام مختلفة يعتمد عليها من قبل الأطراف الأخرى لإتمام صفقات التوريق وتنفيذها، ومن بين هذه المهام قيام مؤسسة التوريق بتكليف البنك بعد عملية التنازل عن القروض بإدارة هذه الأخيرة كونها الأكثر دراية وقدرة على ذلك، ويتولى البنك تقديم هذه الخدمة لصالح المستثمرين مقابل رسوم، ويعد هذا من بين المجالات الجديدة التي أتاحتها عملية التوريق والتي تعود على البنك بموارد إضافية¹؛

5. **تجنب البنك مشكلة عدم المطابقة:** يقصد بعدم المطابقة أن البنك في نشاطه يعتمد على تحقيق إيرادات من خلال الفرق بين سعر الفائدة على الأموال المودعة وسعر الفائدة على الأموال المقترضة، والتطابق يجب أن يحصل بين المدة الزمنية للأموال المودعة والمدة الزمنية للقروض الممنوحة لتحقيق هذا الفارق، وفائدة التوريق هنا تظهر كون البنك وخاصة إذا تعلق الأمر بقروض عقارية طويلة الأجل يسترد قيمة هذه القروض دون مراعاة شرط المطابقة².

ثانياً: **مخاطر التوريق المصرفي:** تتمثل مخاطر التوريق المصرفي على عمل البنوك في التالي³:

1. **المخاطر العامة للتوريق:** تتمثل أهم المخاطر العامة للتوريق في النقاط التالية⁴:

- خطر التأخر عن الأداء؛

- خطر العجز عن الوفاء بأصل الدين وفوائده؛

وهما خطران يرجعان إلى طبيعة السندات القائمة على الائتمان والديون دون الأصول الحقيقية العينية، وبالتالي فإن أية هزة لمركز المدينين والضامنين أو أحدهما تنعكس آثارها على السندات نفسها، ومن جهة أخرى فإن ربط السندات بقدرة العملاء على الأداء والوفاء يعرضها لمخاطر كل واحد منهم من حيث القدرة والعجز، والوفاء والإعسار والإفلاس إضافة إلى ما يتعرض له البنك الدائن البادئ للتوريق، ذلك أن للطرف الآخر الحق في مطالبة ذلك البنك في حالة إنهاء العقد بالتعويض، غير أن مبلغ التعويض ليس له أولوية في قوانين معظم الدول أبرزها الولايات المتحدة الأمريكية، بل يصنف ضمن التعويضات العامة غير المضمونة بالنسبة للبنك البادئ للتوريق.

2. **المخاطر التسويقية والاستراتيجية:** وذلك عن طريق:

- ارتفاع معدلات الفائدة التي تؤدي إلى تخفيض القيمة السوقية للسندات المصدرة، وعدم الاقبال عليها مما يؤثر على نجاح عملية التوريق بالإضافة إلى تقلبات أسعار الصرف؛

¹ خير الدين عبد ربه الحمري، إمكانية استخدام التوريق للتمويل الإسكاني في ليبيا، مرجع سبق ذكره، ص 6.

² أحمد عبد الرحمن الملحم ومحمد أحمد الكندي، عقد التمويل باستخدام الحقوق التجارية وعمليات التوريق، مرجع سبق ذكره، ص 163، 164.

³ هشام فضلي، الاستثمار الجماعي في الحقوق الآجلة للتوريق، مرجع سبق ذكره، ص 266، 267.

⁴ حسين فتحي عثمان، التوريق المصرفي للديون الممارسة والإطار القانوني، الدليل الإلكتروني للقانون العربي (www.arablawn-info.com)، ص 21،

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- صعوبة تحديد العائد لكل طرف من أطراف التوريق قبل إتمام عملية التوريق؛
- صعوبة تقدير عناصر التدفقات النقدية المستقبلية خاصة عند الاستثمار؛
- مخاطر تقلب أسعار العملات، التضخم، الفائدة، التسويق، والسوق.

3. المخاطر المتعلقة بالضمانات والأصول والمشاكل الائتمانية: والمتمثلة في:

- مخاطر إفلاس المؤسسات المالية الضامنة، والمؤسسات العاملة في التوريق، وعلى الرغم من أن البنك قد يمنح حق إمتياز لديون التوريق أو إختصاص أو رهن على بعض ممتلكاته، ولكن كل ذلك لا يحول دون تعرض السندات لخطر العجز عن الوفاء أو التأخير في دفع قيمتها؛
 - صعوبة جميع الموجودات التي لا تتمتع بالتشابه في الطبيعة أي غير المتجانسة مما ينتج عن ذلك صعوبة التنبؤ بأوضاع الموجودات من جانب الأرباح والخسائر التي قد تحققها؛
 - مخاطر الضمانات، حيث أن سندات التوريق تعتمد في الغالب على ضمانات ديونها المتمثلة في الرهون العقارية، حيث أنها معرضة لتقلبات خطيرة في أسعارها، ناهيك عن التقديرات المبالغ فيها لقيمتها بسبب المضاربات فيها.
- ### 4. المخاطر التشغيلية: والتي تتمثل في:

- صعوبة تطبيق التعديلات الخاصة بالإفصاح من قبل الشركة التي تقوم بتوريق ديونها، وهي الإعتراف بالأصول المالية والخدمات التي تحت سيطرتها والالتزامات التي تحققت، وعدم الاعتراف بالأصول المالية عند التنازل عن السيطرة عليها وأيضاً بالالتزامات التي تم سدادها أو إلغاؤها؛
- تعاني البنوك من نقص المعلومات اللازمة عن عمليات التوريق لذلك تجد صعوبة في تحديد المعلومات الواجب الإفصاح عنها في الدفاتر والميزانية العمومية؛
- صعوبة تحديد معالجة محاسبية للأصول المرهونة، وصعوبة تحديد الأسلوب المناسب للقياس في حالة الوفاء بالدين أو عدم الوفاء بالدين.

5. المخاطر القانونية والشرعية: وهي:

- يعتبر قانون سرية الحسابات في البنوك أحد العقبات أمام التوريق، حيث أن البنوك لا تستطيع الإعلان عن أي معلومات عن عملائها لأي طرف ثالث وهي شركات التوريق؛
- عدم وجود إطار قانوني واضح ينظم عمليات التوريق سواء داخل الرقعة الجغرافية الواحدة أو خارجها، خاصة فيما يتعلق بحقوق وواجبات المؤسسة العاملة في مجال التوريق، وعلاقتها بالسلطة الرقابية؛
- تداخل في شروط وضوابط عملية إصدار وتداول الصكوك المورقة من الجانب الشرعي، وهذا بسبب إختلاف في نوعية وطبيعة الأصول محل التوريق، كعدم السماح بإصدار صك مرابحة يستغل لأغراض التداول؛
- عدم قدرة المؤسسة العاملة في مجال التوريق على تكييف وتحقيق التوافق في عملياتها وفقاً للشريعة الإسلامية، وهذا لتعدد العلاقات التعاقدية بين مختلف أطراف عملية التوريق.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

المبحث الثالث: الحوكمة المصرفية والتأمين البنكي كآليتين ماليتين مبتكرتين

طبقت على مستوى البنوك آلية إدارة أعمال مبتكرة وهي الحوكمة المصرفية، حيث تختلف الحوكمة على مستوى البنوك عن الحوكمة على مستوى الشركات، كما يلجأ البنك إلى تطبيق هذه الآلية من أجل تحقيق الرقابة على أعمال البنك اليومية ومعالجة الاختلالات.

المطلب الأول: مفهوم الحوكمة المصرفية: نظرا للدور البالغ للحوكمة المصرفية والذي حققته بفضل الفاعلين الذين قاموا على تطبيقها، وهذا بهدف حماية مصالح حملة الأسهم وأصحاب المصالح، مع الحرص على الالتزام بالقوانين أثناء العمل، وهذا نظرا لأهمية البنوك في النظام المالي والاقتصادي لأي دولة.

الفرع الأول: تعريف الحوكمة المصرفية: وردت العديد من التعاريف للحوكمة المصرفية نذكر منها مايلي:

عرف (Sebastian Molineus) الحوكمة المصرفية أو حوكمة البنوك بأنها: "الأسلوب الذي من خلاله يحكم مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا، أعمال وقضايا ومعاملات البنك، كما يوضح هذا الأسلوب كيف يتم وضع:¹

- أهداف البنك؛
- عمليات البنك اليومية والأساسية؛
- الوفاء بالالتزامات التي قطعت للمساهمين؛
- حماية مصالح المودعين؛
- وضع نشاطات وسلوك البنك جنبا إلى جنب مع توقعاته واهدافه المسطرة والذي يعمل بأسلوب سليم ومتين وآمن للوصول إلى ذلك."

وعرف (جاناثان تشاركهام) الحوكمة المصرفية بأنها: "النظام الذي تتم بموجبه إدارة البنوك ومراقبتها ابتغاء تحقيق غاياتها وأهدافها، فهو النظام الذي يتعاملون بموجبه مع مصادر رؤوس الأموال (المساهمين، المستثمرين، المؤسسين)."²

كما عرفها (حاكم محسن الربيعي وحمد عبد الحسين راضي) بأنها: "مجموعة الأنظمة والإجراءات والسياسات التي يتم من خلالها ضبط وتوجيه مسار توجهات المصارف."³

¹ Sebastian Molineus, **International and MENA wide trends and developments in bank and corporate governance**, The institute of banking IFC : corporate governance for banks in Saudi Arabia forum, Riyadh, 22-23 May 2007, p3.

² جاناثان تشاركهام، ترجمة مركز المشروعات الدولية الخاصة (CIPE)، إرشادات لأعضاء مجالس إدارة البنوك، المنتدى العالمي لحوكمة الشركات، 2005، ص9.

³ حاكم محسن الربيعي وحمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها على الأداء والمخاطر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص33.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

وتعني الحوكمة المصرفية بأنها: "تطوير الهياكل الداخلية للبنوك بما يؤدي إلى تحقيق الشفافية في الأداء وتطوير مستوى الإدارة، وترى لجنة بازل أن الحوكمة من المنظور المصرفي تتضمن الطريقة التي تدار بها المؤسسات المصرفية بواسطة مجالس إدارتها والإدارة العليا."¹

وعرف (بلعزوز بن علي) الحوكمة المصرفية بأنها: "الأساليب التي تدار بها البنوك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا، والتي تحدد كيفية وضع أهداف البنك والتشغيل وحماية مصالح حملة الأسهم وأصحاب المصالح مع الالتزام بالعمل وفقا للقوانين والنظم السائدة وبما يحقق مصالح المودعين."²

الفرع الثاني: الفاعلون الأساسيون في الحوكمة المصرفية: يتمثل الفاعلون الأساسيون في الحوكمة المصرفية في نوعين منهم وهما الفاعلون الداخليون والفاعلون الخارجيون والمتمثلين في العناصر التالية الذكر.

أولاً: الفاعلون الداخليون: وهم باختصار:³

1. حملة الأسهم: ويظهر دورهم في حوكمة البنوك من خلال انتخابهم للمجلس الإشرافي والموافقة على مجلس الإدارة ولجنة المراجعين الخارجيين، حيث يتوقع منهم اختيار مجلس إدارة كفء يتمتع أعضاؤه بالخبرة، إضافة إلى الدور الرئيسي الذي يجب أن يلعبه المساهمون في إدارة شؤون البنك؛

2. رئيس مجلس الإدارة: يتولى مجلس الإدارة انتخاب أحد أعضائه، حيث يتكفل بالمهام الإدارية ويمثل البنك بصفته شخصا معنوياً؛

3. أعضاء المجلس التنفيذي: وهم المسؤولون عن إدارة الأعمال اليومية داخل البنك لما يتمتعوا به من خبرة ومعرفة بطبيعة العمل المصرفي؛

4. أعضاء المجلس غير التنفيذيين: وهم أعضاء لا تربطهم أي علاقة مع فريق البنك أو إدارته، يتمثل دورهم في الترشيح والرقابة على القرارات التي يصدرها الأعضاء التنفيذيون والتأكد من الالتزام بتطبيق قواعد حوكمة البنوك؛

5. الإدارة التنفيذية: حيث يتمتع أعضاؤها بالكفاءة والنزاهة لإدارة البنك، وعليهم أن يتعاملوا وفق أخلاقيات المهنة وهي المسؤولة عن إدارة الأنشطة اليومية للبنك بما يتلاءم مع السياسات التي يضعها مجلس الإدارة؛

6. الإدارة العليا: حيث تعتبر الركيزة الأساسية للحوكمة في البنوك، تقوم بالدور الرقابي على الإدارة التنفيذية في بعض الوظائف والأنشطة المحددة؛

¹ النشرة الاقتصادية، العدد 35، بنك الاسكندرية، 2003، ص 53.

² بلعزوز بن علي، الحوكمة في المؤسسات المالية والمصرفية مدخل للوقاية من الأزمات المالية والمصرفية بالإشارة لحالة الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، كلية العلوم السياسية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20-21/10/2009، ص 6.

³ طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات: تطبيق الحوكمة في المصارف، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص 418، 419.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

7. **المراجعون الداخليون:** يتمثل دورهم في الرقابة خاصة فيما يتعلق بدقة ونزاهة التقارير المالية واكتشاف ومنع التزوير والغش، بالإضافة على تقديم النصيحة لتحسين الأداء؛

8. **لجنة المراجعة:** وهي لجنة فرعية منبثقة عن مجلس الإدارة تضم أعضاء مستقلين، والهدف منها هو مساعدة مجلس الإدارة على الوفاء بالتزاماته والإشراف على النظام الرقابي للبنك، ويتم تشكيل اللجنة بقرار من الجمعية العامة للبنك بناء على اقتراح مجلس الإدارة.

ثانيا: **الفاعلون الخارجيون:** وتتمثل في جميع عناصر البيئة الخارجية المؤثرة على البنك وهي¹

1. **الإطار القانوني والتنظيم الرقابي:** يعتبر وجود إطار تنظيمي وقانوني متطور لنظام البنك أمرا هاما، بالإضافة إلى أهمية الدور الرقابي للبنك المركزي؛

2. **المودعون:** والذي يظهر دورهم من خلال الرقابة على أداء الجهاز المصرفي في قدرتهم على سحب مدخراتهم، في حال ملاحظة إقبال البنك على تحمل مخاطر كبيرة؛

3. **شبكة الأمان وصندوق تأمين الودائع:** لجأت العديد من البنوك إلى تأمين الودائع لحماية المودعين، حيث نظمت هذه العملية من قبل مؤسسات خاصة ذات علاقة بالبنوك، الأمر الذي زاد من الثقة العامة في النظام المصرفي؛

4. **وسائل الإعلام:** تملك وسائل الإعلام تأثيرا كبيرا على الرأي العام لذا يمكنها أن تمارس الضغط على البنوك ودفعها لنشر معلومات، ورفع كفاءة رأسمال البشري ومراعاة مصالح الفاعلين الآخرين في السوق؛

5. **شركات التأمين والتقييم الائتماني:** تساعد هذه المؤسسات على دعم الالتزام في السوق، حيث تقوم فكرة التقييم على التأكد من توفر المعلومات لصغار المستثمرين، مايزيد في درجة الشفافية.

الفرع الثالث: أسباب اختلاف حوكمة البنوك عن حوكمة الشركات: من أسباب اختلاف حوكمة البنوك عن حوكمة الشركات مايلي:²

1. وجود معلومات مالية أكثر غموضا مما يصعب عملية تقييم الأداء والمخاطر؛

2. تعدد وتنوع أصحاب المصالح بالبنوك (عدة مودعين وحقوق ملكية متعددة)؛

3. رافعة مالية ذات معدلات مرتفعة وحقوق للغير قصيرة الأجل وبمبالغ ضخمة؛

4. صرامة وشدة اللوائح والقواعد التنظيمية؛

5. تنظيم بطيء وثقيل في الإجراءات؛

6. الآثار الأكثر انتشارا في حالة انهيارها والتي تنال من المودعين والدائنين التجاريين والمساهمين؛

¹ محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص37.

² Stijin Claessens, **Corporate governance of banks : why it is important-how it is special and what it implies ?**, consultative OECD, World bank meeting on corporate governance, Hanoi, Vietnam, December 6,7 (without year), p12.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

7. تعتبر البنوك جوهر الاستقرار المالي لاقتصاد الدولة ككل.¹

الفرع الرابع: دور البنوك في تعزيز مبادئ الحوكمة: يظهر دور البنوك في تعزيز مبادئ الحوكمة من خلال العناصر التالية:²

1. تعزيز مبادئ الممارسات السليمة للحوكمة لدى الجهاز المصرفي والذي يمر عبر مسارين، المسار الأول تطبقه السلطة النقدية والمتمثلة عموماً في البنك المركزي باعتبارها المسؤولة عن تنظيم ورقابة الجهاز المصرفي، والمسار الثاني هو البنوك ذاتها لأن غياب الحوكمة يعني الفوضى والانهيار؛

2. المنافسة الكبيرة بين البنوك أوجدت نوعاً من الثقافة والوعي المصرفي لدى الجمهور والشركات بحيث أصبح معيار الجودة هو أساس العلاقة، مما أجبر البنوك على انتهاج مبادئ الحوكمة التي تعتبر من المعايير الجوهرية للجودة؛

3. تعتبر البنوك الممول الرئيسي في الاقتصاد، وعليه بتطبيقها لمبادئ الحوكمة تحافظ على حقوق ذوي العلاقة خاصة المساهمين والمودعين؛

4. إرساء البنوك لمبادئ الحوكمة من خلال الشفافية، الإفصاح، العدالة والمسؤولية.

المطلب الثاني: تطبيق الحوكمة المصرفية: نظراً للأهمية البالغة للحوكمة المصرفية والتي تهدف أساساً إلى زيادة قيمة المساهمين والرفع من التنافسية، ولتحقيق هذا الهدف لا بد أن يخضع تطبيق الحوكمة المصرفية لعوامل التطبيق السليم لها.

الفرع الأول: أهمية تطبيق أسس الحوكمة في البنوك: في البداية كان التركيز على تطبيق مبادئ الحوكمة في الشركات، ثم انتقل إلى البنوك نتيجة التطور السريع في الأسواق المالية والعولمة المالية، والاستخدام الموسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتنوع المنتجات المالية في البنوك خاصة بعد ظهور الابتكارات المالية، مما أدى إلى حدوث ضغوط تنافسية متزايدة بين البنوك والمؤسسات غير البنكية، الأمر الذي زاد من أهمية قياس المخاطر وإدارتها، وعليه جاءت للحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر في البنوك.

تتمثل أهمية الحوكمة بالنسبة للبنوك في:³

1. الفعالية المالية والتشغيلية المثلّية؛

2. تحسين عملية دخول رأسمال الخارجي؛

3. تحسين تقييم البنك وتخفيض تكلفة رأسمال؛

4. بناء وتحسين سمعة البنك؛

¹ Nicole Danila, **A successful corporate governance story**, The institute of banking-IFC : corporate governance for banks in Saudia Arabia, Riyadh, May 22- 23, 2007, p2.

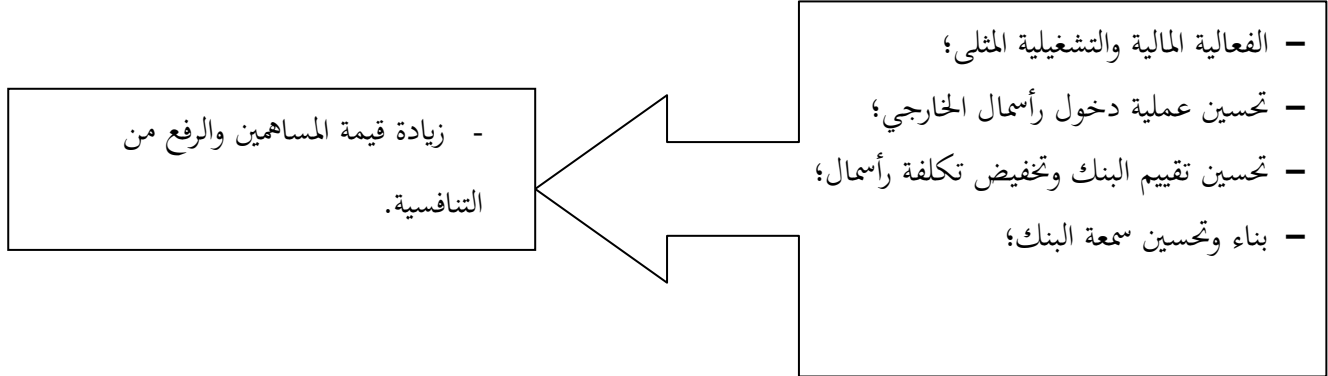
² جيمس ستانيسلاو، **الاختيار المالي في شرق آسيا: ماهي أهمية حوكمة الشركات؟**، مركز المشروعات الدولية الخاصة، 2003، ص4.

³ Sebastian Molineux, **International and MENA wide trends and developments in bank and corporate governance** , opcit, p6.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

5. وهذا كله يصب في زيادة قيمة المساهمين والرفع من التنافسية.

الشكل (2-1): أهمية تطبيق أسس الحوكمة في البنوك



Source : Sebastian Molineus, International and MENA wide trends and developments in bank and corporate governance , opcit, p6.

الفرع الثاني: عوامل التطبيق السليم للحوكمة بالبنوك: تتمثل عوامل التطبيق السليم للحوكمة بالبنوك في:¹

1. وضع أهداف استراتيجية ومجموعة من القيم والمبادئ التي تكون معلومة لكل العاملين في البنك؛

2. وضع وتنفيذ سياسات واضحة للمسؤولية بالبنك؛

3. ضمان كفاءة أعضاء مجلس الإدارة وإدراكهم للدور المنوط بهم في عملية الحوكمة وعدم خضوعهم لأي تأثيرات داخلية وخارجية؛

4. ضمان الرقابة الملائمة والدائمة للإدارة العليا؛

5. الاستفادة الفعلية من العمل الذي يقوم به المراجعين الداخليين والخارجيين وإدراك أهمية الرقابة؛

6. توفر نظام الحوافز على مستوى البنك؛

7. مبادرات التدريب والتعليم لبناء طاقات في حوكمة البنوك؛

8. تطوير إطار قانوني فعال يحدد حقوق وواجبات البنك.

الفرع الثالث: خطوات تطبيق حوكمة البنوك: قامت مؤسسة التمويل الدولية باقتراح مخطط عمل من أجل تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك والمؤسسات المالية، وهذا كما يوضح الجدول التالي الخطوات المتتابعة لحوكمة البنوك:

¹ Geof Mortlock, Corporate governance in the financial sector, reserve bank of New Zealand. Bulletin, n=°2, p14.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

الجدول رقم (2-1): خطوات تطبيق الحوكمة بالبنوك والمؤسسات المالية

السمات	المستوى (1): ممارسات حوكمة البنوك المتعارف عليها	المستوى (2): الخطوات الإضافية لضمان تحقيق حوكمة البنوك	المستوى (3): الإسهام الأساسي في تحسين حوكمة البنوك على المستوى الوطني	المستوى (4): القيادة
الالتزام بحوكمة البنوك	- التأكد من ممارسة الجوانب الشكلية من الحوكمة؛ - يحتفظ البنك بعدد من السياسات المصاغة أو بميثاق للحوكمة يتناول كحد أدنى حقوق المساهمين والتعامل معهم ودور مجلس الإدارة والشفافية والإفصاح وأخلاقيات المهنة.	- يحدد البنك موظف مسؤول عن ضمان التزامه بميثاق الحوكمة وسياسته ومراجعة هذا الميثاق وهذه السياسات بشكل دوري؛ - يفصح البنك بشكل دوري للمساهمين عن ميثاق الحوكمة والممارسات ودرجة التزام هذه الممارسات بالمواثيق الاختيارية لأفضل الممارسات في هذه الدولة.	- يلتزم البنك بجميع التوصيات المتعلقة بميثاق أفضل الممارسات الاختياري القائم في الدولة؛ - يحتوي مجلس الإدارة على لجنة للحوكمة.	- البنك معترف به دوليا بوصفه زعيم وطني له موقع بين رواد العالم في الحوكمة.
هيكل مجلس الإدارة وعمله	- ينعقد مجلس الإدارة بصفة دورية ويتشاور بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية للبنك؛ - يحصل أعضاء مجلس الإدارة على معلومات مناسبة ووقت كاف للتحليل والتشاور من أجل ممارسة مهامهم المتعلقة بالإشراف على اتجاه البنك وتنميته؛ - يشمل المجلس على أعضاء ليسوا من ضمن الموظفين التنفيذيين به ولا تابعين له ولا هم أعضاء ضمن المساهمين المسيطرين؛ - يشمل المجلس على لجنة للمراجعة	- يتضمن المجلس عضوين أو ثلاثة مستقلين عن الإدارة والمساهمين المسيطرين؛ - لدى المجلس لجنة إدارة للمخاطر ويحصل مجلس الإدارة بأكمله على مراجعات سنوية تحتوي على آراء من مصادر خبرات خارجية بخصوص نظم إدارة المخاطر بالبنك؛ - وضع البنك إجراءات خاصة لمراجعة كاملة لمجلس الإدارة حول كافة صفقات الائتمان الهامة المبرمة مع الأعضاء المنتدبين وأعضاء المجلس	- يحتوي مجلس الإدارة على لجنة للمراجعة الحسائية تتكون من أعضاء مستقلين فقط؛ - معظم أعضاء مجلس الإدارة مستقلين؛ - تعمل لجنة من لجان مجلس الإدارة تتكون فقط من الأعضاء المستقلين على إقرار جميع الصفقات الهامة المبرمة مع التابعين للمساهمين المسيطرين أو مع أعضاء	- أن يكون لدى البنك مراجعة مستقلة للأصول (القروض) وأن يتم إخطار مجلس الإدارة (أو لجنة من لجانها) لضمان التعرف السريع على الأصول المتعثرة وحل هذه المشكلة.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

	مجلس الإدارة أو الإدارة؛ - توجد لجنة متخصصة أخرى منبثقة من المجلس تختص بموضوعات فنية أو فض نزاعات المصالح المحتملة (الترشيح، المرتبات، إدارة المخاطر)؛ - يعاد انتخاب مجلس الإدارة كاملاً بشكل سنوي.	والتابعين للبنك؛ - تكوين مجلس الإدارة من حيث الاختصاصات والمهارات المتنوعة يتناسب ومهام الإشراف وإتمام التقييم السنوي.	والالتزام معظم أعضائها مستقلين، تقدم التوصيات بشأن اختيار المراجعين الخارجيين واجتماعات المساهمين، ومراجعة تقارير المراجعين الداخليين والخارجيين وقرارها، كما تعد مسؤولية عن الاشراف على تنفيذ توصيات المراجع وبرنامج البنك التنظيمي؛ - يؤسس مجلس الإدارة ويراجع على أساس دوري سياسات البنك فيما تعلق بنوع الصفقات الائتمانية التي تتطلب موافقة المدير ولجنة الائتمان وكافة مستويات المجلس.	
	- لدى البنك ممارسات للإفصاح عن الشؤون المالية وغير المالية تتفق مع أعلى المعايير الدولية؛ - تتاح جميع صور الإفصاح والاتصالات بالمساهمين على شبكة الانترنت في الوقت المناسب.	- تتخلى حسابات البنك المالية والتنظيمية وسياسات رفع التقارير والإفصاح الشروط القانونية والتنظيمية الوطنية، بحيث تدرج عناصر هامة من أفضل الممارسات الدولية للبنوك.	الشفافية والإفصاح - يتم إعداد القوائم المالية للبنك وفق النظام الدولي للمحاسبة وتراجعها شركة مستقلة؛ - تلتزم سياسات البنك وممارساته فيما يتعلق بتوثيق رأسمال وجودة محفظة الأوراق المالية ومكافحة غسيل الأموال وغير ذلك من الأمور التنظيمية بالمعايير التي تضعها الجهات التنظيمية الوطنية المناظرة لها؛ - لدى البنك نظام قائم من الضوابط الداخلية والمراجعة المحاسبية الداخلية يتسق دائماً مع المراجعين الخارجيين ويعد مسؤول أمام مجلس الإدارة؛ - يلتزم البنك بشروط الإفصاح جميعها بموجب القوانين السارية والنظم والقواعد التي تحكم القيد، ويتم التعامل مع	

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

			المستثمرين والمحللين الماليين بالتساوي عند الإفصاح عن المعلومات.	
- تاريخ البنك - في المساواة بين المساهمين يشهد التزام يتسق مع توقعات السوق الدولية.	- لدى البنك آليات فعالة للتصويت من أجل حماية أقلية المساهمين من التصرفات التي تنسم بالتحيز ضدهم عند تركيز الملكية أو تضارب مصالحهم مع نضال المساهمين المسيطرين.	- تمثيل جيد لمساهمي الأقلية يتمثل في آليات التصويت التجميعي وغير ذلك من الآليات؛ - وضع البنك سياسات واضحة قابلة للتطبيق تتعلق بالتعامل مع حقوق أقلية المساهمين عند تغيير السلطة؛ - يتبنى البنك سياسة مفهومة وممارسة للإفصاح الكامل للمساهمين يتعلق بكافة الصفقات الهامة مع تابعي المساهمين المسيطرين أو الأعضاء بمجلس الإدارة أو الإدارة (تضارب المصالح) مع الإفصاح التام عن كافة اتفاقيات المساهمين بين المساهمين المسيطرين؛ - يفصح التقرير السنوي عن المخاطر الرئيسية التي تواجه أقلية المساهمين فيما يتعلق بهوية المساهمين المسيطرين بالبنك أو درجة تركيز الملكية أو الملكية المشتركة بين تابعي البنك، والوضع العام للأسهم بالبنك.	- يحصل أقلية المساهمين على إخطار في الوقت المناسب بانعقاد اجتماعات المساهمين بالإضافة إلى جدول الأعمال، مع السماح لهم بالمشاركة في التصويت أثناء تلك الاجتماعات؛ - يعامل البنك جميع المساهمين المنتمين لفئة واحدة من الأسهم بالتساوي فيما يتعلق بحقوق التصويت والاكتتاب ونقل ملكية الأسهم؛ - يتم التعامل مع جميع حملة الأوراق المالية بالتساوي فيما يخص الإفصاح عن المعلومات؛ - يحصل المساهمون على معلومات دقيقة في الوقت المناسب تتعلق بعدد الأسهم في كل فئة التي يحملها المسيطرين والتابعين للبنك.	معاملة المساهمين الأقلية

المصدر: مؤسسة التمويل الدولية، ترجمة مركز المشروعات الدولية الخاصة، جدول الخطوات المتوالية لحوكمة الشركات الخاص بالبنوك

والمؤسسات المالية، 2003، ص: 1، 7.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

يؤدي تطبيق البنوك للحوكمة إلى نتائج إيجابية متعددة أهمها زيادة فرص التمويل وانخفاض تكلفة الاستثمار واستقرار سوق رأس المال، والحد من الفساد كما ان التزام البنوك بتطبيق معايير الحوكمة يسهم في تشجيعها للشركات التي تقترض منها بتطبيق هذه القواعد والتي من أهمها الإفصاح والشفافية والإدارة الرشيدة، ويؤدي تطبيق الشركات لمبادئ الحوكمة إلى انخفاض درجة المخاطر عند تعاملها مع البنوك والإقلال من التعثر.

المطلب الثالث: التحالف بين البنوك وشركات التأمين: يعتبر التحالف بين البنوك وشركات التأمين من آليات العمل المبتكرة والتي لم تكن موجود من قبل، حيث كانت البنوك تقدم الخدمات المصرفية، وشركات التأمين تقدم خدمات التأمين، غير أن هذه الآلية سمحت للطرفين بتقديم خدمات الطرف الآخر.

الفرع الأول: مفهوم التأمين: يعتبر التأمين ضرورة ملحة لأي طرف سواء أفراد أو شركات من أجل حماية مصالحهم ومشروعاتهم من الأخطار المحتملة الوقوع، ولهذا سنعرض في هذا الفرع تعريف التأمين وخصائصه وأركانه، أنواعه وأهدافه.

أولاً: تعريف التأمين: وردت العديد من التعاريف للتأمين نذكر منها مايلي:

عرف (محمود محمود السجاعي) التأمين بأنه: "وسيلة إجتماعية يشترك فيها جمع كبير من الأشخاص بنظام مساهمة عادلة يتحقق فيه تخفيف أو إزالة أنواع من المخاطر أو الأضرار الإقتصادية الشائعة."¹

وفي ذلك عرفه كل من (مختار الهانس) و(إبراهيم عبد النبي حمودة): "التأمين هو عبارة وسيلة إقتصادية يمكن عن طريقها إستبدال خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة والتي تتمثل في قسط التأمين."²

عرف (فايز أحمد عبد الرحمن): "التأمين هو تلك العملية التي تهدف بصفة أساسية إلى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية الناشئة عن تحقق الأخطار المحتملة الحدوث والتي يمكن أن تقع مستقبلاً وتسبب خسائر يمكن قياسها مادياً ولا دخل لإرادة الأفراد في حدوثها."³

ثانياً: خصائص التأمين: يتم تقسيم خصائص التأمين إلى خصائص نشاط التأمين وخصائص منشآت التأمين كالتالي:⁴

¹ محمود محمود السجاعي، الحاسبة في منشآت التأمين في ضوء المعايير الحاسبية لشركات التأمين، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص9.

² مختار الهانس وإبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص42.

³ فايز أحمد عبد الرحمن، أثر التأمين على الإلتزام بالتعويض دراسة في القانون المصري والفرنسي والشرعية الإسلامية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص6.

⁴ محمود محمود السجاعي، الحاسبة في منشآت التأمين في ضوء المعايير الحاسبية لشركات التأمين، مرجع سبق ذكره، ص: 13، 17.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

1. السمات الخاصة بنشاط التأمين: تتضمن السمات الخاصة بنشاط التأمين مجموعتان من الخصائص الأولى خاصة بالتخصص في نشاط التأمين والثانية خاصة بالعناصر المميزة لعمليات التأمين كالتالي:

— **التخصص في صناعة التأمين:** توجد عوامل متعددة تساعد على التخصص وانتشار المنشآت المتخصصة في صناعة التأمين منها: تحصيل أقساط التأمين مقدما، قانون الأعداد الكبيرة حيث لا يمكن ممارسة أعمال التأمين إلا إذا كانت الأخطار المطلوب التأمين عليها تتناسب وقانون الأعداد الكبيرة، سرعة النمو الإقتصادي فنتيجة له تظهر أخطار جديدة.

— **العناصر المميزة لعمليات التأمين:** من هذه العناصر المركز المالي والسمعة المالية لشركات التأمين والتي تتميز بالثقة المالية بحيث لا يحتاج العميل إلى ضمان أو رهن، وأيضا منتجات منشآت التأمين والتي تتميز بالمقدرة الإنتاجية المبنية على القدرة المالية الذاتية للشركة، كما أن طبيعة منتجات منشآت التأمين هي عباءة عن خدمة آجلة وتسعيرها يكون على أساس الخبرة الماضية في عمليات التأمين كما أن عمل شركات التأمين يتم بتدخل الدولة بتحديد الحد الأدنى لرأس مالها، بالإضافة إلى القياس المحاسبي ونتائج الأعمال حيث أن نتائج أعمال شركات التأمين لاتحدد في نهاية كل سنة مالية ذلك أن قيمة عقد التأمين لاتحدد في نهاية السنة بل في نهاية مدة العقد، كما أن تسويق منتجات التأمين يأخذ حيزا هاما في شركات التأمين.

2. السمات الخاصة بمنشآت التأمين: تخدم منشآت التأمين ميادين كثيرة نذكر منها:

— **في ميدان التمويل:** حيث تقوم منشآت التأمين بتجميع الأقساط من العملاء وتكوين إحتياطيات قابلة للإستثمار في مجالات متعددة مايدعم خطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

— **في ميدان العمالة:** حيث تحتاج منشآت التأمين إلى إداريين وفنيين للعمل داخل الشركة وتحتاج إلى وكلاء وسماسة للعمل خارج الشركة.

— **في ميدان إقتصاديات النشاط:** تحافظ شركات التأمين على رأسمال من الضياع بسبب الأخطار التي قد يتعرض لها عند إستثماره في السوق.

— **في الميدان الإجتماعي:** تعتبر فكرة التأمين ملجأ للحكومات والهيئات والأفراد في تأمين حياتهم الإجتماعية والإقتصادية المستقبلية.

ثالثا: أركان التأمين: تنقسم أركان التأمين إلى:¹

1. التعاقد على التأمين: فلا إثبات التعاقد على التأمين لابد من وجود وثيقة التأمين التي تصدرها شركة التأمين، حيث تتخذ هذه الوثيقة صورا متعددة منها:

¹ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص: 66 ، 82.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- وثيقة التأمين الفردية: وتصدر لتغطية شخص أو شيء موضوع تأمين محدد، من خطر تأميني مفرد محدد لصالح مستفيد محدد أيضا.
- وثيقة التأمين المركبة: ويطلق عليها وثيقة التأمين الشاملة أو وثيقة تأمين جميع الأخطار.
- وثيقة التأمين الجماعية: فالشيء موضوع التأمين متعدد ولكن متشابه وتصدر لصالح مستفيدين متعددين.
- 2. المؤمن: وهو الهيئة أو الجهة التي تتولى دفع مبلغ التأمين أو قيمة التعويض عند تحقق الخطر المؤمن منه، وهناك ستة أشكال رئيسية للمؤمن هي:
 - الشركات المساهمة: فمن أهم شروط قيام شركات المساهمة للتأمين تحديد رأسمال المدفوع والذي يتكون من الأقساط الصافية التي يدفعها المؤمن عليهم والمخصصات الفنية المختلفة وعائد الإستثمار على هذه الأموال وقد أعتبر هذا الشكل من أنسب أشكال الشركات لممارسة نشاط التأمين.
 - الأفراد (هيئات التأمين بالإكتتاب): ويتلخص نظام الإكتتاب لدى هذه الجماعة في أن يتفق عدد منهم يتراوح بين 5-10 أفراد على تكوين نقابة على أن يمثلهم وكيل ويتفقوا فيما بينهم مقدما على نسب توزيع العمليات المكتسبة فيما بينهم لذلك لا يستطيع المؤمن لهم طلب التأمين مباشرة من الجماعة بل عن طريق سمسار.
 - هيئات التأمين التبادلي: وهي عبارة عن إتفاق جماعة من الأشخاص معرضين لأخطار متشابهة على أنه من يتعرض منهم لحدوث هذا الخطر توزع الخسارة على كافة الأعضاء.
 - الجمعيات التعاونية للتأمين: حيث تقوم هذه الجمعيات بالتأمين على الأخطار التي لا تستطيع شركات التأمين القيام بها بسبب خطورتها، علما أن هذه الجمعيات وسط بين شركات المساهمة وهيئات التأمين التبادلي من حيث رأسمال وتوزيع الأرباح وطريقة الإدارة.
 - صناديق التأمين الخاصة: وهو إتفاق مجموعة من الأشخاص على تكوين صندوق خاص لتغطية خطر إجتماعي معين خاصة حالة الكوارث التي يتعرض لها الأعضاء كالوفاة أو ضياع مورد رزق أحد الأعضاء.
 - هيئات التأمين الحكومية: تدخل الحكومة سوق التأمين عندما ترى أهمية نوع معين من التأمين والذي ترفضه شركات التأمين المساهمة بسبب خطورته، أو تقبل عليه لكن بتكاليف عالية.
- 3. المؤمن له (المستأمن): وهو الشخص أو صاحب الشيء موضوع التأمين أو المنفعة فيه وهدفه من التعاقد تغطية الخسارة المادية المتوقعة نتيجة تحقق الحادث المؤمن منه، في مقابل سداد قسط التأمين.
- 4. القسط أو مقابل التأمين: وهو ما يقوم بدفعه المؤمن له إلى المؤمن وذلك مقابل أن يقوم هذا الأخير بالتغطية التأمينية للشيء موضوع التأمين من الخطر المؤمن منه.
- 5. مدة التأمين: ويشمل إتفاق طرفا التعاقد في وثيقة التأمين على تاريخ بداية سريان الوثيقة وتاريخ إنتهاء سريانها أي تحديد المدة التي يتمتع المؤمن له خلالها بالتغطية التأمينية من قبل المؤمن.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

6. مبلغ التأمين: ويمثل إلتزام المؤمن عند تحقق الخطر المؤمن منه، وقدينص في الوثيقة على مبلغ التأمين صراحة، أو يتحدد حسب الخسارة الفعلية مع تحديد للحد الأقصى للمبلغ.

7. الخطر: بمعنى أنه يجب وجود خطر يستوجب التأمين ضده، وأن يحدد هذا الخطر صراحة في العقد، وأن يكون الخطر غير مؤكد.¹

8. المصلحة التأمينية: بمعنى أن يكون للمستأمن مصلحة تتحقق بواسطة التأمين وهو ما يطلق عليه "مبدأ المصلحة التأمينية"، ودونه يتحول نشاط التأمين إلى عملية مقامرة.²

رابعا: أنواع التأمين: تنقسم أنواع التأمين وفق العديد من المعايير:³

1. تقسيم التأمين من حيث طبيعة الغرض من التأمين:

- التأمين الخاص/الاختياري/التجاري: وتشمل هذا النوع أنواعا كثيرة من التأمين التي يكون الشخص المعرض للخطر حرية الاختيار بين أن يقوم بالتأمين ضده أو أن لايقوم، دون إلتزام من أي جهة، وتصدر هذه الأنواع عن مصلحة خاصة للفرد وتقوم به شركات التأمين أو هيئات التأمين التبادلي(كالتأمين البحري، تأمينات الممتلكات)

- التأمين الإجتماعي/الإلزامي: ويشمل هذا النوع من التأمين الأنواع التي يكون فيها الشخص المعرض للخطر ملزما بالتأمين ضده، وغالبا ما يكون هذا النوع من التأمينات مفروضا بالقانون لأغراض إجتماعية لخدمة قطاعات واسعة من المواطنين كالعمال مثلا وتأمين معاشات التقاعد.

2. التقسيم من حيث موضوع التأمين والخطر المؤمن منه:

- تأمينات الأشخاص: وتشمل التأمين ضد الأخطار التي يتعرض لها الأشخاص كالتأمين ضد الحوادث الشخصية والمرض.

- تأمينات الممتلكات: وتشمل التأمين ضد الأخطار التي تصيب الممتلكات الأشخاص موضوع التأمين.

- تأمينات المسؤولية المدنية: وتشمل التأمين ضد الأخطار التي قد يتعرض لها الفرد أو المنشأة نتيجة التصرفات الخاطئة للغير أو العكس كتأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات.

3. التقسيم من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم:

- التأمين النقدي: حيث يكون من الصعب تحديد الخسائر المالية المترتبة نتيجة وقوع الخطر، كتأمين الحياة مثلا حيث يصعب تحديد المقابل لذا يتم الإلتفاق على دفع مبلغ معين عند الوفاة وهو مبلغ التأمين.

¹ أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص6.

² نفس المرجع السابق، ص8.

³ السيد متولي عبد القادر، الأسواق المالية والنقدية في عالم متغير، الطبعة الأولى، دار الفكر، الأردن، 2010، ص: 79، 82.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- تأميمات الخسائر: حيث لا توجد صعوبة في تحديد الخسارة المحققة فهي تخضع لمتغيرات قابلة للقياس الكمي.

4. التقسيم على أساس عقد التأمين:

- العقود الاختيارية: حيث يبرم العقد بين الطرفين بطريقة إختيارية، حيث يكون للفرد مطلق الحرية والتصرف في الإقدام على هذه العملية، كما أن لشركة التأمين الحق في قبول أو رفض العملية التأمينية.

- العقود الإجبارية: حيث يكون أساس التعاقد هو الإجبار، وتلزم الدولة الأفراد والمنشآت القيام بهذا النوع من التأمين بدافع المصلحة العامة كالتأمين الإجباري للسيارات.

5. التقسيم العملي للتأمين: ويأتي هذا التقسيم من واقع العمل التأميني المعمول به وفق الأنظمة والقوانين المقررة في الدولة ومنها تقسيم أعمال التأمين وفروعها كالتالي: التأمين الإجباري على السيارات، تأمين الحريق، تأمين فقد الأرباح، تأمين ضد خطر السطو، تأمين الطيران، التأمين على الحياة...

خامسا: أهداف التأمين: يمكن تقسيم أهداف التأمين إلى مايلي:¹

1. الأهداف الاقتصادية للتأمين: وتتمثل في:

- المساعدة على إستقرار المشروعات من حيث الأموال والعاملين: حيث يضمن التأمين التعويض عن الخسائر الناتجة عن وقوع أخطار تتأثر بها هذه المشروعات ويساعد التأمين هذه المشروعات على إقتطاع مبالغ طائلة من أرباحها وإحتياطاتها لمقابلة مثل هذه الخسائر في حالة عدم التأمين ضدها، بالإضافة إلى تأمين العاملين في المجالات الإقتصادية تساهم في ضمان عامل الطمأنينة والإستقرار النفسي للعاملين في منشآتهم.

- زيادة الكفاية الإنتاجية: إن النتيجة المباشرة والطبيعية للإستقرار النفسي للعاملين في مشروع ما هو إستقرار العمال في المنشأة وبالتالي إنخفاض معدل دوران القوة العاملة في المشروع مما يؤدي إلى إكتسابها للخبرة وزيادة كفايتها الإنتاجية ما ينعكس إيجابا على أرباح المنشأة.

- حفظ الثروة المستغلة: ففي حالة وقوع الخطر المؤمن ضده فإن شركات التأمين تقوم بتعويض المؤمن مما يساعد على حفظ ثروة مالكي المشروع.

- القيام بوظيفة التمويل: تمثل هيئات التأمين وعاء إذار مما يساعد على تمويل الصناعة وأصحاب الأعمال والحكومات عن طريق منحهم القروض، مايساعد على زيادة الإنتاج والتطور الإقتصادي وزيادة الدخل القومي.

- تحسين ميزان المدفوعات: إن ماتحصل عليه هيئات التأمين من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة.

¹ زياد رمضان، مبادئ التأمين دراسة عن واقع التأمين في الأردن، الطبعة الثانية، 1984، ص: 104، 107.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- توفير الرخاء والرفاهية الإقتصادية: إن التأمين يشجع على توفير السلع والخدمات لسد حاجيات الأفراد كما تساهم في توفير فرص عمل.

- مكافحة التضخم: إن تجميع الأقساط وسيلة فعالة لإمتصاص الأموال من التداول وتوجيه هذه الأموال إلى الإستثمار.

2. الأهداف الإجتماعية للتأمين: وهي:

- يساهم التأمين في تحسين الأوضاع الإجتماعية؛
- محاربة الآفات الاجتماعية كالمرض والبطالة والتقليل من حدة نتائج الحوادث؛
- للتأمين على الحياة فوائد اجتماعية مختلفة منها حماية الأسرة عن طريق توفير وعاء إداري للأفراد للحد من العادات الإستهلاكية.

الفرع الثاني: الأنشطة والاستثمارات في شركات التأمين: تقوم شركات التأمين بأنشطة واستثمارات متنوعة نذكر منها:¹

1. الأنشطة الرئيسية لشركات التأمين: تتمثل في:

- عمليات إصدار وثائق التأمين: تلخص إجراءات إصدار الوثائق في قيام طالب التأمين ملئ طلب التأمين ثم تتولى شركة التأمين معاينة الشيء موضوع التأمين، وبعد الموافقة على طلب التأمين تقوم الشركة بإصدار بوليصة بعد تحديد قيمة القسط الأول وتحصيله، وتحرير إيصال بقيمته.
- عمليات إعادة التأمين: فعادة تقوم شركات التأمين بقبول عمليات تأمينية تفوق طاقتها فتحفظ بجزء يتناسب مع طاقتها التأمينية وتحول الباقي إلى شركة أو عدة شركات تأمين أخرى تساهم في تحمل المخاطر نظير الحصول على نصيب من الأقساط.

- العمليات الخاصة بالتعويضات: يقصد بالتعويضات تلك المبالغ التي قامت الشركة بدفعها فعلا إلى المستأمنين خلال الفترة المالية بسبب تحقق الخطر المؤمن ضده.

- عمليات تكوين الإحتياطيات الفنية: تحتم قوانين التأمين في جميع دول العالم على شركات التأمين ان تظهر في ميزانيتها إحتياطيات خاصة بعمليات التأمين، وذلك إلى جانب الإحتياطيات الأخرى والأرباح المحتجزة.

2. الإستثمارات في شركات التأمين: تسعى شركات التأمين من خلال الإستثمارات إلى تنمية أموالها عن طريق الحصول على توزيعات في شكل فوائد أو أرباح أو حقوق...، تحقيق عوائد ومكاسب رأسمالية من خلال الإحتفاظ بها إلى حين إرتفاع قيمتها، حيث تتمثل أشكال الإستثمار التي تقوم بها شركات التأمين في:

- العقارات والأراضي؛
- القروض بضمان وثائق التأمين وبضمان رهون عقارية وبضمانات أخرى؛

¹ أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، مرجع سبق ذكره، ص: 27، 102.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

- الأوراق المالية؛

- الودائع النقدية الثابتة والحسابات الجارية بالبنوك.

الفرع الثالث: مزايا التحالف بين البنوك وشركات التأمين: يرجع مصدر مصطلح التأمين البنكي إلى التحالف بين نشاطي البنوك و شركات التأمين، ويقصد به بيع المنتجات التأمينية عن طريق الشبائيك البنكية¹، يختلف عن بنك التأمين الذي يمثل بيع شركات التأمين للمنتجات البنكية، رغم أن كلاهما يصف التفاعل بين البنوك وشركات التأمين لتعزيز الأرباح وخفض التكاليف.

تعتبر نظرية السوق المفتوحة أحسن تفسير لأهمية التأمين البنكي والتي تفترض أن إلغاء الحواجز أمام البنوك لدخول سوق التأمين يساهم بشكل كبير في تحسين سوق المنافسة في صناعة التأمين و من ثم تخفيض سعر منتجات التأمين من دون أن ينعكس ذلك بالإيجاب على البنوك.

يرجع تاريخ التأمين البنكي كممارسة إلى سنة 1916 حيث كان قانون البنوك الوطنية في الولايات المتحدة الأمريكية يسمح للبنوك بتقديم بعض خدمات التأمين في المناطق التي يقل عدد سكانها عن 5000 فرد²، ألغى هذا القانون بعد الأزمة الاقتصادية 1929 باعتباره أحد الأسباب التي ساهمت في إحداث الأزمة ، واستبدل بقانون آخر سنة 1933 سمي قانون قلاس اوف ستيغل (Glass of stegal) الذي يقضي بالفصل بين النشاط البنكي ونشاط التأمين والعمل في مجال الأوراق المالية³

انتهى العمل بهذا القانون في 12 نوفمبر 1999، بعد اقترح وزير المالية ورئيس الاحتياطي الفدرالي في إدارة كلينتون سنة 1999 قانون جرام ليتش بيليلي (The Act of Gramm-Leach-Bliley)، والذي يعتبر إصلاح شامل لتنظيم الخدمات المالية، الهدف منه إزالة الحواجز بين التأمين والبنوك، وبهذا يعتبر بمثابة تجديد لقانون 1916 وإلغاء لقانون قلاس اوف ستيغل والسماح للبنوك بإنشاء شركات قابضة تقدم خدمات التأمين وتضارب في مجال الأوراق المالية⁴.

ولم يدخل التأمين البنكي حيز التطبيق في بعض الدول إلا في السنوات الأخيرة، في كوريا مثلاً بدأ تطبيقه في

¹ Lutgart Van den Berghe and Kurt Verweire, convergence in the financial services industry, The Geneva Papers on risk and insurance, Vol 25 N 02 (april 2000), P264

² David Marlett, et all, The Market Impact of the Financial Services Modernization Act of 1999: Differences Between Life Insurers and Property-Liability Insurers, Journal of Insurance Issues, Vol. 26, No. 2 (FALL 2003), pp. 69-92 P72.

³ Amoako-Adu, B. and B. Smith , The Wealth Effects of Deregulation of Canadian Financial Institutions, Journal of Banking and Finance, (1995)n° 19, pp. 1211- 1236.

⁴ David Marlett, Carl Pacini and William Hillison, The Market Impact of the Financial Services Modernization Act of 1999: Differences Between Life Insurers and Property-Liability Insurers, Journal of Insurance Issues, Vol. 26, No. 2 (FALL 2003), pp. 69-92.

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

سنة 2003 في شكل اتفاقيات بين البنوك وشركات التأمين،¹ أما في الدول العربية وإلى سنة 2007 لم يكن التأمين البنكي واسع الانتشار ، باستثناء الإمارات العربية المتحدة التي عرفت عدة اتفاقيات بين البنوك وشركات التأمين التجاري، وأنشأت بعض البنوك شركات تأمين تابعة لها في إطار التأمين التكافلي، تمثلت غالبية منتجاتها في التأمين على الحياة المشترك في عملية الاقتراض، ولم يختلف نموذج التأمين البنكي كثيرا في حالة المملكة العربية السعودية، أما في مصر لم تكن هيئة الإشراف على قطاع التأمين تسمح للبنوك باقتحام مجال التأمين بأي شكل.²

فمن خلال التحالف الإستراتيجي بين البنك وشركة التأمين هادفة من خلاله إلى توفير خدمات مصرفية ومنتجات مالية مبتكرة من خلال قنوات عالية التقنية ومن خلال الأنترنت، وذلك فضلا عن إمكانية إدارة النقد بتلك التقنيات المتطورة، حيث يتيح هذا التحالف للطرفين (البنك، شركة التأمين) مايلي:³

1. يتيح هذا التحالف لشركة التأمين تزويد جميع عملاء البنك بمنتجات التأمين المصرفية المبتكرة؛
2. يقوم البنك من خلال هذا التحالف بتزويد شركة التأمين بمجموعة كبيرة من الخدمات مثل: دفع قيمة المطالبات وتحصيل الأقساط، وتقديم التقارير المالية المفصلة وإدارة الشيكات المؤجلة الدفع؛
3. تتيح شركة التأمين إمكانية الاستفادة من الخدمات المصرفية عبر الأنترنت؛
4. إغتنام الفرصة من قبل شركة التأمين لأنها تزودها بحلول تأمينية مبتكرة لإدارة النقد تمكنها من إدخال العديد من التحسينات على مستوى الكفاءات التشغيلية وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة إلى عملائها؛
5. يمكن هذا التحالف البنك من التركيز على الأسواق المحلية عن طريق تقديمها لخدمات وحلول مالية مبتكرة في مجال الصناعة المصرفية.

¹ Jaehyun kim, **Impact of bancassurance on lif insurance company, graft to present at the 2005 word risk and insurance economic congress**, The Geneva association?USA, novembre 2005 , p72

² Swiss Re sigma N° 5/2007, **la banque assurance : tendance emergent opportunité et défis**, pp 30-31.

³ مرقاش سميرة وخولوف زهرة، إقامة تحالف إستراتيجي بين شركات التأمين والبنوك رؤية مستقبلية لتسويق الخدمات التأمينية، الملتقى الدولي السابع حول

الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير تجارب دولية، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 2012، ص15

الفصل الثاني: تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك

خلاصة:

الابتكار المالي هو من الموضوعات الحديثة التي اهتمت بها البنوك، لما كان لتأثير مجموعة من العوامل على العمل المصرفي، وما تمخض عنه من منتجات مالية مبتكرة وآليات عمل مبتكرة، ساهمت في جذب العملاء، فكان الهدف الأساسي من الابتكار المالي هو التحوط ضد المخاطر إلا أنه ظهرت أسباب أخرى له وهي المضاربة والمراجعة

تتمثل المنتجات المالية المبتكرة في المشتقات المالية وهي عبارة عن عقود تشتق قيمتها من أصول استثمارية، هدفها هو التحوط ضد المخاطر، والتي تتميز بخصائص تميزها عن بقية المنتجات المالية وهي أنها ذات طبيعة خارج الميزانية، وأنها تتميز بالتعقيد ويتميز بعضها بدرجة عالية من السيولة، وعدم وضوح القواعد المحاسبية المرتبطة بها، ومن بين أنواع المشتقات المالية الأساسية هي العقود المستقبلية والعقود الآجلة، عقود الخيارات وعقود المبادلات، بالإضافة إلى المشتقات الهجينة وهي عبارة عن مزيج لعدد من عقود المشتقات على نفس الأصل، والمشتقات الغريبة وهي عقود غير نمطية تتحدد مواصفاتها وفقا لاحتياجات طرفيها

أما آليات العمل المبتكرة والمتمثلة في نظم الدفع الإلكترونية، والتي هي عبارة عن تلك العملية التي تمكن المتعاملين فيها من التعامل إلكترونيا دون استخدام الورق (النقد، شيكات، المستندات وغيرها) والتي تتميز بخصائص تميزها عن نظم الدفع التقليدية، أما وسائل الدفع الإلكترونية فقد تطورت نتيجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير وسائل الدفع، ومن بين أنواعها: النقود البلاستيكية وتنقسم إلى بطاقة الدفع، بطاقة الصرف البنكي، بطاقة الشيكات، البطاقة الذكية، بطاقة الائتمان، بطاقة السحب الآلي وبطاقة الموندكس، ومن بين الوسائل الإلكترونية المحفظة الإلكترونية والسداد بالإستعانة بوسيط وتتمثل أهم طرقه في: الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، القابض الافتراضي الأول وخدمات المقاصة الإلكترونية

ومن الآليات المبتكرة التوريق حيث يعتبر خدمة مصرفية جديدة تتم ضمن آليات وخطوات إجرائية تعاقدية، حيث أن توريق قروض الرهن العقاري من بين أنواعه المتداولة في البنوك والتي تساهم بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، كما لجأت البنوك لتطبيق الحوكمة المصرفية والتي تعتبر الأسلوب الذي من خلاله يحكم مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا، أعمال وقضايا ومعاملات البنك والتي يهدف من خلالها البنك إلى زيادة قيمة المساهمين والرفع من التنافسية، وسعيا من البنك لتقديم خدمة مالية متكاملة تحالفت مع شركات التأمين وظهرت ما تسمى بالبنوك التأمينية، ما أتاح للطرفين مميزات ساهمت في تحسين جودة خدماتها

والجزائر كغيرها من الدول سعت لتطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك هادفة بذلك إلى تطوير القطاع المصرفي الجزائري.

الفصل الثالث:

الابتكار المالي كوسيلة لتطوير

القطاع البنكي الجزائري

تمهيد:

شهد النظام المصرفي الجزائري تطورات وتغيرات منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، تمثلت في إصلاحات مست جميع جوانب القطاع المصرفي الجزائري، هادفة بذلك إلى تطوير خدماتها المقدمة على مستوى مختلف شبائيك البنوك الجزائرية عمومية كانت أو خاصة، مركزة على تطوير الإطار المؤسسي باعتباره الخلية الأساسية لتطوير النظام المصرفي ككل، كما أن الجزائر عملت جاهدة على تطبيق الابتكار المالي على مستوى بنوكها في حدود امكانياتها والظروف الاقتصادية المحيطة بها أهمها مدى تطور النظام المالي ككل، والثقافة السائدة في مجتمعها خاصة العوامل الدينية

غير أن أبرز مظاهر الابتكار المالي المطبقة في البنوك الجزائرية هي نظم ووسائل الدفع الالكترونية، ناهيك عن بقية آلياته التي طبقت بشكل محتشم مقارنة مع باقي الدول المتقدمة التي كانت السبابة في هذا المجال، وهذا التأخر جاء نتيجة مجموعة من العراقيل حالت دون ذلك

وعليه جاء هذا الفصل تحت عنوان الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري، حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين: ضم المبحث الأول آفاق تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، والمبحث الثاني كان حول مظاهر الابتكار المالي في البنوك الجزائرية.

المبحث الأول: آفاق تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية

تقدم البنوك الجزائرية مزيجا من الخدمات المصرفية، كما تعمل هذه الأخيرة على تحديث وتطوير خدماتها وآليات عملها باستمرار، لتحديث البنوك الجزائرية لابد من تطوير الإطار المؤسسي للبنوك وتحسين الأداء المصرفي للرفع من قدرتها التنافسية، خاصة في ظل العولمة المصرفية وتعدد الخدمات المصرفية المقدمة والمطورة بصفة مستمرة من قبل البنوك الأجنبية، ولا يتم هذا إلا من خلال دعم الفعاليات والهيئات الاقتصادية الجزائرية.

المطلب الأول: أهم الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية: عملت البنوك التجارية على تنويع خدماتها، فقد بدأت بخدمة واحدة هي الإيداع لتتضاعف وتبلغ سنة 1992 في الولايات المتحدة الأمريكية 260 خدمة مصرفية¹، غير أن الملاحظ على البنوك الجزائرية أنها لا تزال تقدم خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب للتطور الحاصل في المجتمع، ناهيك عن مواكبة التحولات العالمية في مجال صناعة الخدمات المصرفية، فحيث لا يصل معدل الخدمات التي تقدمها هذه البنوك حتى إلى مستوى عدد الخدمات التي تعرضها البنوك في باقي الدول النامية والمقدرة بحوالي 40 خدمة، مما يقلل من قدراتها التنافسية، لكن بالرغم من هذه النقائص فإن البنوك العمومية في الجزائر وإلى جانب قيامها بالوظائف التقليدية التي تتميز بها مختلف البنوك التجارية، فإنها تسعى إلى تقديم منتجات وخدمات مصرفية مميزة تحاول من خلالها تلبية حاجات زبائنها سواء أفراد أو مؤسسات، وذلك من أجل اكتساب ميزة تنافسية تجعلها قادرة على المنافسة وذلك بالحفاظ على حصتها من السوق المصرفية، وذلك في إطار القواعد القانونية التي تحكم نشاطها، والموصوفة من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم خاصة بالمواد من 66 إلى 68 وكذا المادة 72 منه²، وتتمثل أهم هذه المنتجات والخدمات في:

أولاً: الحسابات المصرفية: إن الإعتماد على الودائع رغم بعض الجوانب السلبية لها يعد ميزة هامة، لأن العائد الذي يحققه البنك عن استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه ملاكها، ومن ثم إذا اعتمد البنك على تمويل استثماراته من حقوق الملكية (الأموال الخاصة) فسوف يقفل أبوابه من اليوم الأول، أما الإعتماد على الودائع فإن ذلك يحقق للبنك هامش فائدة صافي والمتمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع وبين الفوائد المدفوعة للمودعين، توفر البنوك العمومية الجزائرية نوعين رئيسيين من الحسابات المصرفية لفائدة عملائها، وهما حسابات الإيداع وحسابات الإدخار كالتالي:³

¹ طاري محمد العربي، التسويق المصرفي في الجزائر بين النظرية والتطبيق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد الأول، 2007، ص 49.

² Kpmg Algérie SPA, **Guides des banques et des établissements financiers en Algérie, guide investir en Algérie**, édition 2012, Alger, p54.

³ Ibid, pp :265, 266.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

1. حسابات الإيداع (الودائع): وتضم ست أنواع للحسابات كالتالي:

- **الحساب الجاري:** يفتح بالعملة الوطنية، وهو حساب تحت الطلب موجه لفئة المهنيين من الأشخاص المعنوية والأفراد، حيث يمكن أن يكون رصيده مدينا لكن بواسطة رخصة قبلية من الصرف؛
- **حساب الشيك:** يفتح بالعملة الوطنية، وهو حساب تحت الطلب مخصص للأفراد لكن رصيده لا يمكن إلا أن يكون موجبا؛
- **حساب بالعملة الصعبة:** يفتح بالعملة الأجنبية، وهو حساب تحت الطلب يحقق لصاحبه عائدا محددا حسب شروط البنك، ولا يسلم صاحبه دفتر شيكات، ورصيده موجب باستمرار؛
- **حساب بالدينار القابل للتحويل:** وهو حساب يفتح بالدينار لفائدة كل شخص طبيعي أو معنوي أجنبي أو مقيم بالجزائر؛
- **حساب غير المقيم:** يفتح بالدينار الجزائري، وهو حساب وديعة تحت الطلب، مخصص لكل شخص طبيعي أو معنوي أجنبي غير مقيم بالجزائر، الذي يحمل صفقة عمومية؛
- **الحساب المشترك:** يفتح بالدينار الجزائري لفائدة عدد من الأشخاص الطبيعيين، وهو مقترن باتفاقية تضامن بينهم.

2. حسابات الإدخار: وتضم الحسابات التالية:

- **أذونات الصندوق:** عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين، ويمكن أن يكون باسم المكتب أو لحامله أو مغفلا، تختلف مدتها من بنك لآخر، تتراوح عموما ما بين 03 و 48 شهرا، وهي قابلة للتفاوض ويمكن أن تشكل ضمانات لبعض أنواع القروض؛
- **دفتر التوفير:** وهو عبارة عن حساب يفتح بالدينار لفائدة الأفراد الراشدين والقصر، ويمكنهم من إدخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك، أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين، وبإستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك، وبذلك فإن هذا المنتج يجلب لأصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لآخر؛
- **الإيداعات لأجل:** وتوجد في ثلاث أشكال:¹

¹ Ibid, p55

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

أ. الإيداعات لأجل بالدينار: وهو حساب وديعة بالدينار، من خلالها يمكن للأشخاص الطبيعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسب فوائد متغيرة حسب الشروط المصرفية، علما أن المبلغ الأدنى للإيداع حدد بـ10000 دينار جزائري، لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر؛

ب. الإيداعات لأجل بالعملة الصعبة: حساب مخصص لأصحاب الحسابات تحت الطلب المفتوحة بالعملة الصعبة، وهو محرر بنفس تلك العملة الصعبة، على أن المدة الدنيا للتوظيف هي شهر واحد، وهي وديعة تنتج عوائد تحسب وفق معدلات يحددها بنك الجزائر، أما بالنسبة لعملية الإيداع فقد حدد المبلغ الأدنى بـ762,24 أورو أو ما يعادلها بالعملات الأخرى (وهذا ليس بالنسبة لجميع البنوك)؛

ج. الإيداعات لأجل بالدينار القابل للتحويل: حساب مخصص لأصحاب الحسابات تحت الطلب المفتوحة بالدينار القابل للتحويل، تتراوح مدة التوظيف بين شهرين وستة أشهر، وهي وديعة تنتج عوائد تحسب وفق معدلات يحددها بنك الجزائر.

الجدول رقم (3-1) موارد البنوك الجزائرية (2007-2017) الوحدة (ألف دينار جزائري)

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
5549,1	3732,1	3891,6	3987,1	3537,4	3356,8	3495,8	2763,7	2502,9	2946,9	2560,8	ودائع تحت الطلب
/	/	/	/	/	2823,6	3095,8	2462,5	2241,9	2705,1	2369,7	بنوك عمومية
/	/	/	/	/	533,2	400	301,2	161,0	241,8	191,1	بنوك خاصة
4708,5	4409,3	4443,3	4306,7	3691,6	3331,5	2787,5	2524,3	2228,9	1991	1761	الودائع لأجل
/	/	/	/	/	3051,5	2552,3	2333,5	2079,0	1870,3	1671,5	بنوك عمومية
/	/	/	/	/	280	235,2	190,8	149,9	120,7	89,5	بنوك خاصة
/	7196,2	6275,1	4624,0	3667,0	547,3	449,7	424,1	414,6	233,9	195,5	الودائع الادخار

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

ية											
البنوك العمومية	162,9	185,1	311,1	323,1	351,7	425,7	/	/	/	/	/
البنوك الخاصة	32,6	38,8	103,5	101,0	98,0	121,8	/	/	/	/	/
مجموع الموارد المجمعة	4517,3	5161,8	5146,4	5712,1	6733,0	7235,8	10896	12917,8	14610	15337,6	10257,6
حصة البنوك العمومية	%93,1	%92,2	%90	%89,6	%89,1	%87,1	/	/	/	/	/
حصة البنوك الخاصة	%6,9	%7,8	%10	%10,4	%10,9	%12,9	/	/	/	/	/

Source : **Rapport annuel 2017**, évolution économique et monétaire en Algérie, banque d'Algerie

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع حجم الودائع خلال السنوات من 2007 إلى 2017 ، سواء كانت ودائع تحت الطلب أو ودائع لأجل أو ودائع ادخارية، مع سيطرة البنوك العمومية على أعلى حصة من هذه الودائع، وهذا راجع إلى العديد من الأسباب من بينها عدم ثقة العملاء في البنوك الخاصة.

ثانيا: القروض المصرفية: فضلا عن الخدمات التي من خلالها تقوم البنوك العمومية بتلقي الودائع من الجمهور وفق الصيغ والآليات المشار إليها سابقا، فإنها تقوم في إطار تأديتها لوظيفتها بمنح القروض المختلفة لفائدة زبائنها، والتي تضم الأشكال التالية:¹

1. قروض الاستغلال: فنشاطات الاستغلال هي كل العمليات التي تقوم بها المؤسسات في الفترة القصيرة، ومن مميزات هذه النشاطات كونها تتكرر باستمرار أثناء عملية الانتاج ولهذا فإن القروض الموجهة لتمويل هذا النوع من النشاط هي قصيرة من حيث المدة الزمنية ولا تتعدى في الغالب 18 شهرا، وفي هذا الإطار تعرض البنوك العمومية عدة أنواع من القروض لتمويل الاستغلال، وذلك حسب طبيعة النشاط وكذلك الوضعية المالية للمؤسسة، وهي: السحب على المكشوف، تسهيل الصندوق، القروض الموسمية، خصم الأوراق التجارية، التسيقات على الصفقات العمومية وغيرها؛

¹ Ibid, p133

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

2. القروض بالتوقيع: إن القرض بالتوقيع أو بالإلتزام، لا يتجسد في إعطاء أموال سائلة من طرف البنك لزبونه، وإنما يتمثل في الضمان الذي يقدمه له لتمكينه من الحصول على إمتيازات أو أموال من أطراف أخرى، وفي هذا الإطار تمنح البنوك العمومية قروضا بالتوقيع وفق الأشكال التالية: الضمان الإحتياطي، الكفالات المختلفة؛

3. قروض الاستثمار: قبل الإصلاحات كانت عمليات تمويل الاستثمار تتم عن طريق بنوك متخصصة أو عن طريق الخزينة، نظرا للخصائص المرتبطة بهذا التمويل، ولكن تغير ذلك مع الزمن، وأصبح بإمكان البنوك التجارية القيام بمثل هذه العمليات بعد أن أصبحت بنوكا شاملة، توفر التمويل للمشروعات الاستثمارية المختلفة بقروض تتناسب مع طبيعتها وخصوصيتها؛

4. القروض الموجهة للسكن: وهو منتج مالي جديد دخل السوق في نهاية التسعينات وكان الهدف منه مساعدة الأشخاص الطبيعيين ذوي الدخل الثابتة في بناء، ترميم، توسيع، شراء سكنات فردية مقابل فترة تسديد تمتد على مدى 35 سنة، بفوائد متفق عليها بين المستفيد والبنك، تكون في العادة خاضعة للتعديل والتغيير.

وعليه من بين توجهات النظام المصرفي الجزائري في توزيع القروض لدينا:¹

1. الآجال الطويلة في الرد على ملفات طلب الحصول على قرض؛

2. الأهمية الجزئية المعطاة للقطاع الخاص؛

3. الإفراط في حجم القروض الممنوحة في شكل سحوبات على المكشوف؛

4. صعوبة الوصول إلى هذه القروض بسبب البيروقراطية والتسيير غير الناجع.

الجدول رقم (3-2) توزيع القروض على الاقتصاد خلال الفترة (2007-2017) الوحدة (ألف دينار جزائري)

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
4311,3	3952,2	3688,2	3382,3	2434,0	2051,4	1742,3	1461,4	1485,9	1202,2	989,3	قروض مقدمة للقطاع العمومي
/	/	/	/	/	2051,4	1742,3	1461,3	1484,9	1200,3	987,3	البنوك العمومية

¹ كمال رزيق وعبد الحليم فضيل، تحديث النظام المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي الواقع والتحديات، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، 14-15/12/2004، ص373.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

البنوك الخاصة	2,0	1,9	1,0	0,1	00	00	/	/	/	/	/
قروض مقدمة للقطاع الخاص	1214,4	1411,9	1599,2	1805,3	1982,4	2245,0	2722,0	3121,7	3588,3	3957,1	4568,3
البنوك العمومية	964,0	1086,7	1227,1	1374,5	1451,7	1675,5	/	/	/	/	/
البنوك الخاصة	250,4	325,2	372,1	430,8	530,7	569,4	/	/	/	/	/
مجموع القروض الموزعة	2203,7	2614,1	3085,1	3266,7	530,7	569,4	5156	6504	7276,5	7909,3	8879,6
حصة البنوك العمومية	88,5 %	%87,5	%87,9	%86,8	%85,7	%86,7	/	/	/	/	/
حصة البنوك الخاصة	11,5 %	%12,5	%12,1	%13,2	%14,3	%13,3	/	/	/	/	/

Source : **Rapport annuel 2017**, évolution économique et monétaire en Algérie, banque d'Algerie

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ارتفاع حجم القروض المقدمة للقطاع العام خلال السنوات 2007 إلى 2017 وهذا نظرا لما تتميز به القطاع العام الاقتصادي من تطور ونشاط خلال هذه الفترة، فكانت هذه الفترة نشطة من حيث المشاريع المنجزة من طرف الدولة، كما نلاحظ ارتفاع في حجم القروض المقدمة للقطاع الخاص، غير أن نسبة هذه القروض منخفضة مقارنة بالقروض المقدمة للقطاع العام، وهذا راجع بالأساس إلى تدخل الدولة في السياسة المصرفية الداخلية للبنوك والتي تفرض عليها تقديم القروض للقطاع العام.

ثالثا: عمليات التجارة الخارجية: نظريا كل بنك يمكنه القيام بعمليات متعلقة بتمويل التجارة الخارجية، كفتح الاعتمادات المستندية، والتحصيل المستندي وغيرها، إلا أن القيام بذلك في الجزائر يتطلب شرطين أساسيين هما:¹

1. يجب أن يحصل البنك على ترخيص إجمالي من طرف بنك الجزائر لمزاولة هذه العمليات؛

2. يجب أن تكون كل وكالة مؤهلة بصورة منفردة ومرخصة من طرف بنك الجزائر لمزاولة هذه العمليات.

رابعا: خدمات أخرى: وهي الخدمات الجارية والمتمثلة في:²

¹ Kpmg Algérie SPA, **Guides des banques et des établissements financiers en Algérie, guide investir en Algérie**, opcit, p134

² Ibid, p134

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

1. **الخدمات القاعدية:** والمتمثلة في: إعداد دفاتر الشيكات، توفير مستخلصات الحسابات للزبائن، توفير خدمة شيك البنك، توفير خدمة شيك الشباك، التحويلات، تحصيل الشيكات والأوراق التجارية على المستويين الوطني والدولي، الصرف اليدوي.

2. **خدمات إدارة النقدية:** تقترح بعض البنوك العمومية في الجزائر خدمة "البنك عن بعد" باستخدام الأنترنت، حيث يسمح بـ:

- ولوج الزبائن باستمرار إلى حساباتهم والإطلاع عليها وتحميل المعلومات منها؛
- القيام بعمليات التحويل بين الحسابات، غير أنها لا تزال مقتصرة على الحسابات المفتوحة على مستوى البنك ذاته، لأن خدمة التحويلات بين البنوك لم تفعل بعد؛
- الاستفادة من الخدمات عن بعد: طلب دفاتر شيكات، استصدار كشف الهوية المصرفية؛
- معالجة مختلف العمليات المصرفية خلال وقت سريع وحقيقي، خاصة بعد إدخال تقنية جديدة تعمل على تحصيل الشيكات بين البنوك (المقاصة الإلكترونية).

3. **بطاقات الدفع:** وهو منتج يسمح لعملاء البنك بسحب أموالهم باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي عادة ما تقع خارج مبنى البنك، أو باستخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية التي تشرف عليها شركة **SATIM**، للإشارة فإنه تم توقيف العمل بهذه البطاقة لتستبدل ببطاقة ما بين البنوك (**CIB**)، وهي بطاقة ممغنطة تسمح لعملاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على إصدار هذه البطاقة وهي البنوك العمومية الست ووكالات بريد الجزائر، علما أن هذا المنتج قد بدأ العمل به سنة 2001، بإشراف شركة **SATIM**، وتجدر الإشارة إلى أنه تم إصدار بطاقات **VISA** غير أن استخدامها لا يزال محدودا؛

4. **خدمة التحويلات من الخارج:** بواسطة هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يستفيد من تحويل أمواله من الخارج، إما بواسطة البنوك أو بواسطة **Western Union** غير أنها خدمة خاصة بالأفراد فقط؛

5. **التأمين البنكي:** بموجب الأمر 95-07 الصادر في 25 جانفي 1995، المعدل والمتمم بالقانون 06-04 المؤرخ في 20/02/2006 أصبح بإمكان شركات التأمين العاملة بالجزائر أن تقدم منتجاتها التأمينية المختلفة بواسطة البنوك، على

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

أن تستفيد البنوك من عمولات تدفعها شركات التأمين لقاء قيامها بتحصيل المبالغ الخاصة بأقساط التأمين، وفي هذا الإطار وقعت البنوك العمومية عدة اتفاقيات مع شركات التأمين منها:¹

- إتفاقية بين المؤسسة الجزائرية للتأمين (SAA) وبنك التنمية المحلية؛
 - إتفاقية بين الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) والشركة الجزائرية لتأمين النقل (CAAT) والبنك الخارجي الجزائري؛
 - إتفاقية بين المؤسسة الجزائرية للتأمين (SAA) وبنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
 - إتفاقية بين الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) وكارديف الجزائر فرع (BNP).
- وتعمل البنوك العمومية في إطار استراتيجيتها الشاملة على تحسين خدماتها من خلال تقديم المزيد من الخدمات المصرفية استجابة لاحتياجات السوق وتحاولا مع تطلعات عملائها، ومن أهمها:
- التعاون مع المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات الائتمانية الدولية باستخدام بطاقة Master card الائتمانية وبطاقة Visa card، والعمل على توسيع استعمالها؛
 - تقديم خدمات مصرفية عبر مختلف الوسائط الإلكترونية الحديثة كشبكة الأنترنت والهاتف النقال؛
 - تنويع تشكيلة القروض الممنوحة خاصة تلك الموجهة للأفراد (قروض الاستهلاك).

وعليه البنوك العمومية لازالت تعاني من سيطرة الخدمات التقليدية من عمليات إيداع وسحب وتحويل، وقروض على هيكل خدماتها، والتي تمثل أكثر من 90%، من إيرادات هذه البنوك، كما لا يزال استخدام التكنولوجيا محدودا حيث اقتصر استعمالها على الإعلام الآلي والمعالجة الآلية لبعض الخدمات فقط إذ تصل إيرادات البنوك في الدول المتقدمة إلى 40% مصدرها عمولات بيع الخدمات المالية (الوساطة في الأوراق المالية، إصدار البطاقات الائتمانية، إدارة صناديق الاستثمار المشترك، ...).

المطلب الثاني: تطوير الإطار المؤسسي وتحسين الأداء المصرفي: لتطوير الإطار المؤسسي وتحسين الأداء المصرفي للبنوك الجزائرية، لابد من توفر العناصر التالية الذكر.

¹ Ibid, p65

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

أولاً: بناء الإطار المؤسسي الملائم: تتعدد وتباين التحولات العالمية التي تبني عليها مفاهيم العمل المصرفي وتتحدد وفقاً لها هوية البنك الذي يعمل اليوم في ظل العولمة المصرفية والمالية، والتي يصبح معها الإطار المؤسسي والبنية الذاتية للبنك عاملاً مهماً في تحقيق واستمرار وجوده على هذه الساحة، شريطة أن ينمو هذا الإطار بالصورة التي تراعي وتوافق المتغيرات والمستجدات المصرفية والعالمية وتنسجم مع أوضاعه وإمكانياته، ولعل أبرز الاتجاهات التي تتجاذب حولها البنوك العالمية هي السعي لإعتماد مفهوم البنوك الشاملة والقيام بعمليات الاندماج المصرفي وتحويل الملكية، فيما يقف على الجانب الآخر عامل إرتكاز هام في مصاحبة هذه العمليات والمتعلق بتدعيم القواعد الرأسمالية، وعليه فإن البحث عن بنية مؤسسية متطورة للبنوك الجزائرية يمر عبر الاتجاهات التالية، ويوجب العمل على:¹

1. ممارسة الأعمال المصرفية الحديثة وتمويل الأنشطة الاقتصادية المختلفة عبر تبني مفهوم البنوك الشاملة؛

2. دراسة الخيارات التي يطرحها كل من الاندماج المصرفي وخصوصية البنوك العمومية؛

3. تعزيز ودعم رأسمال البنوك الجزائرية وتحديث طرق إدارة المخاطر.

ويمكن التطرق لكافة هذه العناصر بالتفصيل من خلال النقاط التالية:

1. تبني مفهوم العمل المصرفي الشامل: في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية، ازداد إتحاف البنوك وخاصة البنوك التجارية إلى التحول إلى البنوك الشاملة التي تتمثل في كيانات مصرفية تسعى دائماً وراء تنويع مصادر التمويل والتوظيف وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات في كافة القطاعات وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات، بحيث نجدها تجمع بين وظائف البنوك التجارية التقليدية، ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار²، ويعتبر العمل المصرفي الشامل بالنسبة للبنوك الجزائرية مدخلاً أساسياً في إصلاح المنظومة المصرفية، وشرطاً هاماً في إعطاء الحركة للقطاع المصرفي والاقتصاد ككل، حيث يسمح بزيادة فعالية أداء هذه البنوك وضمان مشاركتها الفاعلة في خطط التنمية الوطنية، وقد جاء ضمن قانون النقد والقرض مفهوم البنك الشامل بعدما سار عمل البنوك في الجزائر لفترات طويلة وفق مبدأ التخصص الوظيفي، غير أن ما جاء به القانون لا يطابق الترجمة العملية للواقع المعاش لهذه البنوك التي يلاحظ استمرارها في إتباع نفس السياسات والتوجهات السابقة، بل وحتى رجوعاً إلى بعض أشكال التخصص القطاعي، وفي هذا الإطار فإن البنوك الجزائرية مطالبة بالتخلي عن الدائرة الضيقة للوظائف التقليدية التي تمارسها، والانفتاح على المفهوم الحقيقي الذي يمثل نمودج البنك الشامل الذي يضمن توافقه مع المستجدات العالمية ويوفر لها الإطار المناسب لتطوير أعمالها، غير أن ما يجب التركيز عليه هو الوصول إلى التطبيق الصحيح والأمثل لهذا المفهوم، يمر عبر وضع استراتيجيات

¹ محسن أحمد الحضيري، العولمة الاجتياحية، مجموعة النبل العربية، القاهرة، 2003، ص ص: 42، 43.

² عبد الحميد محمد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية، دار المعارف، الاسكندرية، 2002، ص ص: 1075، 1076.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

متطورة للعمل المصرفي تقوم على أساس التنوع، ما يعني أنه على هذه البنوك الدخول في أنشطة تكاد تكون غائبة تماما في البنوك الجزائرية، كشرط أساسي للنجاح في هذا التحول لبلوغ المعنى الحقيقي لمفهوم شمولية العمل المصرفي، مثل الأنشطة المصرفية المتخصصة والأنشطة الاستثمارية، والتعامل مع حركة الابتكارات المالية، واستيعاب المتغيرات المصرفية الدولية الراهنة؛

2. إقامة تجمعات مصرفية كبيرة: الاتجاه الآخر ضمن محاور تطوير الإطار المؤسسي للبنوك الجزائرية ومساعدتها على التواجد في ساحة تحمل توقعات انفتاحها بدخول منافسين أقوياء يمثلون تكتلات مصرفية عملاقة، يتمثل في ظاهرة الاندماج المصرفي بوصفها أحد أبرز الخيارات التي تميز التوجه المتصاعد نحو عولمة البنوك، هذه الظاهرة التي لم تعرفها الساحة المصرفية الجزائرية، ويغيب الحديث عنها تمام في الأوساط البنكية، وعليه فإن عدم الاهتمام بالاندماج المصرفي في الجزائر يعود إلى طبيعة الأولويات والاختيارات التي حددتها السلطات المعنية بمناهج إصلاح المنظومة المصرفية، والتي مالت إلى جهة الاهتمام بالخصوصية، هذا بالإضافة إلى عدة أسباب والتي لا تساعد على إجراء هذا النوع من العمليات في الوقت الحالي منها:¹

- عدم اهتمام البنوك العمومية بفكرة الاندماج نتيجة غياب المنافسة الحقيقية في السوق الجزائرية؛
 - ضعف قدرة البنوك الجزائرية على القيام بعمليات التقييم والتدقيق اللازمة لتحديد قيمتها؛
 - عدم قدرة هذه البنوك بإمكانياتها الحالية على التعاطي مع الجوانب التقنية والبشرية والإدارية التي يطرحها الكيان المندمج؛
 - عدم وجود دوافع قوية لحدوث عمليات الاندماج في ظل المعطيات الحالية للساحة المصرفية والتي ستؤدي في حالة وقوعها في هذا الظرف إلى تعميق حالة الاحتكار الموجودة بها؛
 - عدم وجود تحفيزات وتسهيلات من جانب الدولة والسلطات النقدية، كما هو الحال بالنسبة للأنظمة المصرفية التي يجري بها هذا النوع من العمليات؛
- كما أن البنوك الجزائرية بالمقارنة مع منافسيها من البنوك العالمية وحتى العربية منها هي بنوك متواضعة الحجم، حيث أن أضعف بنك أوروبي يقدر رأسماله بـ 800 مليون دولار، بينما أول بنك في الجزائر وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يتعدى رأسماله 440 مليون دولار²، وإذا ما اخذنا تحديات المرحلة القادمة بعين الاعتبار، فإن الاندماج المصرفي يصبح

¹ Hassan Ziad, **Maghreb-mucherek , l'état reste tout puissant**, Economia, n° 10-11, Aout/Septembre 2001, p47.

² بريس عبد القادر، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، مرجع سبق ذكره، ص 91.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

الوسيلة الأمثل لضمان تواجد هذه البنوك في عالم الكيانات الكبرى، ويمكن تصور ذلك من خلال إقامة تحالفات بين البنوك الجزائرية والتي تسمح لها بالحصول على الحجم الأمثل والقدرة والمركز المالي المناسبين، ولا يكون ذلك إلا عن طريق إيجابيات العملية والعمل على القضاء على العراقيل التي تقف أمامها أو التي من شأنها جعل الاندماج يتجه نحو تعقيد الأوضاع؛

3. خصوصية البنوك العمومية: عملية الخصخصة هذه التي قدمت مقترحات بشأنها للجزائر من قبل صندوق النقد الدولي يتوقع منها مساهمة كبيرة في تحسين مؤشرات أداء البنوك العمومية التي تخضع لها، واستفادتها من الدعم والخبرة في المجال التقني ومجال التسيير، كما ينتظر أن تؤدي إلى الرفع من درجة تنافسية القطاع المصرفي ونوعية الأصول التي تتداول فيه، وأن تنعكس بصفة إيجابية على أداء مختلف البنوك الأخرى، سواء البنوك العمومية الأخرى التي لم يتم خصصتها أو البنوك الخاصة، وبالإضافة إلى ذلك فقد أعتبر أن دخول البنوك الأجنبية في رأسمال البنوك العمومية الجزائرية ليس فقط مساعدة للدولة لتحديث النظام البنكي، ولكن لإعادة تقسيمه أيضا، غير أن ما يميز مشروع الخصخصة في البنوك الجزائرية هو أنه لم يتم إتمام أي عملية لغاية اليوم، وذلك نتيجة مجموعة من الاعتبارات والخصائص التي تميز التجربة الجزائرية في هذا المجال وهي:¹

- يطرح موضوع الأسلوب الذي ستم به عملية الخصخصة هل هو باتجاه طرح أسهم للمكتتبين في الأسواق المالية أو البيع لمؤسسة مالية أجنبية، وقد اختارت الجزائر أن تتم خصخصة بنوكها العمومية عن طريق فتح رأسمال لصالح مستثمر رئيسي أجنبي يمكنه القيام بإدخال التطور التقني والفني اللازم، ونقل الخبرات في مجال الابتكار المالي وغيره من العمليات المصرفية الحديثة، وما يدعم هذا التوجه هو تسجيل معظم الدول النامية التي شهدت خصخصة بنكية عن طريق السوق المالية للبنوك ضعيفة الفعالية؛

- يطرح التساؤل حول كيفية الاستفادة من فتح رأسمال البنك العمومي الذي تم خصصته، هل تكون كنسبة مئوية منه أو عن طريق زبائنه، وفي هذا الصدد فإن الاحتمالات المستقبلية لنمو وتوسيع نشاطات البنك وطبيعة التكوين الذي ستكون عليه محفظته المالية يعتبران الأساس الذي يسمح بتحديد النسبة ما إذا كانت الإضافة إلى رأسمال مجدية من عدمها؛

- يثار موضوع النسبة التي سيمثلها البنك المشتري، وهي أحد النقاط وراء تردد العديد من البنوك الأجنبية في التقدم بعروضها، حيث تتمسك الجزائر بالأغلبية (51%) للطرف الوطني، وهو ما يمنحه الأغلبية داخل مجالس الإدارة

¹ خصوصية البنوك المنتظرة، المجلة الاقتصادية الجزائرية، العدد 34، 2008.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

بالإضافة إلى إمتلاك الدولة سهما نوعيا في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية ذات رؤوس الأموال الخاصة يخول لها بموجبه الحق في أن يمثل أجهزة المؤسسة دون الحق في التصويت¹؛

4. تدعيم قواعد رأسمال البنوك وفق متطلبات لجنة بازل: تعاني البنوك الجزائرية من ارتفاع الأصول غير الفعالة في محافظها المالية والتي يمتد تأثيرها السلبي إلى رأسمال، فتطور العمل المصرفي عالميا جعل الصناعة البنكية تركز في عملها على إدارة المخاطر، بالإضافة إلى إرتباط عملية رفع الملاءة بعدد من العوامل التي تدخل في سياق التأهيل، ووجود ضغوط مع تطور حجم السوق المصرفية الجزائرية، وتطور السيولة النقدية فيها، يجعل من خيار رفع رأسمال البنوك الجزائرية أمرا ضروريا، بهدف إرساء ملاءة هذا القطاع على قاعدة دائمة، وتحسين مركزها المالي في مواجهة أي عمليات تطوير أو خصوصية، وكون أي إمكانية لرفع رؤوس أموال البنوك العمومية عن طريق السوق المالية أو من خلال عمليات الاندماج غير مطروحة، فإن السلطات العمومية تبقى الجهة الوحيدة المنوط بها القيام بمثل هذه العمليات²، كما يتعين على البنوك والسلطات النقدية والمالية في الجزائر أن تسعى إلى تبني التوصيات الجديدة الصادرة عن لجنة بازل فيما يخص إدارة رأسمال والتحكم في المخاطر المرتبطة به، من خلال إدخال التغييرات المناسبة سواء من ناحية التشريع أو من ناحية التطبيق العملي لهذه التشريعات، على غرار ما قام به بنك الجزائر عبر النظام رقم 08-04 المؤرخ في 2008/12/25 الذي رفع بصفة جوهريّة رأسمال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية على التوالي من 2,5 مليار دينار إلى 10 مليار دينار جزائري.

ثانيا: تطوير الأداء المصرفي ورفع القدرة التنافسية: فتطوير الأداء المصرفي ورفع القدرة التنافسية يقوم على العناصر التالية:

1. تطوير القدرة على استيعاب واستخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة: من أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، وبالنظر إلى وضعية البنوك الجزائرية وما تعانيه من تأخر كبير في هذا المجال، يصبح من الضروري والمستعجل عليها أن تعمل في اتجاه الحصول على هذه التكنولوجيات، والاستفادة منها في تطوير خدماتها ومنتجاتها، ودعم مختلف مصالحها وأقسامها، فالمقصود بعصرنة هذه البنوك ينصرف إلى تمكينها من الحصول على التكنولوجيات المصرفية المتطورة، وبالأخص في مجالي الإعلام والاتصال، وذلك من خلال عصرنة كل من أنظمة الدفع

¹ المادة 83 من الأمر 10-04 المؤرخ في 2010/08/26 المعدل والمتمم للأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50، الصادر في 2010/09/01.

² بلوناس عبد الله وآخرون، المنظمات المصرفية البحث عن أنجع الاستراتيجيات التسويقية التي تضمن التميز والبقاء في حلبة لن تكون إلا للأقوياء، المؤتمر العلمي الثاني حول التفكير الاستراتيجي في عالم متغير، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 2007/03/28-26.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

والسحب، الائتمان، التحويلات المالية، التنظيم الداخلي للبنك، ومختلف الخدمات المصرفية الأخرى، الأمر الذي يتطلب إعداد بنية تحتية تقنية وهيئة بيئة تشريعية وتنظيمية واقتصادية ملائمة

في ظل هذه المتغيرات الجديدة، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير تجارة الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات الموهنة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:¹

- زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
 - التوسع في استخدام الأنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
 - خلق شبكة مصرفية إلكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى؛
 - تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها، بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية.
- 2. الاستعداد الجيد للتعامل مع المستجدات المصرفية وتقديم خدمات تمويلية مبتكرة:** في ضوء التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية، ليس فقط من البنوك الأجنبية بل حتى من المؤسسات المالية غير المصرفية، والمؤسسات التجارية الأخرى، إزاء هذه التطورات ينبغي على البنوك الجزائرية تدعيم قدراتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات المصرفية تجمع فيها بين التقليدي والحديث، وفي هذا الإطار يفتح استخدام الهندسة والابتكار الماليين أمام البنوك الجزائرية آفاقا جديدة في سبل ترقية خدماتها لتتماشى مع احتياجات السوق التي تتطلع نحو مزايا ومجالات أوسع في طرق وأساليب التمويل، كما تتيح لها تعظيم مكاسبها وزيادة تعاملاتها الذين تجذبهم القدرات التجديدية المتعلقة بالمنتجات المصرفية الحديثة، ومن أبرز الأدوات المصرفية التجديدية التي يتخطى استخدامها مجرد إغراءات سعر الفائدة وتكاليف الرهون المرتبطة بتقديم القرض نذكر مثلا:²

— الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الحاجيات الشخصية والعائلية؛

— الاهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر؛

¹ مفتاح صالح وخاطر طارق، استراتيجية مواكبة البنوك الجزائرية مع الاتجاهات العالمية في الصناعة المصرفية، المؤتمر العلمي الثاني حول التفكير الاستراتيجي في عالم متغير، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 26-28/03/2007.

² نفس المرجع السابق.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

- استخدام أسلوب الائتمان الإيجاري والقروض المشتركة؛
 - تمويل خدمات الاستشارة وخدمات الحيطه من مخاطر تقلب أسعار الفائدة وأسعار الصرف؛
 - تقديم خدمات مصرفية تتفق مع الشريعة الإسلامية؛
 - تطوير قواعد الشفافية ونشر البيانات والقوائم المالية بشكل يساعد على جذب المستثمرين؛
 - تحالفات وشركات تجارية، تشمل مجالات بحث ودراسة الأسواق، ترويج وتوزيع الخدمات المصرفية، الحضور في المعارض التجارية ومختلف المحافل الدولية؛
 - التحالفات والشركات التكنولوجية والتي تشمل تمكين البنوك من إمتلاك التقنيات التكنولوجية المتطورة والقدرات والخبرات اللازمة للاستفادة منها.
- 1. تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي:** والذي يعتبر ضروريا في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، مع العلم أن مفهوم التسويق المصرفي يركز على توجهات العملاء ويتأثر بما يريدونه وبما يدور في خواتمهم، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر:¹
- السعي نحو العميل المرتقب؛
 - تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم؛
 - العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراساتها وتحديد المشروعات الجيدة؛
 - تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية، وذلك لاستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث نوعية الخدمة أو سبل تقديمها؛
 - متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة؛
 - تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

¹ زيدان محمد ودريس رشيد، متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في الاقتصاد العالمي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15/12/2004.

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على دعم اتجاهات تطوير الإطار المؤسسي وتحديث الأداء البنكي

من بين العوامل الأساسية المساعدة على تطوير الإطار المؤسسي وتحديث الأداء البنكي، توجد ثلاث عوامل رئيسية وهي: تطوير ورفع كفاءة أداء العنصر البشري، تدعيم قواعد المراجعة والمحاسبة بالبنوك بالإضافة إلى إيجاد المرونة في النصوص التشريعية، والتي سنلخصها في النقاط التالية الذكر.

أولاً: تطوير ورفع كفاءة أداء العنصر البشري: تعتبر الموارد البشرية المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية للبنك، وتعزيزها لأن تحقيق التميز في أداء البنك لا يستند على مجرد امتلاكه للموارد المالية والتكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول على توفير الموارد البشرية التي تمتلك القدرة على تعظيم الاستفادة من تلك الموارد، وفي هذا الإطار فإن البنوك الجزائرية تعاني من ضعف مستوى أداء العنصر البشري، وعدم مقدرته على مسايرة الأدوات والأساليب المتطورة والمتجددة ضمن محيطه، لهذا فإن أي تطوير لقاعدة التكنولوجيات المصرفية الجديدة والأدوات الحديثة في البنك يجب أن يتزامن مع كفاءة الموظفين العاملين به ويتناسب مع التكوين والتدريب الذي يتلقونه، ويتطلب الإرتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:¹

1. الاستعانة بمكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية؛
2. إعتناء معايير لتقييم أداء العنصر البشري من خلال أداء الوحدة البنكية ودوره في تحقيق هذه النتائج؛
3. الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات؛
4. تشجيع الموظفين بإقامة نظام تحفيز أحسن للأجور، وذلك عن طريق: تثمين المسؤولية ومنح الأجر مقابلها، ربط الترقية بالتكوين وتحسين المردودية، الإسراع في وضع نظام ترقية مرتبط بالاستحقاق، تكييف علاوة المردودية مع المجهود الفردي.

ثانياً: تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك: تلعب التقارير المحاسبية دوراً هاماً في متابعة نشاط البنوك ووضعيتها المالية، كما تستعمل في أغراض الرقابة المالية والتخطيط، حيث تساعد الأرقام التي تحتويها التقارير في تحديد وضعية البنك ومدى فعالية نشاطه، وهو ما يساهم في التخطيط السليم للسياسات المالية المستقبلية، كما يفيد وجود معلومات محاسبية

¹ رسمية محمود خلف الله وآخرون، تنمية القطاع المصرفي في مواجهة تحديات العولمة، مؤتمر الاستثمار والتنمية وتحديات القرن الحادي والعشرين، المجلد الأول، جامعة الاسكندرية، 11-13/12/2003، ص 299.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

سليمة البنوك في إيجاد التوازن بين مدة توظيف الأموال ومدة تحصيلها، ويشكل أساسا متينا للقائمين على السياسات النقدية لفهم ومعرفة الأوضاع الاقتصادية وإتخاذ القرارات والتدابير المناسبة.¹

ثالثا: إيجاد مرونة أكبر في النصوص التشريعية: شكل قانون النقد والقرض خطوة كبيرة في مجال التشريع البنكي بالجزائر، سمح للقطاع المصرفي أن يأخذ دوره الطبيعي في هيكل النشاط التمويلي للاقتصاد، وفتح المجال أمام البنوك الجزائرية للقيام بأعمالها وفق معايير السوق المرودية التجارية، كما أن قانون النقد والقرض تعرض للعديد من التعديلات والإضافات التي هدفت إلى التماشي مع المقاييس والتطورات العالمية، وبهدف تدارك الثغرات التي كشفت عنها الأزمات والمشاكل التي وقع فيها القطاع المصرفي، غير أن هذه التعديلات لم ترق إلى المستوى المطلوب، وظل معها التشريع البنكي الجزائري يسجل تأخرا في الإستجابة إلى المقتضيات الملزمة التي تفرضها عليها قوى التغيير المصرفية، ويبقى على البنوك الجزائرية وكافة الأطراف الأخرى التي لها دور في مجال التشريع المصرفي أن تقدم الإقتراحات والحلول التي تراها مناسبة للتقدم بالقوانين المصرفية والتشريعات العالمية التي يجرة بها حاليا.²

المطلب الرابع: دور الفعاليات والهيئات الاقتصادية في تحديث البنوك الجزائرية: إن تطور العمل المصرفي في أي دولة يتأثر بصفة مباشرة بمجموعة من الهيئات الاقتصادية والمتمثلة أساسا في: الدولة، البنك المركزي، مدى تطور السوق النقدية والمالية.

أولا: دور الدولة: إن الدول باعتبارها سلطة ومستثمرا وفاعلا اقتصاديا مهما لها تأثير كبير على مسار التحول والمروار إلى اقتصاد السوق، هذا التحول الذي يهدف إلى البحث في كيفية وطريقة البعث لمفهوم استراتيجية الهياكل وفعاليتها، يستدعي تحديد مقاييس اقتصادية انتقالية تفضل وظيفة الدولة كعون اقتصادي عن المؤسسات العمومية في تسيير الاقتصاد، وبالتالي تطرح قضية علاقة الدولة بالبنوك العمومية وطبيعة الروابط التي تحكم هذه العلاقة، وكذا علاقتها بمختلف المؤسسات العمومية الاقتصادية الأخرى، وعليه فإن العلاقة التي تجمع بين الدولة والبنوك العمومية تعتبر علاقة غير واضحة وتتميز بتدخل الدولة في شؤون هذه البنوك، وهو ما يتنافى مع القوانين التي تمنح البنوك الاستقلالية في التسيير وفق ماتطلبه القواعد التجارية لعملها، ويخلق أمامها جملة من القيود والعراقيل في أداء عملها³، ناهيك عن مساهمة الدولة في تحديث القطاع المصرفي من خلال أجهزتها المختلفة، ودورها المهم في توفير محيط اقتصادي ملائم ومشجع للبنوك لتطوير أنشطتها.

¹ نفس المرجع السابق، ص 300.

² نفس المرجع السابق، ص 300.

³ مفتاح صالح وخاطر طارق، استراتيجية مواكبة البنوك الجزائرية مع الاتجاهات العالمية في الصناعة المصرفية، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

ثانيا: دور البنك المركزي: كون البنك المركزي مسؤولا عن التحكم في السياسة النقدية التي لها فعاليتها في الاقتصادات، ويمثل سلطة التسيير والتنظيم والرقابة داخل القطاع المصرفي ومؤثر أساسي في علاقته بالبنوك، كما أنه المسؤول الأول عن وضع السياسة النقدية وممارستها، كما يمثل البنك المركزي عنصر مهم يتعين أن يشمل الإصلاح المصرفي، وذلك عن طريق تعزيز استقلاليتها للمساعدة في وضع إطار محدد لاستقرار السياسة النقدية بما يدعم تطور ونجاح البنوك، كما يلعب البنك المركزي دورا محوريا في إيجاد نظام دفع متطور، وتشجيع وتوسيع المعاملات التي تتم بها، بالإضافة إلى جمع المعلومات وتحليلها وإقتراح التعديلات المناسبة، وتتبع التطورات المصرفية والمالية والاقتصادية الدولية¹.

ثالثا: تطوير وتفعيل دور السوق النقدية والمالية: تشكل السوق النقدية المكان المفضل لإعادة تشكيل السيولة البنكية وتوفير أدوات الدفع البنكية، وهو ما يجعل من السوق النقدية المتطورة والمنظمة إجراء هاما في طريق تدعيم الإجراءات التنافسية وتسهيل دور السلطات النقدية في ممارسة الرقابة الفعالة على النقود والائتمان داخل الاقتصاد، وإلى جانب سوق مابين البنوك التي يعتمد عليها البنك المركزي بشكل أساسي لتدخلاته في إطار سياسة الضبط، يتعين إنشاء سوق سندات الدين القابلة للتعامل، والتي من شأنها أن تشكل مع سوق مابين البنوك سوق نقدية جديدة وموسعة، إذ تعد هذه السوق بمثابة نقطة إلتقاء مابين سوق رؤوس الأموال قصيرة الأجل وطويلة الأجل، أين تعرض مجموع السندات قصيرة وطويلة الأجل من سندات عمومية وأذونات الخزينة وشهادات الإيداع للأعوان ذوي القدرة المالية، كما يجب أن يكون هذا التجديد الذي يمس السوق النقدية عبر بنية جديدة، تعمل على تطوير سوقها الأولي والثانوي، وعلى الجانب الآخر يجب العمل على إقامة سوق مالية حيوية وفعالة تساهم في جهود الإصلاح المصرفي والمالي وتعمل على تعزيز وتحسين التسيير الاقتصادي، رغم ما يطرح حول التأثير فيما بين الأسواق المالية وهامش نشاط البنوك، فإن المعطيات تشير أن لكل من الأسواق المالية والقطاع المصرفي دور في النمو، وأن وجود أسواق مالية تقوم بمهام ووظائف مهمة والعكس صحيح.

وفي الجزائر لا يزال التوازن بين البنوك والبورصة حديث النشأة، حيث تقع البنوك لوحدها في مركز جهاز تمويل الاقتصاد، فالبورصة التي أنشئت في جانفي 1998 تتميز بضعف وقلة التعاملات ولا تؤثر على الفعاليات الاقتصادية الأخرى، وبالتالي فإن وجود سوق مالية حديثة تعتمد على التسيير الجدي والفعال سيعمل على التخفيف من حدة الضغوط التي تواجه التمويل المصرفي، ويطرح فرصا جديدة بالاهتمام أمام البنوك والمؤسسات الاقتصادية للدخول والاستفادة من المجالات والأدوات الجديدة التي توفرها هذه السوق، وعليه فإنه من الواجب العمل على تطوير بنية السوق المالية في الجزائر، وتحديث أدوات التعامل بها، بالإضافة إلى إيجاد القوانين والأنظمة المناسبة لضمان سلامة وفعالية تعاملات هذه السوق، وفي هذا الإطار يمكن الإستعانة بالمعايير والمبادئ الجديدة المقترحة من قبل المنظمات والمنتديات الدولية، ك لجنة

¹ جورج قزم، المصارف المركزية والسياسة النقدية والاقتصادية، مؤتمر آفاق العمل المصرفي في سوريا في ضوء التجارب العربية، دمشق، 2002.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

بازل للرقابة المصرفية، والمنظمة الدولية لهيئة الأوراق المالية، والجمعية الدولية لمراقبي التأمين وغيرهم، في بلورة اللوائح والأنظمة التي يتم تطبيقها في السوق المالية حسب ملاءمتها.¹

المبحث الثاني: مظاهر الابتكار المالي في البنوك الجزائرية

مست العولمة المصرفية والابتكارات المالية القطاعات المصرفية في جميع دول العالم غير أنها بنسب متفاوتة، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على مظاهر هذه الابتكارات المالية المتواجدة في البنوك الجزائرية.

المطلب الأول: نظم ووسائل الدفع المتاحة في البنوك الجزائرية: فحسب قانون النقد والقرض 90-10 المؤرخ في 1990/04/16 المعدل بموجب الأمر 03-11 المؤرخ في 2003/06/26، قد تبني العمل المصرفي بنظام البطاقات الالكترونية بشكل ضمني من خلال مرونة نص المادتين 66 و 69 وذلك في إطار التفاعل مع المستجدات والمستحدثات التي يفرضها الانتقال إلى اقتصاد السوق، لاسيما وأن إصلاح النظام البنكي الجزائري وجعله مطابقا للمعايير الدولية أضحى مطلباً يحتمه الانضمام لمنظمة التجارة العالمية

حيث نصت المادة 66 على: "تتضمن العمليات المصرفية تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل".

ونصت المادة 69 على: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، والمشرع الجزائري من خلال المادة 69 لم يحدد بدقة وسائل الدفع المقصودة ولم يحصرها، وإنما جاءت هذه الوسائل بمعنى واسع بحيث يمكن أن يستوعب نص المادة 69 كل جديد يطرأ على تقنيات الدفع، مما يمكن من التفاعل مع أية تقنية جديدة من تقنيات الدفع المتطورة، ومن ثم يمكن لتقنية البطاقات الالكترونية أن تدخل في المعنى الواسع لوسائل الدفع كشكل جديد أو تقنية مستحدثة في عمليات الدفع

حيث تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل بنك، فقد أنشئت شركة ما بين البنوك الثمانية شركة **SATIM** (البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة) بهدف:

— تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري؛

— تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك؛

¹ كريم النشاشي وآخرون، الجزائر: تحقيق الاستقرار والتحول إلى اقتصاد السوق، صندوق النقد الدولي، واشنطن، 1998، ص 27.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

— تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛

— وضع الموزعات الآلية في البنوك التي تشرف عليها الشركة؛

— كما تقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا، وطبع التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم، بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح شركة SATIM بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين البنوك؛

— الشبكة النقدية ما بين البنوك؛

— مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك.

الفرع الأول: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر: تحصلت الجزائر على مساعدة مالية من قبل البنك العالمي سنة 2006 قدرت بـ 16 مليون دولار أمريكي¹، واعتمادا عليه بدأت الجزائر في مشروع تحديث أنظمة الدفع لسنة 2006، من خلال نظام التسوية الإجمالية الفورية، ونظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وسنعرض العنصرين فيما يلي:

1. نظام التسوية الإجمالية الفورية (RBTR) (Règlement Brut en Temps Réel): بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية في 15 ماي 2006 بإعتماد هذا النظام، يعرف كذلك باسم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، وهو نظام يخص أوامر الدفع التي تتم بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، المحقق بين المشتركين في هذا النظام وهم البنوك، المؤسسات المالية، الخزينة العمومية وريد الجزائر²، كذلك هو نظام يشمل الأموال التي تفوق مليون دينار والخاصة بالعمليات التي تتم بين البنوك، عمليات المقاصة الإلكترونية لبنك الجزائر، عمليات لفائدة العملاء والمؤسسات المالية المختلفة كالتي تنظم صفقات سوق رأس المال، إذ تتم المعالجة في وقت حقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية، أي عملية بعملية وما يميزها أنه إذا قبلت من طرف النظام فلا يمكن إلغاؤها لاحقا، حيث ساهمت إدارة هذا النظام المكونة من بنك الجزائر ومؤسسات الوساطة المالية في تسهيل سرعة تأقلم عملاء البنوك مع النظام الجديد وتبنيهم له كأداة دفع ناجعة لتنفيذ مختلف العمليات المصرفية، والجدول أدناه يعطي لنا معلومات عن مختلف المعاملات التي تتم من خلاله:

¹ Banque d'Algerie, Evolution économique et monétaire en Algérie, Rapport annuel, 2002, p69.

² Abdelhamid Hadj Arabe, Les risques liés aux systèmes de paiement, Media banque, Le journal interne de la banque d'Algérie, n°81, Décembre 2005 /Janvier 2006, p :10,13.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

جدول رقم (3-3): المعاملات من خلال نظام RBTR في الفترة 2007-2012

السنوات	2007 ⁽¹⁾	2008 ⁽²⁾	2009 ⁽³⁾	2010 ⁽³⁾	2011 ⁽³⁾	2012 ⁽⁴⁾
نسبة توافر النظام %		99,34	99,56	99,93	99,77	99,77
عدد العمليات	176900	195175	205736	211561	237311	269557
مبلغ العمليات بمليار دينار	313373	607138	649740	587475	680123	535234

Source : <http://www.bank-of-algeria.dz/html/communicat mo2.htm>

(1) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2008**, opcit, p13

(2) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2008**, opcit, p13.

(3) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2011**, opcit, p121.

(4) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2012**, opcit, p87.

الجدول أعلاه يوضح لنا أن نسبة توافر هذا النظام والتي تقاس بواسطة العلاقة بين مدة الافتتاح الرسمية لنظام المعاملات ومدة التعثر معبر عنها بالساعات، وهذه العلاقة المستعملة من طرف بنك الجزائر مطابقة للمعايير الدولية المتفق عليها، وهي تعبر عن علاقة قياس الموثوقية لعمليات أنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة بشكل عام، وما يلاحظ عليها أن نسبتها جيدة وهي في تزايد مستمر مما يؤكد التحكم الجيد في النظام ونقص تعثراته السنوية، فنلاحظ ارتفاع عدد العمليات ومبالغها من سنة 2007 إلى سنة 2012 بالتالي ارتفاع نسبتها خلال هذه السنوات، وهذا ما يؤكد ارتفاع التعامل بأنظمة الدفع الإلكترونية من خلال البنوك.

2. نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات (Système de compensation électronique pour les paiements de masse)

(Algérie-Télécompensation) يعرف نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر باسم (interbancaire) ATCI حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، وظهر نظام التسوية الإجمالية، الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير، هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، إقطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية، والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة، وفق المعايير الدولية، وهذا بهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

دخل هذا النظام حيز التنفيذ في الجزائر باشتراك بنك الجزائر، كل البنوك، إتصالات الجزائر، بريد الجزائر، شركة SATIM، جمعية البنوك والمؤسسات المالية مع كل فروعها ومكاتبها داخل التراب الوطني، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور، حيث دخل فعليا حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 في أول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006

حيث تنظم المادة الثالثة من التنظيم رقم 03-97 تسيير ومهام غرفة المقاصة التي تهدف إلى تسهيل العمليات المالية اليومية للمشاركين فيما بينهم بغض النظر عن الوسائل المستعملة عادية كانت أو إلكترونية، يتحمل مصاريف تسييرها المشتركين فيها حسب الشروط المقررة من طرف البنك المركزي، وتشير المادة 18 من التنظيم أنه يقصد بعملية المقاصة: "كافة العمليات التحويلية اليومية بين البنك الجزائري والأعضاء من جهة وبين الأعضاء فيما بينهم من جهة أخرى لصالح صاحب الحساب لدى المشتركين فيها بكافة وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية، ويتم ذلك في مقر الغرفة وبحضور ممثل لكل عضو معني بالعملية التحويلية"، فإذا كانت هذه العملية يومية فهي تسير إلى حد كبير متطلبات التجارة الإلكترونية التي تسعى كافة الدول إلى تطويرها، وأهم تطوراتها تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-4) المعاملات المالية من خلال نظام المقاصة الإلكتروني للمدفوعات خلال

2014-2007

السنوات	(1)2007	(1)2008	(2)2009	(2)2010	(3)2011	(3)2012	(4)2013	(4)2014
عدد عمليات الدفع الكلية بالمليون دينار	6,926	9,32	11,139	13,818	17,062	17,387	19,47	20,75
مبلغ عمليات الدفع الكلية بالمليون دينار	545219	718825,5	853473	887810	105816	117661	12661,6	13979
نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية %		12,5	17,2	20	28,4	22,7	1,62	1,79
مبلغ المعاملات بالبطاقة بالمليون دينار		1,61	1,915	3,758	4,848	3,953	/	/
نسبة الشيكات في الحجم الكلي	80,7	70,3	63	52,5	44,9	46,2	/	/

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

للمعاملات %							
حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون دينار	5,6	6,6	7,023	7,252	7,667	8,034	/
عمليات التحويل بالمليون دينار	1,011	1,53	2,101	3,687	4,406	5,227	/
نسبة عمليات التحويل في المعاملات الكلية %	14,6	16,4	18,9	26,7	25,8	30,1	/

Source : (1) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2008**, opcit, p :122,123.

(2) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2009**, opcit, pp :129,130.

(3) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2012**, opcit, pp :89,90.

(4) Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2014**, opcit, pp :95,96.

إن الجدول أعلاه يبين أن هناك تطورا في استخدام هذا النظام، إذ نلاحظ أن عدد العمليات في تطور مستمر، حيث وصلت سنة 2012 إلى **17,387 مليون عملية**، بعدما كانت **6,926 مليون عملية** سنة 2007، كما يبين لنا الجدول هيمنة الشيكات في النظام على الرغم من أن نسبة عمليات التحويل في المعاملات في ارتفاع مستمر غير أنها لاتزال بعيدة عن المعاملات من خلال هذا النظام في بقية الدول.

الفرع الثاني: تحديث أدوات الدفع في الجزائر: تلجأ الجزائر إلى العديد من الآليات التي تهدف من خلالها إلى تحديث عمليات الدفع على مستوى البنوك الجزائرية والتي نلخصها في التالي:

1. الشبكة النقدية المشتركة (RMI) Réseau Monétique Interbancaire: حيث أطلقت SATIM مشروع وضع نظام نقدي مشترك مابين البنوك سنة 1996، ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة، والتي تتضمن حظيرة الموزعات الآلية المتوفرة في كامل الوكالات المصرفية والبريدية، وذلك من خلال خطوط الربط مع شبكة نقل المعلومات **DZ-PAC**، تهدف من خلاله إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة على كامل التراب الوطني، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء، والتحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

- الصرافات الآلية في الجزائر: حقق هذا النظام تطورا واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر، إذ نلاحظ في سنة 2009 توسع في هذا المجال من قبل العديد من البنوك، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-5) عدد الصرافات الآلية في بعض الدول خلال الفترة 2007-2015 (لكل مئة ألف بالغ)

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الصرافات الآلية في الجزائر	3,703	4,185	5,31	5,908	6,084	6,196	6,501	7,491	8,266
عدد الصرافات الآلية في الولايات المتحدة الأمريكية	172,867	167,11	172,982	/	/	/	/	/	/
عدد الصرافات الآلية في إنجلترا	125,994	125,835	121,453	122,217	123,752	126,237	128,783	129,76	131,59
عدد الصرافات الآلية في اليابان	125,121	125,416	132,744	130,83	128,467	127,815	128,235	127,454	127,636
عدد الصرافات الآلية في بقية العالم	25,52	26,711	27,857	28,551	29,997	31,22	36,303	37,323	40,53

Source :Data.world bank.org

يبين الجدول أعلاه التطور الذي عرفه حجم الصراف الآلي في بعض الدول من بينها الجزائر التي نلاحظ ارتفاع عدد الصرافات الإلكترونية من سنة 2007 إلى سنة 2015، إلا أنها لاتزال بعيدة عن باقي دول العالم والتي كانت السبابة والرائدة في مجال أنظمة الدفع الإلكترونية والمتمثلة أساسا في الولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا واليابان، وكذا الأمر بالنسبة لباقي دول العالم.

- طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر: عرفت طرفيات البيع الموضوعة لدى التجار في الجزائر تطورا ملحوظا، والدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

جدول رقم (3-6) عدد طرفيات البيع لدى التجار في الفترة 2007-2013

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
عدد طرفيات البيع	719	1984	2639	2946	3047	2965	2985

Source : <http://www.satim-dz.com/chiffres-clés.html#ixzz2psd99ICg>

يبين الجدول أعلاه أن الجزائر عرفت زيادة مستمرة في دمج طرفيات البيع لدى التجار، حيث بلغ عددها سنة 2007 ما يقارب 719 جهاز، وبلغ سنة 2011 ما يقارب 3047 جهاز، وهذا نظرا للتسهيلات التي قدمتها البنوك لعملائها التجار بمنحهم هاته الأجهزة مجانا.

2. البطاقات المصرفية في الجزائر: حيث بدأ العمل بالبطاقات المصرفية في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري والقرض الشعبي الجزائري والبنك الوطني الجزائري، وهذا قبل إنشاء شركة **SATIM** وأنشئت فيما بعد عن طريق إبرام عدد من العقود تهدف إلى تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، حيث أبرمت عقدا مع الشركة الفرنسية **Ingenico Data System** في أبريل 2003 بهدف تعميم النقد الإلكتروني في البنوك الجزائرية، حيث تم إصدار أول بطاقة دولية في الثلاثي الأول من سنة 2004، غير أن هذا المشروع تأخر عن مواعده، كما تم إبرام اتفاقية بين المجموعة الفرنسية الرائدة في مجال البرمجيات **Diagram-Edi** وثلاث مؤسسات جزائرية هي: **MAGACT** و **Multimedia و Soft Engineering** ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني **Cerist** وهذه الاتفاقية متعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية ولتنشأ على إثرها شركة مختلطة تعرف بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية".¹

ومن أنواع البطاقات المتداولة في البنوك الجزائرية مايلي:

- **البطاقات المحلية:** وهي البطاقات التي تسمح بالقيام بعمليات السحب والدفع، وهي موجهة لكل عملاء البنك، تقدر مدة صلاحيتها بسنتين ابتداء من تاريخ صنعها، كما أنها تتجدد تلقائيا إلا إذا رغب حاملها في عدم التجديد وذلك بإعلام البنك بشهرين قبل انتهاء صلاحيتها، ويمكن التمييز بين الأنواع التالية للبطاقات المحلية:

أ. **البطاقة العادية:** تمنح لعملاء البنك الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 10000 دينار جزائري؛

¹ Farid Yaici, **La mise à jour des systèmes d'information dans le domaine bancaire et financier :un préalable au développement des institutions et aux progrès en matière d'intermédiation financière en Algérie**, Séminaire intitulé, Le système national d'information économique etat et perspectives, CERIST , 31Janvier et 01Février 2005 , Alger.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

ب. البطاقة الذهبية: توجه هذه البطاقة لفئة معينة من عملاء البنك وهم الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 45000 دينار جزائري؛

ج. البطاقة البنكية التي تصدر لصالح المؤسسات والشركات: يصدر هذا النوع من البطاقات البنكية لصالح الشركات والمؤسسات التي يفوق دخلها الشهري 200000 دينار جزائري.

- البطاقات الدولية: وهي بطاقات تستعمل خارج الوطن في عمليات السحب والدفع، موجهة لعملاء البنوك الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة، وتنقسم إلى الأنواع التالية:

أ. بطاقة **Visa classique**: تمنح للعملاء الذين لهم رصيد بالعملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو، ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم، على أن لا يتعدى أربعة عمليات في اليوم؛

ب. بطاقة **Visa Gold**: تمنح لكل شخص له رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو، حيث يقدر سقف السحب بـ 550 أورو في اليوم على أن لا يتعدى 7 عمليات في نفس اليوم، أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على أن لا يتعدى 15 عملية في اليوم

والجدول التالي يبين عدد البطاقات المتداولة في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2007-2017

الجدول رقم (3-7) عدد البطاقات المتداولة في الجزائر في الفترة 2007-2013

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
عدد البطاقات المتداولة	128356	339374	569558	783311	834278	1178243	646693

Source : <http://www.satim-dz.com/chiffres-clés.html#ixzz2psd99ICg>

الجدول أعلاه يبين حجم التطور الذي عرفته البطاقات المصرفية في البنوك الجزائرية من سنة 2007 إلى سنة 2017 حيث قدر عددها سنة 2007 بـ 128356 بطاقة، واستمر هذا الارتفاع إلى غاية سنة 2012، ونلاحظ انخفاضها سنة 2013.

الفرع الثالث: القنوات المصرفية المتوفرة في البنوك الجزائرية: تتمثل القنوات المصرفية في الجزائر في التالي:

1. الصيرفة عبر الأنترنت: كانت أول تجربة للجزائر في هذا المجال هي إنشاء البنك الجزائري للخدمات الإلكترونية سنة 2004، ونجد موقعه على شبكة الأنترنت من خلال العنوان التالي: <http://www.aebs-tech.com/>

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

يهدف هذا الموقع إلى تحقيق الصيرفة عن بعد وتأمين تبادل البيانات المالية الالكترونية، كما أنه يعرض خدماته على جميع البنوك والمؤسسات المالية، بغض النظر عن شريحة عملائه الأفراد والمهنيين والتجار والشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، يقدم خدمات الصيرفة عبر الأنترنت لعدد من البنوك الجزائرية: **BNA, CPA, BADER, BEA, PARIBAS**، كما يعرض خدمة التبادل الإلكتروني للبيانات، وكانت أول تجربة له مع هذه البنوك سنة 2005 حيث عملت على عرض العديد من الخدمات من خلال موقعها، كخدمة تسيير حسابات العملاء 24/24 ساعة و 7/7 أيام، تحميل الكشوف، طلب دفتر الشيكات، تلقي رسائل شخصية من البنك، إرسال وثائق مرتبطة بالاقتطاعات والتحويلات وكذا مختلف الأوامر المتصلة بها بكل أمان، الاطلاع على التغييرات التي تحدث في سعر الصرف، غير أن ما يلاحظ على هذه الخدمة أنها لازالت في بدايتها، إذ يتم من خلال الموقع عرض خدمات معلوماتية فقط ولم تنقل إلى عرض خدمة التحويل والدفع.

2. الصيرفة عبر الهاتف: فمع التطور الذي تشهده الهواتف النقالة إلا أن الجزائر لا تزال متأخرة في استخدام هذه القناة في الدفع المصرفي.

الفرع الرابع: مشاكل وسائل الدفع الإلكترونية: إن من أبرز المشاكل التي تتعرض لها وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر تتمثل في:

1. مشكلة الأمية تجعل الأفراد لا يثقون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية، فالمواطن الجزائري يفضل استخدام النقد لأنه أحسن وسيلة للتهرب الضريبي وعدم القدرة على فرض الرقابة عليه، خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية؛
2. وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسيير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذا المشكل الفضائح المالية التي عرفتتها البنوك الجزائرية كبنك الخليفة؛
3. عدم الثقة في النظام والمحاكم القضائية التي لا يثقون سوى في السيولة النقدية وتتاخرون في الفصل في القضايا، وانعدام الثقة يعود إلى طول الإجراءات القضائية التي تتخذ في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد، وارتفاع الاستعمالات المتكررة للشيكات بدون رصيد أو غير كافية الرصيد ساهم في رفع الثقة عن وسائل الدفع الالكترونية مما ساهم في تفضيل السيولة النقدية؛

وهذا بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهها البطاقات البنكية في أي دولة كانت وهي¹

¹ Normes interbancaires de gestion automatiser des instruments de paiement, p10.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

1. السرقة والضياع: ولمواجهة هذا المشكل تم وضع في المتناول مركز خاص بهذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24/24 ساعة و 7/7 أيام، وهو مركز شركة SATIM والذي بمجرد أن يتلقى اتصال بضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة، لكن إن لم يتلق هذا المركز التأكيد الكتابي من طرف الحامل أو بنكه على ضياع أو سرقة البطاقة في مدة 15 يوما، فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة، وتصبح المسؤولية على عاتق الحامل أو البنك، حيث يتخصص هذا المركز بحالات السرقة والضياع للبطاقات، بينما مركزية وعوارض الدفع مكلفة بوسائل الدفع الأخرى كالشيكات والسندات لأمر؛

2. الاستعمال الاحتياطي للبطاقات: في حال اكتشاف استعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش، وفي حال التأكد من براءة الحامل ستصدر بطاقة أخرى لصالحه، لكن القانون لم يرقم بعد بالتطرق لمثل هذه الحالات المتعلقة بالبطاقات والتي بالتأكيد إن كانت موجودة ستساهم في قمع حالات الغش والتزوير والسرقة، فمثلا في فرنسا تنص المادة 67-01 من قانون العقوبات رقم 1382/91 المؤرخ في 30 سبتمبر 1991 تنص على مايلي: "يعاقب بالحبس من سنة إلى 7 سنوات، وبغرامة مالية أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من قلد أو زور بطاقة الدفع أو السحب، كل من رغم علمه بالتقليد أو التزوير استعمال أو حاول استعمال السحب أو التسديد بطاقة مقلدة أو مزورة، كل من رغم علمه قبل التسديد ببطاقة مقلدة أو مزورة؛

3. العمليات التعسفية: كل بطاقة أصبحت غير صالحة للاستعمال كإنقضاء مدة صلاحيتها أو تجاوز العميل المبلغ المصرح له من قبل البنك، وتم قبول الدفع بهذه البطاقة من طرف التاجر، يتم وقف عمل الأجهزة التابعة للبنوك والتي تكون موجودة لدى هذا التاجر، ويطلب من البنك المتعامل مع التاجر إلغاء العقد؛

4. إشكالية الاثبات: يتم اثبات العمليات المستخدمة للبطاقة من خلال التسجيلات التي تتم أوتوماتيكيا على الشريط الإلكتروني، كما يتم استخدام كافة البيانات المسجلة حول كل عمليات السحب من الأجهزة، وعادة هذه المشكلة لا تثار إلا حينما يطرح نزاع على القضاء.

المطلب الثاني: واقع تطبيق آلية التوريق في البنوك الجزائرية: يهدف التوريق في العادة إلى خفض مخاطر التمويل، تنشيط وتمويل سوق رأسمال وسوق السندات خاصة، غير أن ظهور التوريق في الجزائر كان بهدف التمويل العقاري والقضاء على مشكلة السكن أي أن نوع التوريق الذي عرفته الجزائر هو توريق قروض الرهن العقاري والذي سنتطرق له من خلال العناصر التالية الذكر.

الفرع الأول: ظهور التوريق في بعض الدول: يعتبر التوريق كأداة مصرفية جديدة انتشرت بالتدرج بين الدول، وسنتطرق من خلال هذا العنصر إلى ظهور التوريق في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، بالإضافة إلى ظهوره في الجزائر.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

أولاً: ظهور التوريق في الولايات المتحدة الأمريكية: بعد الأزمة الاقتصادية الكبرى لسنة 1929 المسماة بأزمة الكساد العالمي، كان هدف الولايات المتحدة الأمريكية هو العمل على إعادة التوازن للنظام المالي الأمريكي، مع التركيز على الانشغال الرئيسي آنذاك وهو تدعيم تمويل السكن، فتم سنة 1930 وضع النظام المالي الأمريكي لتمويل السكن في نفس الوقت مع النظام المصرفي، لينتج بذلك تقسيم ثنائي للنظام المالي يخلق قطاعين، القطاع الأول يمثل قطاع البنوك التجارية والتي كان نشاطها يركز أكثر على التعامل مع الشركات، والقطاع الثاني كان يضم صناديق الإيداع، هذه الأخيرة لعبت الدور الرئيسي في عملية تمويل الإسكان في الولايات المتحدة الأمريكية¹، وفيما بعد تعرض النظام الأمريكي لتمويل السكن إلى مشكلة عجز المؤسسات المالية عن تمويل هذا القطاع، لإعتمادها على موارد قصيرة الأجل لتقديم قروض طويلة الأجل، ومن أجل التقليل من مشكلة السيولة التي تعاني منها هذه المؤسسات تم إنشاء مؤسسة سميت بالبنك الفيدرالي لتمويل السكن **Federal Home Room Bank (FHLB)** في 1930 هذه المؤسسة تعمل على نظام التسهيلات المالية **Secondary Mortgage Facility (SMF)** الذي يقوم على أساس توفير الأموال اللازمة من أجل وضعها تحت تصرف السوق العقارية الابتدائية، ويتم ذلك عن طريق خلق مؤسسات مالية متخصصة تقوم بإصدار سندات في السوق المالية بحيث تستعمل مبالغها في إعادة تمويل المحافظ المالية المقدمة من طرف البنوك العقارية أو التجارية²، وشهد عام 1934 إصدار القانون الوطني للإسكان بالولايات المتحدة الأمريكية مما ترتب عليه تأسيس الإدارة الفيدرالية للإسكان **Housing Administration (FHA) Federal** وقد تركزت مهمة هذه الهيئة على تأمين قروض الرهن العقاري ضد خطر العجز، كما ترتب عن قانون الإسكان أيضاً إنشاء الهيئة الوطنية الفيدرالية للرهن العقاري، وهي تعتبر أول مؤسسة مالية متخصصة في إعادة تمويل الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية كنموذج لتمويل السكن³، وفي عام 1968 تم إجراء تعديلات على القانون الوطني للإسكان ونتج عنها فصل الهيئة الوطنية للرهن العقاري إلى: الهيئة الوطنية الفيدرالية للرهن العقاري **Fannie Mae**، والهيئة الوطنية الحكومية للرهن العقاري **Ginnie Mae**، وهذه الأخيرة تعتبر مؤسسة حكومية ملكيتها تعود بالكامل للحكومة الأمريكية ومهمتها تتمثل في تسهيل عملية الحصول على سكن، وذلك من خلال توفير أدوات مالية تتمثل في الأوراق المالية المضمونة برهونات عقارية، والمؤسسة لا تقوم بإقراض المال من أجل استخدامه في الرهن العقاري، وإنما تقوم بدور الضامن لهذه الأوراق التي تصدرها عملياً المؤسسات المعتمدة والحاصلة على موافقة **Ginnie Mae** لممارسة هذا النشاط، والأصول العقارية المرهونة (قروض الرهن العقاري)، مؤمن عليها بدورها من طرف إدارة الإسكان الفيدرالية، وعليه فإن هذه الأوراق

¹ Cerceli Michèle et Guilaud Michèle, **La titrisation : gestion financière de la banque**, édition ESKA, Paris, 1992, p47.

² عمر طالب وعبد الحميد غوني، إعادة التمويل الرهني وأثره على المنظومة المالية والمصرفية في الجزائر دراسة حالة شركة إعادة التمويل الرهني **SRH**، مجلة الأكاديمية المفتوحة في الدنمارك، العدد الثاني، 2007، ص10.

³ منير ابراهيم هندی، الفكر الحديث في إدارة المخاطر الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات، مرجع سبق ذكره، ص147.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

معززة ائتمانيا من طرف الحكومة الأمريكية، وحاملة لضمان صريح من طرف مؤسسة **Ginnie Mae**، مما يجعلها تمنح المستثمر إحساسا بالثقة بأن الأقساط المستحقة الدفع على الرهن العقاري تستوفي في موعدها، ونتيجة لذلك فإن الأوراق المالية لمؤسسة **Ginnie Mae** تحمل تصنيفا ائتمانيا ممتازا

أما بالنسبة لـ **Fannie Mae** فهي مؤسسة شبه حكومية تخضع للقواعد التنظيمية لوزارة الإسكان والتنمية العمرانية الأمريكية ووزارة المالية، والشهادات التي تصدرها هذه المؤسسة تضمن سداد الفائدة وأصل الدين في الموعد المحدد، وتعد كل من **Ginnie Mae** و **Fannie Mae** أول مؤسستين متخصصتين في مجال ضمان الرهن العقاري وإصدار الأوراق المالية المضمونة برهونات عقارية من الدرجة الأولى، حيث أنها تقوم بحفظ قروض الرهن العقاري التي تقوم بشرائها من البنوك التجارية والمؤسسات الاقتصادية وبنوك الرهن العقاري من محافظها الخاصة ثم تقوم ببيعها للمستثمرين عن طريق إصدار الأوراق المالية المضمونة برهونات عقارية والتي تعتبر أولى منتجات التوريق¹، وكان أول من قام بعملية توريق فعلية كان في مؤسسة **Ginnie Mae** علم 1970 لتأتي بعدها مؤسسة **Fannie Mae** عام 1971، وتم أيضا في عام 1970 إنشاء مؤسسة جديدة وهي الشركة الوطنية الاتحادية للرهن العقاري **Freddie Mae**، وكان الهدف من إنشائها هو توريق الرهونات العقارية التقليدية وفي عام 1971 بدأت هذه المؤسسة بإصدار أوراق مالية مضمونة برهونات عقارية وفي سنة 1975 شرعت كذلك بإصدار السندات المؤمنة برهونات عقارية من الدرجة الأولى ليتم إيجاد جو من المنافسة على مستوى السوق الثانوية لتداول المحافظ العقارية.²

ثانيا: ظهور التوريق في المملكة المتحدة (بريطانيا): بعد الولايات المتحدة الأمريكية كانت المملكة المتحدة أول من تبنت التوريق وتعتبر حاليا من أكبر الأسواق النشطة في مجال التمويل المهيكل والثانية عالميا بعد الولايات المتحدة الأمريكية، إذ بدأ العمل بالتوريق في المملكة المتحدة عام 1985، وقد انحصر بداية في سوق قروض الرهن العقاري، ولم يعرف تطورا فعليا إلا في سنة 1987، وأول السندات المضمونة برهون عقارية تم إصدارها كانت في جانفي 1985 من طرف **Mortgage Intermediary Note Issur** غير أن هذه العملية لم تنجح، وكان يجب انتظار عملية **National Home Loan** لسنة 1987، يشهد هذا السوق الانطلاقة الفعلية ووتيرة تصاعدية لعمليات التوريق، حيث بلغ إجمالي قروضها سنة 1992 حوالي 200 مليار جنيه استرليني، ويعود نجاح التوريق في المملكة المتحدة واحتلالها

¹ عمر طالب وعبد الحميد غوي، إعادة التمويل الرهني وأثره على المنظومة المالية والمصرفية في الجزائر دراسة حالة شركة إعادة التمويل الرهني **SRH**، مرجع سبق ذكره، ص 11.

² منير ابراهيم هندی، الفكر الحديث في إدارة المخاطر الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات، مرجع سبق ذكره، ص ص: 418، 419.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

الصدارة بين البلدان الأوروبية في هذا المجال مرونة إطارها القانوني المعد للتوريق وفعالية التشريع الخاص بالمصادرة في حالة العجز.¹

ثالثا: ظهور التوريق في الجزائر: ظهور التوريق في الجزائر سبقه نظام إعادة التمويل الرهني والذي له علاقة وطيدة بالتمويل العقاري وأزمة السكن²، فالجزائر ومنذ استقلالها أولت مجال التمويل العقاري اهتماما خاصا، حيث عملت على مواجهة الطلب المتزايد على السكن بتدعيم الجانب التمويلي، فارتكزت السياسة الوطنية في البداية على قيام الدولة بكل العمليات المتعلقة بالبرامج السكنية من حيث التمويل، والانجاز والتوزيع بالاعتماد على خزانة الدولة³

هذا إلى أن صدرت تعليمية وزارية 1971 قضت بأن مهمة تمويل السكن تقع على عاتق الخزانة العمومية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، ليكون هذا الأخير إلى جانب الدولة المؤسسة العمومية الوحيدة الناشطة في مجال تمويل السكن، هذا الاحتكار أدى إلى إهلاك خزانة الدولة وتفاقم أزمة السكن مما دفع بالدولة إلى القيام بمجموعة من الإصلاحات، ففي سنوات التسعينات تم إعادة هيكلة المنظومة المالية، وفتح المجال أمام المؤسسات المالية العامة والخاصة لتدعيم جهود الدولة في هذا المجال بالسماح لها بتقديم قروض عقارية للخواص الذين هم بحاجة لامتلاك سكن، وكان من ضمن هذه الإصلاحات تحويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إلى بنك السكن **CNEP banque**⁴، وانطلاقا من هذه الإصلاحات أصبح سوق القروض الرهنية يشهد تدريجيا دخول مقرضين جدد، فالقرض الشعبي الجزائري بدأ بتقديم قروض رهنية للمتملكين والمقاولين ابتداء من سنة 1999، لينشئ بذلك مناخ تنافسي مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط ويمثل تجربة مرجعية بالنسبة لباقي البنوك، وقد سجل لاحقا انضمام كل من بنك التنمية المحلية سنة 2000، والبنك الخارجي الجزائري، والبنك الوطني الجزائري من خلال تقديمهم لمنتجات رهنية⁵، هذا نظرا لما تم من خلال توسيع دائرة المقرضين بفتح المجال أمام البنوك الخاصة والعامة للمساهمة في تمويل قطاع السكن، ظهرت الحاجة إلى خلق مناخ مؤسسي، وقانوني يشجع البنوك على التوسع من نشاطها في هذا المجال، وأهم خطوة تمت في هذا الاتجاه هو إنشاء شركة إعادة التمويل الرهني **Société de Refinancement Hypothécaire (SRH)** حيث تقوم هذه الشركة بمنح التمويل للبنك المقرض مقابل قروض رهنية من الدرجة الأولى، وهذه الشركة أنشئت سنة 1997 بموجب

¹ Cerceli Michèle et Guilaud Michèle, **La titrisation : gestion financière de la banque**, opcit, p48.

² عمر طالب وعبد الحميد غوفي، **إعادة التمويل الرهني وأثره على المنظومة المالية والمصرفية في الجزائر دراسة حالة شركة إعادة التمويل الرهني SRH**، مرجع سبق ذكره، ص16.

³ عمران مجّد، **استراتيجية التمويل السكني في الجزائر**، مجلة الفكر البرلماني، العدد 24، جانفي 2004، ص52.

⁴ Betlas Abdelkader, opcit, p275.

⁵ Betlas Abdelkader, opcit, p276.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

مقرر رقم 01-98 مؤرخ في 06 أبريل 1998، تم إعادة تأطير عمل هذه الشركة من خلال القانون 05-06 المتعلق بتوريق القروض الرهنية، لتتحول هذه الشركة في ظل هذا القانون إلى مؤسسة توريق، وعليه فإن قانون التوريق في الجزائر كان وليد التغييرات والتطورات التي عرفها سوق الرهن العقاري وتعبيرا عن رغبة المشرع الجزائري في جعل التوريق من محفزات تطوير التمويل العقاري.¹

الفرع الثاني: التعريف بمؤسسة إعادة التمويل الرهني (SRH): وهي مؤسسة مالية معتمدة من طرف مجلس النقد والقرض بموجب القرار رقم 01-98 المؤرخ في 1998/04/06، لها نظام قانوني كمؤسسة عمومية اقتصادية، وشركة ذات أسهم، تتمثل مهامها في:²

1. تبني استراتيجية الحكومة الرامية إلى تنمية التدعيم المالي عن طريق منح قروض سكنية وتخفيف العبء المالي على ميزانية الدولة فيما يخص عملية تمويل السكن؛
2. العمل على تطوير وتحسين سوق رأس المال في الجزائر من خلال قيام المؤسسة بإصدار قرض متوسطة وطويلة الأجل، كأداة استثمارية جديدة من شأنها جلب المدخرات طويلة الأجل للمؤسسات الادخارية البنكية وغير البنكية لاستخدامها في استثمارات طويلة ومتوسطة الأجل؛
3. العمل على تطوير وتحسين سوق تمويلي إسكاني من خلال تمكين البنوك التجارية المرخصة والمؤسسات المالية الأخرى من زيادة مشاركتها في منح القروض السكنية؛
4. تعزيز ترقية نوعية الديون غير العقارية وتوفير التحفيز الكافية من أجل تمكين الوسطاء المعتمدون من منح القروض السكنية في ظل إعادة التمويل بنسب فوائد معقولة ومقبولة وفق شروط السوق؛
5. عرض شروط إعادة التمويل وكذا صيغ متابعة شروط التمويل على بنك الجزائر قصد المصادقة عليها؛
6. مصادر تمويل المؤسسة لتلبية طلبات البنوك من قروض إعادة التمويل تشمل القروض طويلة الأجل من الخارج إضافة لحصيلة إصدار سندات القروض المدعومة برهونات عقارية والتي تقوم المؤسسة بإصدارها متبوعة بعائد مالي تنافسي وفق احتياجات السوق.

الفرع الثالث: تشخيص حالة الرهن العقاري في الجزائر: الرهن العقاري في الجزائر يعاني من عدة نقائص ومشاكل على مستوى عدة جوانب نختصرها في النقاط التالية:¹

¹ الجريدة الرسمية العدد 27، <http://www.joradp.dz>

² عبد القادر بلطاس، استراتيجية تمويل السكن في الجزائر، الجزائر، 2007، ص 68.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

1. في الجانب القانوني: ومن هذه المشاكل في هذا الجانب نذكر:

— يوجد تنظيم وعدة قوانين تسيير القرض العقاري إلا أنها ليست متناسقة، بما في ذلك أحكام قانون الإجراءات المدنية، قانون النقد والقرض، بعض تشريعات بنك الجزائر، نصوص القانون المتعلق بحق الملكية، المراسيم المرتبطة بهيئة الدفتر العقاري؛

— القوانين المعمول بها ليست في متناول جميع الأفراد؛

— الرهن القانوني المنصوص عليه في المادة 179 من قانون النقد والقرض، يعتبر مفهوم قانوني ساري المفعول، وهو يمثل شكل من أشكال الضمان الواجب فرضه من قبل البنوك عند منح القروض الرهنية للأفراد.

2. في جانب السوق الإبتدائية: من خلال:

— الزيادة المستمرة في العجز في السكن؛

— السوق الثانوية غير نشطة ويرجع ذلك إلى نقص السكنات.

3. في جانب البنوك والمؤسسات المالية: وترجع المشاكل في هذا الجانب بسبب:

— حداثة الأنظمة الحالية لتسيير الرهن العقاري في الجزائر، وخاصة فيما يخص المعاملات كبيرة الحجم؛

— معاناة المؤسسات المالية من الاقتصاد الموازي.

4. في جانب الادخار السكني والإعانة المسبقة: من خلال:

— يقترح كل من الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط والقرض الشعبي الجزائري برأيهما الخاصة بالادخار السكني، كما لاتمنع مؤسسات مالية أخرى من إبرام عقود ادخار؛

— يقوم بإدارة الإعانة للحصول على ملكية سكن الصندوق الوطني للسكن، حيث تأخذ شكل إعانة مسبقة موجهة للأسر الراغبة في اقتناء سكن عن طريق اللجوء إلى المؤسسات المقرضة؛

— ينبغي أن يكون دخل المقترض ما بين 1 إلى 5 مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون كي يضمن الموافقة بالحصول على القرض؛

¹ **Programme de formation en crédit immobilier-Algérie**, Guide du participant, 2004-2005, pp :6,7.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

— توفر الإعانة المسبقة للأسر ذات الدخل الضعيف إمكانية الحصول على قرض رهنى بمنحها سلفيات صغيرة.

الفرع الرابع: دور الدولة الجزائرية في تطوير سوق القروض الرهنية: وهذا من خلال العناصر التالية:

1. مشروع تطوير القرض الرهنى في الجزائر: فمن أجل دعم الهيئات المتدخلة في تمويل السكن شرعت السلطات الجزائرية سنة 2003 في مشروع مساعدة تقنية تحت تمويل للبنك الدولي، قصد جعل مخطط تمويل السكن أكثر فعالية وذلك من أجل السماح بالتعرف على العراقيل والإسهام بالتصحّيات القانونية والمؤسسية وتكوين الكفاءات لأجل هذا النوع من التدخل، حيث تم تقسيم هذا المشروع إلى جزأين هما: الجزء الأول يهدف إلى إصلاح الإطار القانوني والتنظيمي المتعلق بالقرض الرهنى والمساعدة على تجميع سندات ملكية، والجزء الثاني يهدف إلى توفير مساعدة استراتيجية للمؤسسات المالية المعنية بالقرض الرهنى وكذا تسليم برنامج تكوين مهني مرتبط بهذا المجال؛

2. تطهير العقار في الجزائر: شرع في تطهير العقار في الجزائر مع نهاية الثمانينات ومطلع التسعينات حيث رصدت الدولة جملة من التشريعات والقوانين، حيث أقر دستور 1989 تقسيم الأملاك الوطنية المتضمن في الأمر 1943/04/13 أي أملاك عمومية وأخرى خاصة، ليصدر بعدها القانون 30/90 المؤرخ في 1990/12/01 والمتعلق بالأملاك الوطنية الذي يجسد التقسيم المنصوص عليه في الدستور¹، غير أن ماجاء به القانون 90-25 المؤرخ في 1990/11/18 والمتعلق بالتوجيه العقاري يعد الأبرز حيث ركز على²:

— إلغاء إحتكار البلديات للعقار: من خلال ماصطلح عليه بالاحتياطات العقارية مجسدة في الأمر رقم: 74-26 المؤرخ في 1974/02/20؛

— تحديد الملكية في الجزائر: الأملاك الوطنية، كل الصلاحيات وعدم التنازل على البعض منها بحكم الواقع الاقتصادي العالمي الذي يفرض على كل الأنظمة التخلي عن بعض الأعمال المرتبطة بالخدمات والإبقاء على ميدان الرقابة والمتابعة، ومن هذا المنطلق فإن الضرورة تقتضي عند مراجعة أي نص قانوني أو تنظيمي مراعاة هذا المطلب الضروري الذي سوف يضمن التكامل في العمل، وتقسيم الأعباء وتحدي الصلاحيات ضمن منظور عام وشامل لسياسة اقتصاد السوق.

¹ المادة 12 من القانون 90-30 المؤرخ في 1990/12/01 المتضمن قانون الأملاك الوطنية.

² الطاهر ملاخسو، مساهمة هيئة التوثيق في إصلاح العدالة، مداخلة مقدمة ضمن المنتدى الدولي حول عصنة العدالة، 24-25/12/2003، ص 222.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

3. دور قانون المالية لسنة 2005 في تطوير السوق الرهنية: يتميز قانون المالية لسنة 2005، مقارنة بالقوانين الأخرى، بإصدار مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى ترقية وتطوير السوق الرهنية في الجزائر، ونلخص هذه الإجراءات في التالي:¹

— خفض في معدلات الضريبة على القيم المضافة يعرض التنازل عن العقارات المبنية، في هذه الحالة تم تقليص المعدل من 15% إلى 10%، هذا الإجراء يسمح بزيادة عرض السكن، وتعزيز قدرة الأسر على الوفاء، وزيادة تدخل البنوك لتمويل السكن؛

— تخفيض في معدلات الضريبة على الدخول الناتجة عن كراء العقارات ذات الاستعمال السكني، قلص هذا المعدل من 10% إلى 7% من مبلغ الإيجار الخام؛

— إعفاء الأفراد من حقوق التحويل للعقارات، بغرض الاستعمال الرئيسي للسكنات المتنازل عنها من قبل الدولة، والتنظيمات العمومية للسكن حسب الإجراء: إيجار-بيع-سكن إجتماعي، السكن الإجتماعي التساهمي والسكن الريفي؛

— إتساع الإعفاء الخاص بالعقود التي تحمل التنازل عن القيم العقارية للدولة، إلى العقود المطبقة للمادة 41 من قانون المالية 2001، والمادة 209 من قانون المالية 2002؛

— الإعفاء من ضريبة الإشهار العقاري للعقود التي تحمل تملك قطع الأراضي الموجهة لإنجاز برامج سكنية، وكذا العقود التي تحمل بيع المحلات الجديدة ذات الاستعمال السكني، المنجزة من قبل متعهدين عموميين، أو خواص مستفيدين من دعم مالي للخزينة العمومية؛

— الإعفاء من ضريبة الإشهار العقاري لتأشيرات الحلول الاتفاقي للحق الرهني لفائدة البنوك والمؤسسات المالية، هذا الإجراء يسمح بتخفيض آثار ضريبة الإشهار العقاري على تكلفة عمليات إعادة التمويل الرهني؛

— الإعفاء من ضريبة الإشهار العقاري لفائدة مختلف أنواع عقود المنازل؛

— العقود التي تحمل تملك أراضي من طرف متعهدين عموميين أو خواص، قبل تهيئة القطعة لإنجاز برامج السكن، يستفيد أصحابها من الدعم المالي للدولة.

¹ **La loi de finance 2005 et le développement du marché hypothécaire**, Bulletin mensuel de la SRH-SPA N=°5, Mai2005, p10.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

4. قانون التوريق ودوره في تنمية السوق المالية في الجزائر: تعتبر عمليات التوريق أنشطة ذات أغراض عظيمة الأهمية لكل المنشآت الائتمانية الكبرى، وبشكل خاص البنوك، وحيث أن هذه الأنشطة مستحدثة وتشكل من منظومة فردية من العمليات برز التوجه المصرفي لتوريق الديون، وبالذات القروض المصرفية، وقد ساعد على ملاء هذه العملية وتداولها تزايد أعداد وأنواع المؤسسات المالية والمصرفية الناشطة في مجال الصيرفة الاستثمارية، والصيرفة الشاملة

ونظرا للأهمية التي تكتسبها عملية التوريق من حيث قدرتها على ابتكار أداة مالية جديدة في الأسواق المالية، وجذبها للمدخرين من حيث عائدها المرتفع وسهولة تداولها وماتنطوي عليه من نقل للمخاطرة من البنوك إلى الأسواق المالية، تبنت الحكومة الجزائرية مشروع قانون يتعلق بتوريق القروض الرهنية تمت المصادقة عليه من قبل نواب المجلس الشعبي الوطني يوم 17 جانفي 2006، حيث جاء هذا القانون حسب ما أوضحه وزير المالية (مراد مدلسي) آنذاك من أجل تجاوز النظام القديم الذي تسير به البنوك في مجال التمويل العقاري والذي يقوم على نظام الرهون، بينما يأتي القانون الجديد لتمكين من التنازل عن هذه الضمانات بهدف السماح للبنك الاستفادة من عملية إعادة التمويل، ويقوم مشروع القانون على آليتين: تتعلق الأولى بهيئة مستقلة هي هيئة التوريق، وهيئة أخرى تسمى بالمدع المركزي للسندات، ويكمن الهدف من هذا القانون هو اقتسام المخاطر بين السوق المالي والبنوك، بعدما كانت البنوك هي الوحيدة التي تتحمل هذه المخاطر، ووفقا لهذا القانون رأى المشرعون بأن الاقتصار على البنوك في تحويل السكن لا يحل المشكل، بينما تقتضي الضرورة إقحام شركات التأمين في المسؤولية، وبموجب هذا القانون كذلك فإنه سيتم إشراك كل البنوك بغض النظر على مستوى رأسمالها، حيث ستتمكن من تمويل السكن خارج حساباتها، أي عن طريق تحويل جزء من أصولها غير السائلة إلى أوراق مالية متداولة في السوق

وبهذا وفرت الدولة تقنية تعد أكثر ضمانا وغير تضخمية للتمويل عن طريق السوق المالية وليس عن طريق الميزانية (الخزينة العمومية) وبهذا تحقق هدفين هما: تمويل السكن بطريقة جديدة، وطريقة تساعد على تنمية السوق المالية الجزائرية في حد ذاتها، وذلك من خلال وضع أوراق مالية تصدر بهذا الشأن.¹

المطلب الثالث: الجهود المبذولة لتطبيق الحوكمة المصرفية في الجزائر: تطبيق الحوكمة في الجهاز المصرفي يعتبر نقطة حساسة لتطوير المنظومة المصرفية الجزائرية، ناهيك عما يتطلبه ذلك من تهيئة للأرضية لتطبيق هذه الأخيرة، وعليه من خلال هذا العنصر سنتطرق أولا لتطبيق الحوكمة على مستوى المؤسسات الجزائرية، ثم نتطرق إلى الحوكمة المصرفية.

الفرع الأول: البيئة المؤسسية لحوكمة الشركات في الجزائر: تسعى الجزائر كغيرها من دول العالم إلى تطبيق الحوكمة على مستوى مؤسساتها، والذي يعتبر أسلوب إدارة أعمال متطور وذلك من خلال:¹

¹ جريدة الشروق اليومي، العدد 1585، الصادرة بتاريخ 2006/01/16، ص 8.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

1. تشكيل الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته: تأسست هذه الهيئة سنة 2011، وتتمحور مهامها حول اقتراح سياسات وتوجيهات وتدابير للوقاية من الفساد، وإعداد برامج للتوعية من مخاطر الفساد، بالإضافة إلى جمع المعلومات التي يمكن أن تساهم في الكشف عن أعمال الفساد والوقاية منه، والتقييم الدوري للأدوات القانونية والإجراءات الإدارية ذات الصلة، حيث انضمت هذه الهيئة إلى الشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد، لتضاف بذلك 42 وزارة وهيئة أخرى في المنطقة العربية، التي تشكل آلية إقليمية تشاركية فريدة من نوعها لتنمية القدرات وتبادل المعلومات ومناقشة السياسات التي تدخل في اختصاصها؛

2. إنعقاد أول مؤتمر حول الحكم الرشيد للمؤسسات في جانفي 2007: حيث شكل هذا الملتقى فرصة مواتية لتلاقي جميع الأطراف الفاعلة في بيئة المؤسسة، وخلال هذه الفعاليات تبلورت فكرة إعداد ميثاق جزائري للحكم الرشيد للمؤسسة كأول توصية وخطوة عملية تتخذ؛

3. إنشاء مجموعة عمل لحوكمة المؤسسات: قامت جمعية واتحادات الأعمال الجزائرية بمبادرة لاكتشاف الطرق التي تهيء تشجيع الحوكمة الجديدة في مجتمع الأعمال بغية جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، ولقيادة هذه العملية قام أصحاب المصالح في القطاعين العام والخاص سنة 2007 بإنشاء مجموعة عمل لحوكمة المؤسسات تعمل جنبا إلى جنب مع المنتدى العالمي لحوكمة المؤسسات ومؤسسة التمويل الدولية لوضع دليل حوكمة المؤسسات الجزائري؛

4. إصدار دليل حوكمة المؤسسات الجزائري: تم إصدار هذا الدليل سنة 2009 من قبل كل من جمعية مؤسسة الفكر والعمل حول المشاريع الخاصة واللجنة الوطنية لحوكمة المؤسسات في الجزائر، ويتضمن هذا الميثاق جزأين ومجموعة من الملاحق كما يلي:

– الجزء الأول: ضرورة ميثاق جزائري للحكم الرشيد للمؤسسة: تضمن هذا الجزء مجموعة العناصر المتعلقة بالظرف الجزائري أين تم شرح الوضع الذي تمر به الجزائر، والذي يستوجب الاعتماد على مبادئ الحوكمة كمنطلق لتسيير وإدارة الشركات، وكذا المؤسسات الشريكة المعنية بتنفيذ هذا، والمتمثلة أساسا في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة وقد أشار في الأخير إلى مختلف المشاكل التي تواجه تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المؤسسات الجزائرية؛

– الجزء الثاني: المعايير الأساسية للحكم الرشيد للمؤسسة: والذي تضمن أربعة عناصر هي:

أ. الأطراف الفاعلين الداخليين وعلاقاتهم المتبادلة: والذي يوضح دور مبادئ وآليات الحكم الرشيد في ضبط العلاقة بين مختلف الأطراف الفاعلة والمتمثلة في الجمعية العامة للمساهمين، مهام ومبادئ ومكونات مجلس الإدارة وفقا لمبادئ

¹ بن الشيخ سارة وبن عبد الرحمن نريمان، واقع الحوكمة في بيئة الأعمال الجزائرية في ظل المستجدات الحالية، ورقة بحثية مقدمة ضمن بحوث مخبر LUDLD، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص: 4، 5.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

الحكومة، وكذا أسس تكوين المديرية وتحديد مهامها، كما قدم هذا الميثاق مجموعة من التوجيهات لكل مساهم في الشركة، وكذا توجيهات خاصة بعملية توزيع الأرباح؛

ب. علاقات المؤسسة مع الأطراف الفاعلة الخارجيين: حدد هذا الجزء من الميثاق طبيعة العلاقة بين المؤسسة وكل الفاعلين الخارجيين المتمثلين أساسا في كل من: السلطات العمومية، البنوك والهيئات المالية، الموردون، الزبائن، العمال والمنافسون؛

ج. نوعية المعلومات ونشرها: والتي تظهر من خلال جانبين: فالجانب الأول يضم الالتزامات القانونية والخطوات التطوعية حيث ينص القانون على نشر الوضعية المالية السنوية للمؤسسة، اما الجانب الثاني فيضم المعلومات المالية فالمؤسسة مجبرة على توفير المعلومات المالية التي يطلبها الشركاء الماليون كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب؛

د. انتقال ملكية المؤسسة: حيث حدد الميثاق الخيارات الكلاسيكية لانتقال الملكية سواء على مستوى العائلة أو للغير.

- **الملاحق:** تضمن هذا الجزء ثمانية عناصر فرعية تتعلق بمفاهيم عامة حول المؤسسة وحول الحكم الراشد وعلاقته بالمؤسسات العائلية، كما تضمن توجيهات حول تضارب المصالح في المؤسسات العائلية.

5. إطلاق مركز حوكمة الشركات: حيث أعلنت مؤسسة الفكر والعمل حول المشاريع الخاصة ومركز المشروعات الدولية الخاصة عن مشروع إنشاء أول مركز جزائري لحوكمة الشركات، والذي سيعمل في إطار التعاون بين المؤسسات، ويعد إنشاء هذا المركز جزءا من المشروع المتواصل للجنة العمل لحوكمة الشركات الجزائرية، وهي لجنة تضم مجموعة نشطة من قادة القطاعين العام والخاص، والتي قامت بإعداد وإطلاق دليل حوكمة الشركات الجزائرية سنة 2009.

أما بالنسبة للبيئة المؤسسية لحوكمة البنوك فتتمثل في: لجان مجلس إدارة البنك والمتمثلة في لجنة المراجعة ولجنة المكافآت بالإضافة إلى لجنة الترشيحات والتعيينات ولجنة إدارة المخاطر، ناعيك عن الهياكل الإدارية للبنك المركزي والمتمثلة في مجلس النقد والقرض واللجنة المصرفية وبورصة القيم المنقولة، حيث تعمل البيئة المؤسسية على تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك.

الفرع الثاني: الإصلاحات الهيكلية التي قامت بها الجزائر لتطبيق مبادئ الحوكمة: سعى من الجزائر لتطبيق مبادئ الحوكمة قامت بالإصلاحات الهيكلية التالية:

1. إصلاح الإدارات والأجهزة الحكومية: يتم إصلاح الإدارات والأجهزة الحكومية التي أصبحت دون الكفاءة المطلوبة مع وجود البيروقراطية، عن طريق التنسيق بين إجراءات العمل الداخلي في تلك الأجهزة مع تبسيطها وتقييم أداء هذه الأجهزة بانتظام طبقا لمعايير واضحة ومحددة تماما، وتنفيذ إجراءات لتحسين الأداء الضعيف فورا وبشكل شامل في الجهات التي تحتاج إليها؛

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

2. إنشاء آليات للمشاركة: يتطلب إنشاء الإطار المؤسسي للحكومة وجود آليات للمشاركة وهذا بإصلاح الكثير من القوانين واللوائح الموجودة، أو وضع قوانين ولوائح جديدة بدلا منها، عن طريق إنشاء جمعيات ومنظمات مهنية لكل قطاع، وحتى يمكن ضمان عمل هذا الإطار بجديّة فإنه يجب أن يكون لدى المواطنين الفرصة للمشاركة في تشكيل هذا الإطار وفي عملية وضع مختلف السياسات الحكومية والعمليات التشريعية؛¹

3. إصلاحات القطاع المالي: يعتبر وجود قطاع مالي سليم وصحيح أحد الركائز الأساسية المدعمة لسلامة عمل سوق الأوراق المالية وقطاع المؤسسات المالية، ويوفر القطاع المصرفي رأس المال اللازم والسيولة لعمليات المؤسسات ونموها، ويعتبر وجود الحكومة الجيدة في القطاع المصرفي أمرا هاما، وفضلا عن هذا فإن تحرير الأسواق المالية أدى إلى تعريض البنوك لقدر أكبر من التذبذبات وإلى مخاطر ائتمانية جديدة، بالإضافة إلى ضرورة وجود شروط ومتطلبات رشيدة وممارسات فعالة للإشراف المصرفي، ويقدم لنا بنك التسويات الدولية مجموعة من المعايير والممارسات التي يمكن تعديلها وفقا للنظم القومية المختلفة، ويقدم الإطار المقترح الجديد لكفاية رأسمال قدرها أكبر من الأساليب القياسية، ذات مرونة أكبر لتقييم مدى كفاية رأس المال والمخاطر، وذلك حتى يتم التوفيق بين المتطلبات القانونية والتنظيمية لرأس المال وبين المخاطر التي يتعرض لها، ويقوم الإطار المقترح على أساس ثلاث ركائز كمايلي:

- الشروط الخاصة بالأسواق المالية: ويتطلب سوق الأوراق المالية الذي يتصف بالكفاءة مايلي:

أ. وجود قوانين تحكم كيفية إصدار المؤسسات للأسهم والسندات وتداولها، وتنص على مسؤوليات والتزامات مصدري الأوراق المالية ووسطاء السوق من سماسرة وشركات محاسبة ومستشاري الاستثمار، والتي تقوم على أساس الشفافية والعدالة، ومن المهم أيضا وجود القوانين واللوائح التي تحكم عمل صناديق المعاشات؛

ب. وجود متطلبات للقيود في بورصات الأوراق المالية التي تقوم على أساس معايير الشفافية والإفصاح الشديد مع وجود سجلات مستقلة للأسهم؛

ج. وجود قوانين تحمي حقوق مساهمي الأقلية؛

د. وجود هيئة حكومية مثل لجنة الأوراق المالية تضم منظمين مستقلين مؤهلين ذوي سلطة تمكنهم من تنظيم عمليات الأوراق المالية الخاصة بالمؤسسات وتنفيذ قوانين الأوراق المالية.

- الأسواق التنافسية: وهذا عن طريق:

أ. تحسين الإدارة من خلال توظيف موظفين مؤهلين وذوي تكوين كفاء؛

¹ كاترين كوتشا هيلينغ وآخرون، حوكمة الشركات في القرن الواحد والعشرين، الطبعة الثالثة، مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن، ص22.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

ب. تحسين أساليب التسيير من خلال تطوير الأنظمة الداخلية ووضع نظام رقابي محكم؛

ج. التوجه إلى سوق أكثر تنافسية؛

د. فتح المجال أمام أصحاب رؤوس الأموال المحلية والأجنبية.

الفرع الثالث: البيئة التشريعية لحوكمة النظام المصرفي الجزائري: تعبر الحوكمة في جانبها التشريعي عن مجموعة من القوانين واللوائح والإجراءات والأوامر الإدارية، والتوجيهات المتحركة في الأعمال وفي ممارستها، من حيث الحصول على تراخيص ممارسة العمل، وتحديد أشكاله وضوابطه، وفي الجزائر فإن العناصر التي تشكل بيئة الحوكمة في جانبها التشريعي هي: القانون التجاري، قانون النقد والقرض وتنظيم عمليات البورصة، وكل مر بالعديد من الإصلاحات سعيا لتطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية على مستوى البنوك.

1. القانون التجاري: مر القانون التجاري الجزائري منذ إصداره سنة 1975¹ بعدة تعديلات وتتمت إلى أن وصل إلى مرحلته الحالية، حيث تم تعديله وتتميمه بمايلي:

- القانون رقم 87-20 المؤرخ في 23 سبتمبر 1987 المتضمن قانون المالية لسنة 1988؛

- المرسوم التشريعي رقم 93-08 المؤرخ في 25 أفريل 1993؛

- الأمر رقم 96-23 المؤرخ في يوليو 1996؛

- الأمر رقم 96-27 المؤرخ في 09 ديسمبر 1996؛

- القانون رقم 05-02 المؤرخ في 06 فيفري 2005.

حيث يتشكل القانون التجاري من خمس كتب، غير أن ما يخص الإطار التشريعي للحوكمة هو كتابين فقط، الكتاب الثالث حول الإفلاس والتسوية ورد الاعتبار والتفليس وماعداه من جرائم الإفلاس، والكتاب الخامس حول الشركات التجارية، ويضم هذان الكتابان التشريع الهادف لإرساء مبادئ الحوكمة في الجزائر.

2. قانون النقد والقرض: والذي يعتبر قانون البنوك في الجزائر، والذي أصدر بصيغة الأمر رقم 03-11 بعد أزمة بنكي الخليفة والبنك التجاري والصناعي الجزائري، تضمن الأمر 03-11 نصوص قانونية تنظم عمل البنك المركزي والهيئات

¹ الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق لـ 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون المعدل والمتمم.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

التابعة له ، والتي تسهر بدورها على ضمان سلامة النظام المصرفي ككل، إضافة إلى نصوص تنظم سير عمليات ونشاطات البنوك الوطنية والأجنبية والمكاتب الممثلة لها في الجزائر، وأهم ماجاء به مايلي:

- صلاحيات بنك الجزائر وعملياته؛

- تشكيلة وصلاحيات مجلس النقد والقرض؛

- التنظيم المصرفي الواجب على البنوك التقيد به في معاملاتها مع الزبائن ومعاملاتها في السوق النقدي؛

- مراقبة البنوك من حيث نسب السيولة الدنيا التي ينبغي الوصول إليها والقدرة على الوفاء بالتزاماتها تجاه الغير، إضافة إلى ضرورة تزويد مركزية المخاطر بكل المعلومات الضرورية والعمل على حماية المودعين بالاشتراك في صندوق ضمان الودائع، وبناء اتفاقيات مع المسيرين ومحافظي الحسابات بالبنك والتعامل الجدي مع اللجنة المصرفية؛

- إصدار المقاييس والقواعد المحاسبية التي تطبق على البنوك مع مراعاة التطور الحاصل على الصعيد الدولي؛

- إعداد الشروط التقنية لممارسة المهنة المصرفية ومهنة الاستشارة والوساطة في المجال المصرفي.

3. قانون تنظيم عمليات البورصة: تقوم البورصة بدور مهم في بناء الإطار التشريعي لحوكمة البنوك من خلال الإجراءات والقواعد والتعليمات والقرارات التي تفرضها على البنوك المدرجة في البورصة، والمتعلقة أساسا بقضايا اجتماعات مجلس الإدارة وانعقاد الجمعيات العامة العادية وغير العادية، شروط وظروف الإفصاح عن المعلومات للجمهور والمستثمرين في البورصة، والتوقيت المناسب لهذا الإفصاح، وتمثل اللوائح التنظيمية للبورصة في إجراءات وقواعد تتخذها البورصة بهدف حماية أصحاب المصالح وحماية المساهمين، في الجزائر تعد بورصة القيم المنقولة إطار مؤسسي يعمل على إرساء مبادئ الحوكمة من خلال هيئتيه لجنة تنظيم عمليات البورصة وشركة تسيير القيم المنقولة، وذلك عن طريق:

- حماية المستثمرين في القيم المنقولة؛¹

- تحديد أخلاقيات المهنة الواجب مراعاتها والتي من مبادئها:² وجوب معاملة جميع الزبائن بالمساواة، إعطاء الأولوية لمصلحة الزبون، تنفيذ أوامر السحب التي يصدرها الزبون بشروط سوق أحسن، وعدم تسريب معلومات سرية في غير محلها.

¹ المادة 30، المرسوم التشريعي رقم 93-10 المؤرخ في 02 ذي القعدة عام 1413^{هـ}، الموافق لـ 23 مايو 1993^م، يتعلق ببورصة القيم المنقولة.

² المادة 35، المرسوم التشريعي رقم 93-10 المؤرخ في 02 ذي القعدة عام 1413^{هـ}، الموافق لـ 23 مايو 1993^م، يتعلق ببورصة القيم المنقولة.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

وعليه فإن الجزائر ومع ضعف نشاط البورصة فإن أي إجراء تتخذه هذه الأخيرة لايغني الكثير لقلة الشركات المدرجة به وعزوف المستثمرين على التداول في أسهم تلك الشركات لأسباب عدة.

المطلب الرابع: التحالف بين البنوك وشركات التأمين في الجزائر: على غرار بقية الدول البنوك الجزائرية سعت لتطبيق صيرفة التأمين والتي ظهرت في الاتفاقيات المبرمة بين البنوك وشركات التأمين، والتي قامت بتنظيمها من خلال مجموعة من التشريعات.

الفرع الأول: واقع التأمين البنكي في الجزائر: قبل 1996 كانت شركات التأمين في الجزائر تعتمد على الطريقة المباشرة في توزيع منتجاتها، أي التوزيع عن طريق الوكالات التابعة لشركات التأمين، وغاب الإطار القانوني الذي ينظم عمل الوسطاء¹ ظهر في 1996، وسمح بممارسة عمل الوساطة بين شركات التأمين وطالبي التأمين بالاعتماد على الوكيل العام والسمسار

ومن أجل توسيع شبكة التوزيع عمدت هيئات الاشراف الى إصلاحات جديدة تضمنها القانون 06-04 أدرجت خلالها وسيطا جديدا تمثل في قطاع البنوك (التأمين البنكي) ، ويختلف هذا النوع من الوسطاء عن الوكلاء والسماسرة في محدودية طبيعة المنتجات المسموح بتوزيعها واقتصره على المنتجات ذات العلاقة بالنشاط البنكي وهي²:

1. التأمين على الأشخاص، منها الحوادث المرض العناية الحياة الوفاة، الرسملة؛

2. التأمين على القروض؛

3. تأمين الأخطار البسيطة للسكن؛

4. التأمين الإلزامي لأخطار الكوارث الطبيعية.

ومنذ تبني الجزائر للتأمين البنكي كطريقة لتوزيع منتجات التأمين سنة 2008 عرف سوق التأمين 30 اتفاقية بين البنوك وشركات التأمين موزعة على 750³ وكالة بنكية تجمع سنويا أكثر من 2 مليار دينار أي مايقابل 02 % من إجمالي الطلب على التأمين سنة 2017⁴.

¹ لا يوجد أثر لوسطاء التأمين في القانون 08-07 الصادر ب 09/ 08/ 1980، الجريدة الرسمية رقم 1206 و المتعلق بالتأمينات.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، قرار مؤرخ في 06 أوت 2007 يحدد منتجات التأمين الممكن توزيعها بواسطة البنوك والمؤسسات المالية ومشابهها وكذا النسب القصوى لعمولة التوزيع .

³ Ministère de Finance, Direction des Assurances, **rapports d'Activité d'assurance en Algérie 2015**, p17

⁴ Ministère de Finance, Direction des Assurances, **rapports d'Activité d'assurance en Algérie 2016**, p17

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

وتختلف النسب القصوى للعمولة التي تستفيد منها البنوك مقابل توزيعها لمنتجات التأمين، باختلاف طبيعة عقد التأمين، وتحدد كمايلي:

1. تأمينات الأشخاص : فيما يخص فرع الرسملة تحدد ب 40 % من القسط الأول و 10 % من أقساط السنوات الموالية ، أما باقي فروع التأمين على الأشخاص 15%؛
2. تأمين القروض 10 %؛
3. تعدد أخطار السكن 32 %؛
4. التأمين الإلزامي لأخطار الكوارث الطبيعية 05 %؛
5. تأمين الأخطار الزراعية 10%.

يمكن الهدف من الاختلاف في قيمة العمولة الممنوحة للبنك الى تشجيع البنوك على تسويق بعض أنواع التأمين التي لا تتعلق بنشاط البنوك بصفة مباشرة: كالرسملة وأخطار السكن والتأمين على الكوارث الطبيعية المدرج في أخطار السكن.

جدول رقم (3-8) :تطور الطلب على التأمين البنكي في الجزائر خلال الفترة 2011-2016.

الوحدة : مليون دينار جزائري

السنوات	إجمالي أقساط التأمين	التأمين البنكي	التأمين البنكي/اجمالي الاقساط
2011	86 675	1078	1.2%
2012	99 630	1278	1.28%
2013	113 995	1649	1.44%
2014	125 505	1927	1.53%
2015	128000	2261	1,7%
2016	129600	2638	2%

Source : rapports d'Activité d'assurance en Algérie de 2011 à 2014, Direction des Assurances, Ministère de Finance, Algérie.

لقد ساهمت هذه الاصلاحات في تعزيز حصة الوسطاء من اجمالي الطلب السنوي منتقلة من 22 % سنة 2005 الى 32 % سنة 2016 اي زيادة بنسبة 10 % خلال عشر سنوات، يمثل الوكلاء العامون والسماسة الحلقة الاقوى 28 % مقارنة بالبنوك 1,5 سنة 2016 %.

الفرع الثاني: الإطار التنظيمي للتأمين البنكي في الجزائر: نظم نشاط صيرفة التأمين في الجزائر من خلال مجموعة من التشريعات نلخصها في النقاط التالية:

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

1. الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض: فيلى جانب العمليات الأساسية التي تقوم بها البنوك بصفة مستمرة، والتي حددت في المادة 66 من الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض والمتمثلة في: تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض، إدارة وسائل الدفع وإتاحتها للجمهور، كما أتاح القانون للبنوك والمؤسسات المالية القيام بعمليات أخرى ذات العلاقة بنشاطها الرئيسي والتي خولتها المادة 72 من الأمر 03-11 للبنوك، ومن بين هذه العمليات: توظيف، اكتتاب، شراء، تسيير، حفظ وبيع القيم المنقولة وكل منتج مالي؛

2. القانون 06-04 المؤرخ في 20/02/2006: اتخذ القانون 06-04 المعدل والمتمم للأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات، مجموعة من التدابير الأولية لتنشيط وتطوير قطاع التأمين في الجزائر وخاصة التأمين على الأشخاص الذي يعتبر غير مستغل في سوق التأمين الجزائرية، تمثلت في الفصل بين نشاط التأمين على الأشخاص ونشاط التأمين على الأضرار، وتوسيع مجال توزيع المنتجات التأمينية عبر البنوك والمؤسسات المالية¹؛

3. المرسوم التنفيذي رقم 07-153 المؤرخ في 22 ماي 2007: حدد هذا المرسوم كفاءات وشروط توزيع منتجات التأمين عن طريق البنوك والمؤسسات المالية وغيرها من شبكات التوزيع والمضمن مايلي:²

- إمكانية توزيع المنتجات التأمينية عبر البنوك والمؤسسات المالية وغيرها من شبكات التوزيع؛
- تكون عملية توزيع المنتجات التأمينية على أساس إتفاقية أو عدة إتفاقيات توزيع؛
- تحديد مضمون اتفاقية التوزيع النموذجية والتي تتضمن أساسا: الوكالات أو مراكز البيع المؤهلة لاكتتاب عقود التأمين، منتجات التأمين المراد توزيعها، تحديد عمولة التوزيع وكيفية دفعها، المقاطعة الإقليمية المرخص للوكيل بالعمل بها، الجهات القضائية المختصة في الحكم في حالة النزاع، آجال تحويل الأقساط للمؤمن والتسيير وضبط الحوادث؛
- اعتبار الهيئات الموزعة لمنتجات التأمين وكلاء لشركات التأمين؛
- تنظيم شركات التأمين لتربص تكويني خاص بموظفي وكلاء التأمين المتمثل في 96 ساعة تكوين فعلية حول العمليات التأمينية؛
- يخضع نشاط توزيع منتجات التأمين عن طريق البنوك والمؤسسات المالية وغيرها من شبكات التوزيع إلى مراقبة لجنة الإشراف على التأمينات.

¹ المادة 53 المعدلة للمادة 252 من الأمر 95-07، الأمر رقم 06-04 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 47، الصادرة في 12/07/2006، ص 12.

² المرسوم التنفيذي رقم 07-153 المؤرخ في 22/05/2007، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 35، الصادرة في 23/05/2007، ص 17.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

4. القرار الوزاري المؤرخ في 2007/08/06: تستفيد البنوك والمؤسسات المالية في إطار توزيع المنتجات التأمينية من عمولة توزيع تحسب بنسبة مئوية من القسط المحصل الصافي من الحقوق والرسوم، ولقد حدد هذا القرار منتجات التأمين الممكن توزيعها بواسطة البنوك والمؤسسات المالية والعمولة القصوى لعمولة التوزيع¹؛

5. قرار وزير المالية المؤرخ في 2008/02/20: حدد هذا القرار النسب القصوى لمساهمة بنك أو مؤسسة مالية في رأسمال شركة التأمين أو إعادة التأمين والتي تقدر بـ 15% من رأسمال الاجتماعي لشركة التأمين أو إعادة التأمين².

الفرع الثالث: الاتفاقيات المبرمة بين البنوك وشركات التأمين الجزائرية: كانت 2008 الانطلاقة الحقيقية لصيرفة التأمين بعد القانون رقم 06-04 المؤرخ في 2006/02/20 الذي سمح للبنوك بتوزيع المنتجات التأمينية، بالإضافة إلى اتفاقية 2008/03/06 التي سمحت للشركات الفرنسية بالعودة للاستثمار في الجزائر، حيث اتجهت البنوك لعقد اتفاقيات مع شركات التأمين لتوزيع المنتجات التأمينية، بلغت 30 اتفاقية سنة 2015، والتي نلخصها في التالي³:

1. اتفاقية سيتي لام الجزائر وكرديف الجزائر: انطلقت كرديف الجزائر في ممارسة عمليات صيرفة التأمين من خلال شبكة سيتي لام الجزائر المتخصصة في القروض الاستهلاكية والفرع التابع للمجموعة (بي ان بي باريا)، وذلك من خلال اتفاقية الشراكة التي أبرمت بين الطرفين في 2007/12/10، لتعتبر بذلك أول اتفاقية انعقدت في إطار صيرفة التأمين في الجزائر؛

2. اتفاقية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكرديف الجزائر: حيث وقع الطرفان اتفاقية في 2008/03/25 تهدف إلى توزيع المنتجات التأمينية لشركة كرديف الجزائر عن طريق **CNEP Banque** باستعمال شبكتها الكثيفة وتمثل هذه المنتجات في منتجات تأمين المقترضين، منتجات تأمين الاحتياط الموجهة للأفراد ومنتجات التأمين الصحي، وتعتبر الاتفاقية الرائدة في عمليات صيرفة التأمين في الجزائر من خلال النتائج المتوصل إليها، حيث حقق هذا البنك في إطار هذه الشراكة ما يزيد عن 1212 مليون دينار سنة 2015 عبر كافة شبكته التوزيعية والتي تقدر بـ 216 وكالة؛

¹ المادة 02، المادة 04، قرار وزارة المالية المؤرخ في 2007/08/06، الذي يحدد منتجات التأمين الممكن توزيعها بواسطة البنوك والمؤسسات المالية وكذا النسب القصوى لعمولة التوزيع، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 59، الصادر في 2007/09/23، ص 17.

² قرار وزير المالية المؤرخ في 2008/02/20، الذي يحدد النسبة القصوى لمساهمة بنك أو مؤسسة مالية في رأسمال شركة التأمين أو إعادة التأمين، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 17، الصادر في 2008/03/30، ص 25.

³ مرقوم كلثوم، صيرفة التأمين في ظل تحرير الخدمات المالية إشارة لحالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص محاسبة مالية وبنوك، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017، ص: 185، 192.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

3. اتفاقية بنك التنمية المحلية والشركة الوطنية للتأمين: حيث عقدت هذه الاتفاقية في 19/04/2008 والتي تخص توزيع منتجات التأمين عبر شبائيك البنك وتشمل منتجات تأمين الأشخاص الذي يتضمن: تأمين التقاعد، الوفاة، المقترضين، السفر والمساعدة بالخارج، التأمين الجزائري في حالة القيام بعملية جراحية بالمستشفى، تأمين الأخطار المتعددة للسكن وتأمين الكوارث الطبيعية؛

4. اتفاقية بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الوطنية للتأمين: تم عقد هذه الاتفاقية في 20/04/2008 بمقر الشركة الوطنية للتأمينات، والتي تخص توزيع المنتجات التأمينية عبر الشبائيك المصرفية للبنك وتمثل هذه المنتجات في:¹

- تأمينات الأشخاص وتضم: تأمين المقترضين، تأمين الحوادث، تأمين السفر والمساعدة في الخارج؛
- التأمينات الزراعية: والتي تضم مختلف الأخطار التي تلحق بالمحاصيل الزراعية كالحريق والفيضانات...؛
- تأمينات الممتلكات: وتخص الأخطار المتعددة للسكن المتضمنة: الحريق، السرقة، الأضرار الناتجة عن المياه وانكسار الزجاج وأخطار الكوارث الطبيعية.

تم عملية توزيع هذه المنتجات عبر الوكالات الرئيسية للبنك والمتواجدة بالمقر الرئيسي لكل ولاية الموزعة عبر التراب الوطني والتي بلغت 144 وكالة في سنة 2015؛

5. اتفاقية البنك الخارجي الجزائري والشركة الجزائرية للتأمين (CAAT): لقد تم عقد هذه الاتفاقية في 11/05/2008 بالمقر الرئيسي للبنك الخارجي الجزائري بحيث يقوم هذا الأخير بتوزيع المنتجات التالية:² تأمين الأشخاص (الوفاة المؤقتة، الحوادث الشخصية، السفر والمساعدة)، تأمين الأخطار المتعددة للسكن وتأمين الكوارث الطبيعية، حيث حقق البنك 6200 دينار جزائري في سنة 2011 خاص بتأمين السفر والمساعدة؛

6. اتفاقية البنك الوطني الجزائري والشركة الوطنية للتأمين: حيث تم عقد هذه الاتفاقية في 12/05/2008 ليقوم هذا الأخير بتوزيع منتجات التأمين الخاصة بالشركة والمتمثلة أساسا في: تأمين الكوارث الطبيعية وتأمين الأخطار المتعددة للسكن؛

7. اتفاقية القرض الشعبي الجزائري والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: عقدت هذه الاتفاقية في 20/05/2008 لتوزيع منتجات التأمين المتعلقة بتأمينات الوفاة المؤقتة، تأمينات المخاطر المتعلقة بالسكن المتمثلة في

¹ Conseil national des assurances (CNA), **Démarrage de la bancassurance à la Badr**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, Avril 2015, p89.

² Isma B, **Bancassurance : Les produits de la CAAT disponible dans les agences de la BEA**, Dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation , CNA, décembre 2013, p64.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

أخطار الكوارث الطبيعية والأخطار المتعددة للسكن، انطلقت العملية في 2009/06/30 من خلال ثلاث وكالات رئيسية لتتوسع العملية لتشمل وكالات مختلفة أخرى، حيث يتم في مرحلة أولى توزيع منتجات تأمين الكوارث الطبيعية والأخطار المتعددة للسكن، وتأمين الأشخاص من خلال تأمين الوفاة المؤقتة (المقترضين)، وستتوسع لتشمل السفر والمساعدة والحوادث الشخصية من خلال انشاء الشركة الفرعية التابعة لها "الكرامة" المتخصصة في تأمينات الأشخاص¹؛

8. اتفاقية البنك الوطني الجزائري والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: عقدت هذه الاتفاقية في 2008/06/22 حيث يقوم البنك بموجب هذه الاتفاقية بتوزيع منتجات التأمين الخاصة بالشركة، والمتمثلة في: تأمين الكوارث الطبيعية وتأمين الأخطار المتعددة للسكن، حيث حققت هذه الاتفاقية سنة 2011 رقم أعمال قدره 20 ألف دينار جزائري؛

9. اتفاقية البنك الوطني الجزائري والشركة الجزائرية للتأمين (CAAT): عقدت هذه الاتفاقية في 2008/06/22، حيث تعهد البنك بتوزيع منتجات التأمين الموجهة للأفراد كالفئة، الحوادث الشخصية، تأمينات السفر والمساعدة، التأمينات الالزامية للكوارث الطبيعية، حيث حقق البنك سنة 2011 رقم أعمال قدره 23 ألف دينار جزائري²؛

10. اتفاقية "بي ان بي باريبا الجزائر" (BNP Paribas Algérie) و"كرديف الجزائر": حيث قام البنك سنة 2009 بإطلاق منتجات للاحتياط أحدهما خاص بالأفراد والآخر خاص بالحرفيين، ليتم توسيع خط منتجاتها ليشمل تأمين المقترضين³؛

11. اتفاقية مجموعة (BDL, BADR, SAA, MACIF): تم عقد مشروع مشترك بين: الشركة الوطنية للتأمين، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية والشركة الفرنسية للتأمين في 2010/07/22 نتج عنها شركة أمانة لتأمين الاحتياط والصحة والتي تحصلت على الاعتماد من وزارة المالية في 2011/03/10 حيث تكونت برأسمال قدره 2مليار دينار، تتوزع الحصص كالتالي: الشركة الوطنية للتأمينات 34 %، بنك الفلاحة والتنمية الريفية 10 %، بنك

¹ Zhor Hadjam, **Partenariat entre le CPA et la CAAR : Lancement d'une opération de bancassurance**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, CNA, Décembre 2013, p50.

² Benachour Med, **La BNA distribue les produits d'assurances de la CAAT et la CAAR : La Bancassurance pour booster le secteur**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, CNA, Décembre 2013, p58.

³ Le quotidien d'Oran du 24/02/2009, **BNP lance dans la bancassurance**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, CNA, Décembre 2013, p90.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

التنمية المحلية 15%، الشركة الفرنسية للتأمين 41%، حيث تختص هذه الشركة بتوزيع كل تأمينات الأشخاص (حوادث، أمراض، وفاة، حياة...)؛¹

12. اتفاقية أكسا والبنك الخارجي الجزائري: عقدت اتفاقية بين شركة أكسا الفرنسية والبنك الخارجي الجزائري والصندوق الوطني للاستثمار في 2011/05/31 والتي بلغت مساهمتهم في رأسمال على التوالي: 49%، 15%، 36%، حيث نتج عن هذه الشراكة انشاء شركتين للتأمين الأولى متخصصة في تأمينات الحياة والأخرى متخصصة في تأمين الأضرار المتمثلة في أكسا الجزائر لتأمين الحياة والأخرى للأضرار، حيث تستفيد هاتين الشركتين من هذه الشراكة لتوزيع منتجاتها عبر الشبكة المصرفية للبنك الخارجي الجزائري والتي تتمثل: منتجات تأمين ضمان حوادث الحياة، تأمين السفر والتأمين المدرسي، منتجات تأمين الأخطار المتعددة للسكن ومنتجات تأمين الكوارث الطبيعية²؛

13. اتفاقية "سوسيتي جنرال" و"أكسا للحياة": تم عقد هذه الاتفاقية في 2012/02/29 والتي نتج عنها توزيع منتج تأمين المقترضين عبر كل الشبكة المصرفية للبنك حيث بلغ سنة 2015 رقم أعمال البنك 25 ألف دينار جزائري؛

14. اتفاقية القرض الشعبي الجزائري وشركة كرامة للتأمين: تم عقد اتفاقية شراكة بين القرض الشعبي الجزائري وشركة كرامة للتأمين في توزيع منتج تأمين المقترضين (تأمين الوفاة المؤقتة ذات الرأسمال المتناقص) عبر الشبكة المصرفية للبنك؛

15. اتفاقية البنك الوطني الجزائري وشركة كرامة للتأمين: تخص هذه الاتفاقية توزيع المنتجات الخاصة بتأمين الوفاة المؤقتة للمقترضين، وتأمين السفر بالخارج؛

16. اتفاقية "بي ان بي باربا الجزائر" و"أكسا للأضرار": تم عقد هذه الاتفاقية في 2013/04/01، والتي نتج عنها توزيع منتج تأمين الأخطار المتعددة للسكن عبر كل الشبكة المصرفية للبنك؛

17. اتفاقية "سوسيتي جنرال" و"أكسا للأضرار": عقدت هذه الاتفاقية في 2015/04/23 تهدف إلى تأمين المخاطر المتعددة للسكن عن طريق توزيع البنك لهذه المنتجات؛

18. اتفاقية "بنك الخليج الجزائر" و"أكسا للأضرار": تم عقد هذه الاتفاقية في 2015/03/23، حيث يقوم بنك الخليج الجزائر ببيع منتجات التأمين الخاصة بتأمين الكوارث الطبيعية، تأمين الأخطار المتعددة للسكن، باستعمال شبكة توزيعية تضم 53 وكالة؛

¹ F.M, La SAA et la MACIF à l'épreuve, El Watan Economie, du 27septembre au 03 octobre 2010, p10.

² <https://www.axa.dz>

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

19. اتفاقية "بنك الخليج الجزائر" و"أكسا للحياة": عقدت هذه الاتفاقية في 2015/03/23، والتي نتج عنها توزيع منتج تأمين السفر عبر الشبكة المصرفية للبنك؛
 20. اتفاقية "البنك الخارجي الجزائري" والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: تم عقد هذه الاتفاقية في 2008/05/11 والخاصة بتوزيع منتجات التأمين الخاصة بالشركة، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 21. اتفاقية "ترست بنك" و"ترست الجزائر للتأمين": تم عقد هذه الاتفاقية في 2009/11/02 والخاصة بتوزيع منتجات التأمين على الكوارث الطبيعية والأخطار المتعددة للسكن، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 22. اتفاقية بنك البركة وشركة سلامة للتأمينات: عقدت هذه الاتفاقية في 2010/05/31 والخاصة بتوزيع منتجات التأمين التكافلي، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 23. اتفاقية "سوسيتي جنرال" و"أليانز للتأمينات": عقدت هذه الاتفاقية في 2011/06/26 والخاصة بتوزيع منتجات التأمين على الكوارث الطبيعية والأخطار المتعددة للسكن "أمان بيتي"، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 24. اتفاقية البنك الخارجي الجزائري وشركة تأمين الحياة الجزائر: عقدت في 2012/02/14، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 25. اتفاقية البنك الوطني الجزائري وشركة تأمين الاحتياط والصحة: عقدت في 2013/06/04، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 26. اتفاقية البنك الوطني الجزائري وشركة تأمين الحياة الجزائر: عقدت في 2013/06/30، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 27. اتفاقية المؤسسة المصرفية العربية الجزائر وشركة كرامة للتأمين: عقدت في 2013/10/20، غير أنها لم تسجل أي نشاط؛
 28. اتفاقية المؤسسة المصرفية العربية الجزائر والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: عقدت في 2013/12/29.
- المطلب الخامس: عراقيل تطوير البنوك الجزائرية وآفاق الابتكار المالي على مستواها: لتطوير البنوك الجزائرية لابد لها من تجاوز العراقيل التي تعيقها رغم المحاولات التي تجسدت في العناصر السابقة، غير أنها لاتزال بعيدة كل البعد على ما هو موجود من تطورات في الساحة المصرفية الدولية.**

الفرع الأول: عراقيل تطوير البنوك الجزائرية: من بين العراقيل التي تعيق تطور البنوك الجزائرية مايلي:

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

أولاً: عجز الجهاز المصرفي على تعبئة الإدخار: إن البنوك في الاقتصادات تمتاز بصفة الوسيط المالي النشط الذي يقوم بمنح القروض لكل من القطاع الخاص والعام والمساهمة بشتى الوسائل والأدوات المناسبة لحث الأفراد والمؤسسات على الادخار، ومن ثم توظيفه في مختلف المشاريع الاستثمارية وبالتالي التأثير إيجاباً على الاقتصاد، غير أن الأوضاع الاقتصادية السائدة في الجزائر لم تسمح بتهيئة هذه الظروف الملائمة لانطلاقة اقتصادية نوعية، حيث أن القطاع المصرفي كان يساوي تقريباً بين الفوائد الممنوحة على الودائع في البنوك والأموال الموجهة للتوظيفات، وكذلك البنوك كانت ومازالت تعاني من غياب أدوات جديدة لتعبئة الادخار والتي بإمكانها إحلال وتعويض الائتمان المصرفي، والتي سنختصرها في:

1. غياب سياسة ادخارية محفزة: غن البنوك في الاقتصادات المخططة مركزياً كحالة الجزائر تكثفي بتوزيع القروض حسب التوجيهات التي يملئها المركز، وفي مثل هذه النماذج لا توفر الوساطة البنكية أية امتيازات لجمع الادخار وذلك عن طريق صيغ تحفيزية للادخار، وخدمات تستجيب لتطلعات واحتياجات الزبائن، فضعف أسعار الفائدة واستقرارها في المستويات الدنيا يغبر عن عجز البنوك على تعبئة الادخار، بالإضافة إلى نقص ثقة الجمهور في الجهاز المصرفي يعتبر من معوقات تعبئة المدخرات؛

2. غياب أدوات مالية جديدة: إن وجود وتوفير أدوات مالية وتنوعها يعتبر في أي اقتصاد من الضروريات والأساسيات لتعبئة إدخارات الأفراد، غير أن هذه الأدوات غائبة في الاقتصاد الجزائري، وهذا بالنسبة لأدوات الإدخار وأدوات القرض على حد سواء، بالإضافة إلى غياب الأدوات البديلة للقروض البنكية والتي تساهم في تمويل سليم لا يترتب عليه أي مضاعفات تضخمية كالتمويل الإجمالي وذلك لتمويل الاستثمارات وتقنية Factoring لتمويل الصادرات.

ثانياً: الضعف في تقييم المخاطرة: في ظل اقتصاد السوق، يتعرض البنك عند ممارسته لوظائفه كوسيط مالي إلى مخاطر عديدة ومتنوعة، مرتبطة بكل من الزبائن والسيولة ومعدل الفائدة والصراف، هذه الوضعية تفرض على البنك أن يكون على دراية بها، ودراستها بالشكل الذي يتيح له التمكن من منها وحسن تسييرها، وبالنسبة للجزائر فإن تقدير درجة المخاطرة تبدو عملية صعبة ومعقدة، وذلك راجع إلى عوامل عديدة تعود بالأساس إلى معاناة المؤسسات العمومية الاقتصادية من مشاكل تسييرية، وعجز في هيكلتها المالية بالرغم من الإجراءات المتخذة في حقها كالتطهير المالي للمؤسسات البنكية، وأيضاً سوء سريان المعلومات المتعلقة بالقطاعات الاقتصادية بشكل فعال، الأمر الذي يعرقل إقامة تحليل للمخاطر على أسس دقيقة، وكذلك لعدم الاستقرار في محيط المؤسسة، وكثرة العمال فيها وضعف نشاطها وانخفاض قدرتها الانتاجية وعجزها على تحقيق فوائض موجبة، وعليه يمكن اختصار هذه العراقيل التي تواجه البنوك الجزائرية فيما يخص تقييم المخاطر في:

1. عراقيل مرتبطة بقدرة البنوك على تقييم المشاريع: إن البنوك الجزائرية تعاني من حالة عدم التأكد في تقييم المخاطرة، وهذا ما يعرقل قيامها بدورها المتعلق بمراقبة المشاريع الاستثمارية والتمويل المباشر لها، بالإضافة إلى عدم تمكن هذه البنوك

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

من تغطية ديونها السابقة على المؤسسات العمومية، نتيجة التهاون في التسيير ما أدى إلى ضعف مردوديتها، كما أنه خلال دورة الإستغلال فإن البنوك الجزائرية تتخذ قراراتها المرتبطة بالتمويل على أساس الضمانات المقدمة ضمناً من قبل الدولة بصفتها المساهم الوحيد في المؤسسات العمومية، عوض العناصر الموضوعية المتعلقة بتحمل المخاطرة وذلك نتيجة مشاكل الشفافية والمصادقية في المعلومات المقدمة من طرف المؤسسات، ما يؤدي إلى خلل في تقييم المخاطرة المحتملة، أما فيما يخص تمويل دورة الإستثمار فإن أغلبية المؤسسات تستفيد من القروض نتيجة تدخل السلطة المركزية، بالإضافة إلى أنواع أخرى من القروض الموجهة للإستثمار والتي تتحمل مخاطرة كبيرة كونها مقدمة دون ضمانات كقروض استصلاح الأراضي، قروض تشغيل الشباب؛

2. غياب الأدوات العملية لقياس المخاطرة: إن تحليل المخاطرة يجب أن يعتمد على دراسة عدد من النسب المالية المرتبطة بتوازن ميزانية مخططات التمويل ومردودية المشاريع الإستثمارية، وعلى هذا الأساس فإن البنوك الجزائرية يجب أن تسهر على إحترام القواعد التحذيرية المتعلقة بهذه النسب؛

3. عدم إعتبار معيار الأموال الخاصة كعامل ملاءة في المؤسسة البنكية: من المعروف أن الأموال الخاصة تمثل الضمان النهائي والأخير للمودعين، وعلى هذا الأساس فإن قانون النقد والقرض والتنظيمات الصادرة من بنك الجزائر¹ ألزمت البنوك على تحديد مستوى أدنى لأموالها الخاصة، وكذلك مستوى رأسمالها المستحق الذي يجب أن يمثل 30% من الأموال الخاصة، وأن يتم تحريره بعد مضي سنتين من الحصول على الإعتماد، وفي نفس الإطار جاء الأمر 91-34 الذي يوضح المخاطر المحتملة للبنوك، وذلك من أجل أخذها بعين الإعتبار عند تحديد النسب التحذيرية، والهدف من تدعيم الأموال الخاصة في البنوك هو تحسين نسب البنوك وتفادي خطر عجزها عن السداد.

ثالثاً: قيود ذات طبيعة تنظيمية وقانونية: وتتمثل هذه القيود في النقاط التالية:

1. الوضعية القانونية للبنوك الجزائرية: الوضعية القانونية للبنوك المتمثلة في المؤسسة العمومية الاقتصادية تحدد طبيعة علاقتها مع القطاعات الاقتصادية الأخرى المبنية على مبادئ إحترام قواعد السوق التي تقوم على التجارة والمردودية ودراسة درجة المخاطرة، غير أن العلاقة غير الواضحة بين البنوك والدولة، ذلك أن هذه الأخيرة تتدخل في شؤون البنوك وقراراتها التمويلية دون ضمانات مما يؤدي إلى عدم قدرة البنوك على تقييم المخاطرة، وهذا ما ينافي القانون؛

2. علاقة البنوك بالخزينة العمومية: في إطار عمليات التطهير المالي المتكررة التي أشرف عليها القطاع المصرفي، وجدت المؤسسة البنكية نفسها أمام إشكال يتعرض لعملية التسيير فيها ويثقل كاهلها، وهو إصدار الخزينة العمومية لسندات على مدى عشرين سنة مقابل حقوق البنوك على المؤسسات العمومية، مآدى إلى تحويل البنوك لشكل ميزانيتها

¹ المادتين 133 و134 من قانون النقد والقرض والأمر 90-01 الصادر في 04 جويلية 1990.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

وتعريضها إلى مخاطر السيولة وانعكس سلبا على مستوى معامل التحويل الذي يحدد تغطية الالتزامات طويلة المدى بالموارد قصيرة الأجل؛

3. معوقات النشاط التجارية للبنوك: إن المحفظة المالية للبنوك الجزائرية يتميز بسيادة التزاماتها على القطاع العمومي، الذي يتشكل من مؤسسات ذات هياكل مالية في حالة تدهور مستمر لا تقبل بها البنوك في ظروف التعامل العادية، غير أن هذه المؤسسات كانت تستفيد وبشكل دائم من تمويل شبه آلي لمختلف النشاطات المرتبطة بها، وذلك إلى غاية إصدار قانون النقد والقرض سنة 1990 الذي فرض على الجهاز المصرفي الالتزام ببعض القواعد، وحدد الأهداف الخاصة بالسياسة النقدية، مما جعل البنك التجاري عبارة عن مؤسسة عمومية اقتصادية مكلفة بجمع الأموال لوضعها تحت تصرف زبائنها، ومسؤولياتها تقوم اتجاه مودعي الأموال لديها مما يجبرها على التقليل من مخاطرها، وفي هذا الإطار فإن اللجنة البنكية المكلفة بضمان ومراقبة النشاط البنكي وضعت شروطا وقواعدا يجب احترامها من قبل جميع الهيئات المالية حيث أنها تضع حدودا أمام البنوك فيما يخص منح القروض، وتؤثر على القرارات المتعلقة بالتسيير البنكي، غير أن عمليا البنوك العمومية لا تطبق هذه التعليمات، الأمر الذي يجعلها خاضعة كلياً للتمويل النقدي وبصورة أوسع لدى البنك المركزي في شكل إعادة الخصم وفي شكل السحب على المكشوف؛

4. عراقيل أخرى: إن البنوك العمومية عند أدائها لمهامها تواجه نوع آخر من العراقيل والمتمثل في التركيبة الاجتماعية والثقافية للمجتمع منها: غياب الثقافة البنكية في المجتمع، مدى تأثير العامل الديني في ممارسة وظائفها مما يعرقل عملية جمع المدخرات، فينعكس سلبا على دور البنوك في تمويل الاقتصاد والتنمية.

رابعا: ضعف مردودية العنصر البشري: إن العنصر البشري يعتبر أحد العوامل الأساسية والهامة في قطاع الخدمات وخاصة القطاع البنكي، حيث أن تكوين وتسيير الموارد البشرية في هذا القطاع يعتبر من أولويات وأساسيات تقديم خدمات ذات جودة عالية، وفي حالة البنوك الجزائرية نلخص أهم العراقيل في التالي:

1. عدم استقرار المسيرين في المؤسسات البنكية: إذ أن المسيرين في البنوك عرضة للتغيير والتحويل والاقصاء بشكل دائم، مما أدى إلى عدم الاستقرار على مستوى مراكز القرار مما أثر على السياسات البنكية وتنفيذها على المدى الطويل؛

2. الضعف في إجراءات الإدارة والمراقبة: من عواقب عدم استقرار الإطارات في البنوك هو تعدد الاستراتيجيات البنكية التي تطبق على المدى القصير، مما يؤدي إلى عدم وضوح الأهداف والرؤى للبنك، وانتشار النشاطات غير المربحة بسبب غياب التخطيط المالي الصارم، ما نتج عنه من تسيير سيء ووديء، فأصبح نشاط البنوك يمتاز بتوسع مبالغ فيه في منح القروض، وضعف المراقبة الداخلية لها؛

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

3. نوعية الخدمات البنكية المقدمة: إن نوعية الخدمات التي تقدمها البنوك ترجع أساسا إلى نوعية المرافق والهياكل القاعدية التي في حوزة البنوك، وكفاءة إطاراتها وطريقة وأسلوب التعامل مع الزبائن، وعليه يقع على عاتق البنوك الجزائرية التفكير في كيفية الاستجابة لانشغالات وتطلعات الأفراد في كل ما يتعلق بالجانب المالي، آخذة بعين الاعتبار القيم الثقافية والدينية للمجتمع الجزائري، ليكون البنك مقدم للخدمات، مستشار للمؤسسات ووسيط في البورصة.

الفرع الثاني: آفاق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية: حتى تتمكن البنوك الجزائرية من تطبيق الابتكار المالي وتطوير خدماتها لمواكبة التغيرات والتطورات العالمية على مستوى القطاع البنكي لابد لها من تطبيق الآليات التالية:

أولا: تنوع وتطوير الخدمات المصرفية: إن التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة والمتطورة تعتبر كخطوة نحو مواجهة المنافسة المصرفية العالمية، ويتطلب ذلك العمل على عدة مستويات، سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى النظام المصرفي في مجموعة، أو على مستوى البيئة الداخلية لكل بنك، والتي تتطلب تنوع الخدمات المصرفية وتحسين جودتها ودقة وسرية المعاملات وانشاء الفروع وسرعة أداء الخدمات، وحسن معاملة العملاء وإدارة الموارد بكفاءة لتحقيق أهداف الربحية وتقليل المخاطر والاستمرار والنمو، واستخدام الاستراتيجية التنافسية المناسبة، والتي تقدم كافة الخدمات المصرفية والمالية محليا ودوليا، ولذلك فإن أرادت البنوك الجزائرية أن تستمر على اللائحة فيجب عليها أن تقدم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع ما بين التقليدي والمبتكر، حتى تستطيع الاحتفاظ بعملائها، وفي هذا الإطار فإن ضمان بقاء المؤسسة البنكية في محيط تنافسي مشروط بمدى قدرتها على الحفاظ على عملائها وتلبية كافة احتياجاتهم للوصول إلى تطبيق مفهوم البنوك الشاملة، وفي هذا الإطار ظهرت في البنوك الجزائرية أنشطة حديثة ومتطورة أهمها:

1. في مجال تجميع المدخرات: بدأت تظهر اتجاهات جديدة في تنوع الأوعية الادخارية، حيث سعت بعض البنوك وفي مقدمتها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والبنك الجزائري الخارجي إلى التوسع في إصدار الشهادات الادخارية المتعددة الفئات لتناسب مع صغار وكبار المدخرين بالعملة الوطنية والعملات الاجنبية، بالإضافة إلى تنوع آجالها وإمكانية استرداد قيمتها في أي وقت؛

2. في مجال الاستثمارات والتمويل: بدأت البنوك الجزائرية تتجه إلى الاستثمار في مجالات جديدة ومتنوعة منها:

- تمويل المشروعات الوطنية الكبرى، وخاصة المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتمويل مشروعات القرض المصغر؛
- الدخول في أنشطة تمويلية مستحدثة مثل مجال خدمات التأجير التمويلي؛
- الدخول في عمليات توريق الأصول بغية توفير مزيد من السيولة وتنشيط السوق المالي بطرح أوراق مالية للتداول تعادل قيمة القروض المورقة، خاصة بعد إصدار اول قانون لتوريق القروض الرهنية رقم 05-06 الصادر في 20 فيفري 2006.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

3. في مجال الخدمات المتطورة: توسعت البنوك الجزائرية إلى تقديم العديد من الخدمات المتطورة، مثل: خدمات الموزع الآلي للنقد، المقاصة الالكترونية، بطاقات الائتمان، خدمة التحويلات الخارجية المباشرة باستخدام أجهزة السحب الآلي.

ثانيا: التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية: إن أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات المصرفية والتي يجب على البنوك الجزائرية أن تواكبها هي التوسع في استخدام التكنولوجيا، وذلك بغية تحقيق السرعة في الخدمات وتقليل الأعباء البيروقراطية، وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك الشيء الذي يترتب عليه تغيرات ملموسة في طبيعة وآليات تقديم الخدمة البنكية ومن أهمها:¹

1. انخفاض تكلفة التشغيل ولاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فضلا عن تقليص استخدام النقود؛

2. تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومنها بطاقات الائتمان والشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية؛

3. تحرير العملاء من قيود المكان والزمان وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية البنكية التي توفر الوقت والجهد لعملاء البنوك.

ونظرا لأهمية الصناعة البنكية فقد سعت البنوك إلى مواكبة التطورات فقامت بنقل العديد من التقنيات البنكية، حيث خصصت مبالغ كبيرة لتعميم استعمال البطاقات البنكية في الجزائر، وقد أبرمت اتفاقية مساعدة تقنية بين شركة SATIM والشركة الفرنسية IDS (Ingenico Data Système) لترتيب عدد كبير من الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية، وفي مجال الخدمات المصرفية الالكترونية فقد أنشأت المؤسسة الفرنسية EDS (Diagram E-banking) مع الجزائر شركة مختلطة تسمى **Algeria E-banking services** مهمتها مساعدة البنوك الجزائرية على تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، وكذلك تكوين الإطارات في هذا المجال، كما قام بنك الجزائر بإنشاء مشروع نظام الدفع للمبالغ الضخمة بين البنوك **RTGS (Realtime Gross Settlement System)** وذلك في إطار تطوير وعصرنة النظام المصرفي والمالي، وتشمل أهداف هذا النظام مايلي:²

1. دعم نمو وتكامل أسواق رأسمال؛

2. التنبؤ والتخفيف من مخاطر عدم الدفع؛

3. تدعيم فعالية السياسة النقدية؛

¹ مصارف الغد، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 249، بيروت، لبنان، سبتمبر 2001، ص33.

² نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14-15/12/2004، ص280.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

4. ضمان أمان وسرعة الصرف بالتنسيق مع المعايير الدولية.

ويتميز هذا النظام بالدفع بمبالغ كبيرة وفي الحالات المستعجلة، الدفع في أوقات فعلية أي إجراء لحظي وفوري لأوامر التحويل، كما يتم الدفع عن طريق التحويل فقط.

ويقوم هذا النظام بالتحويل ما بين البنوك بمبالغ ضخمة ومستعجلة، عمليات البنك المركزي في السوق النقدي وسوق الصرف، دفع أرصدة المقاصة الالكترونية حيث أنشئ مركز المقاصة الالكترونية ليعوض غرفة المقاصة التقليدية المسيرة من قبل البنك المركزي

وعليه فقد أصبحت البنوك الجزائرية مطالبة ببذل المزيد من الجهود لتدعيم قدرتها التنافسية خاصة مع الانضمام المرتقب لمنظمة التجارة العالمية واتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية وماستواجهه البنوك الجزائرية من منافسة حادة من قبل البنوك الأجنبية، حيث أصبحت قدرتها على الصمود أمام مواجهة هذه التحديات أمرا مرهونا بنجاحها في الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأحد ركائز اتخاذ القرار ومدى استفادتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع مستوى الأداء ولعل أهم المحاور التي يجب أن تتبناها الجزائر لتعظيم استفادتها من التطبيقات التكنولوجية الحديثة في العمل المصرفي تتمثل فيمايلي:

1. زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره أهم أداة لمواجهة المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة؛

2. الإسراع في تنفيذ شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وباقي فروعها بما يضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى محليا ودوليا؛

3. ضرورة التوسع في استخدام النقود الالكترونية وتعميم خدمات الصراف الآلي واستخدام البطاقات البنكية؛

4. إصدار القوانين والتشريعات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية.

ثالثا: تطوير التسويق المصرفي: إن التسويق المصرفي لا يخرج عن كونه مجموعة من الأنشطة المتكاملة، والتي تجرى من أجل دراسة سوق الخدمة المصرفية، وخاصة عملاء البنك الحاليين والمرتقبين للتعرف على رغباتهم والعمل على إشباعها، أما فيما يخص نجاح البنوك الجزائرية في سوق الخدمات المصرفية يتوقف على مدى كفاءة جهازها التسويقي وتحكمها في

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

جميع المتغيرات التسويقية المختلفة وتحسينها في برنامج فعال مكون من جميع عناصر المزيج التسويقي، وعليه فإن مجال التسويق البنكي في البنوك الجزائرية يتميز ب:¹

1. عدم وضوح الرؤية فيما يخص مفهوم التخطيط الشامل لتسويق الخدمات المصرفية، وهذا يظهر من خلال عدم وجود دائرة أو مصلحة متخصصة في النشاط التسويقي على مستوى البنوك؛
2. مشاكل متعلقة بمستوى أداء الخدمة، وهذا راجع إلى نقص خبرة الموظفين؛
3. عدم وجود أسس وقواعد تستند عليها البنوك الجزائرية في تخطيط مواقع وكالاتها في المستقبل؛
4. الحاجة إلى الاهتمام بعنصر الترويج الذي يقوم بتحويل كل مجهودات إعداد الخدمة إلى مبيعات فعلية. ولتفادي هذه النقائص المذكورة على البنوك الجزائرية اتباع مايلي:

1. الدراسة المستمرة للسوق المصرفية الجزائرية، وذلك يوفر بيانات دقيقة حول العديد من المتغيرات المهمة كحجم العملاء الحاليين والمرتقبين؛
2. دراسة البنوك المنافسة وهيكل خدماتها المصرفية واتجاهات التطور المرتقبة؛
3. تحديد الخدمات الحالية والتي يقدمها البنك ومدى مقابقتها لاتجاهات ورغبات العملاء؛
4. الحد من القرارات الإدارية المركزية على البنوك.

رابعا: التدويل: ويقصد به تزايد التعاون بين الدول والمؤسسات المصرفية المختلفة المتواجدة في تلك الدول في المجال البنكي والمالي، ومن آثار التدويل مايلي:

1. زيادة عدد البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية العاملة في السوق المصرفية الجزائرية؛
2. تزايد أصول البنوك الأجنبية في السوق المصرفي؛
3. زيادة أهمية الأصول والالتزامات الأجنبية العاملة في البنوك العمومية الجزائرية.

¹ طارق مجّد العربي، المزيج التسويقي للبنوك الجزائرية حقائق وآفاق، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 08، سبتمبر 2000، الجزائر، ص: 94، 96.

الفصل الثالث: الابتكار المالي كوسيلة لتطوير القطاع البنكي الجزائري

خامسا: تفعيل الاندماج بين البنوك: لتحقيق هدف النمو والتوسع يجب على البنوك الوطنية أن تلجأ إلى الاندماج مع بعضها البعض لتكوين مجموعات بنكية تقدم سلسلة من الخدمات المصرفية المتكاملة، وتحقيق تغطية شاملة للبلد هذا بالإضافة إلى إمكانية نمو أسواق الخدمات المصرفية في الخارج كنتيجة لهذا الاندماج.

خلاصة:

عملت الجزائر جاهدة منذ استقلالها على تطوير خدماتها المصرفية المقدمة في بنوكها، وعلى مواكبة التطورات والتغيرات العالمية الحاصلة في المجالين المصرفي والمالي، وهذا يظهر جليا من خلال تطور إحصاءاتها ومؤشراتها في هذا المجال خلال السنوات الأخيرة (2007-2017) حسب ما جاء في هذا الفصل، غير أننا إذا قمنا بمقارنة هذه الأرقام مع باقي دول العالم تبقى الجزائر بعيدة عن التطورات الحاصلة في المجال المصرفي والتي تتميز بديناميكية عالية، وأخص بالذكر في مجال الابتكار المالي، وهذا راجع بالأساس لعدم تطور نظامها المالي، فالخدمات المصرفية المقدمة في البنوك لا تلبي رغبات واتجاهات وتوقعات الزبائن، فنجد أبرز مظاهر الابتكار المالي تتمثل في نظم ووسائل الدفع الالكترونية التي عملت الجزائر على مواكبة التطورات المصرفية العالمية الحاصلة في هاته الوسائل، وكان توريق قروض الرهن العقاري أبرز أنواع التوريق المصرفي المقدمة في البنوك الجزائرية، كما عملت هذه الأخيرة على تطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية عن طريق توفير بيئة تشريعية ملائمة، ناهيك عن التأمين البنكي المطبق في الجزائر من خلال العديد من الاتفاقيات المبرمة بين البنوك وشركات التأمين

ولكي تتمكن الجزائر من مواكبة الدول المتقدمة في مجال تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك، لابد لها من تجاوز مجموعة العراقيل التي تعيق تطورها في هذا المجال عن طريق تنويع وتطوير الخدمات المصرفية، كما عليها التوسع بشكل كبير في استخدام التكنولوجيا المصرفية المتطورة، وتطوير التسويق المصرفي، وتطبيق التدويل في المجال المصرفي وهذا يكون عن طريق التعاون مع المؤسسات المصرفية والمالية الأجنبية، بالإضافة إلى تفعيل الاندماج بين البنوك وهذا بهدف تكوين مجموعات بنكية تعمل على تقديم سلسلة من الخدمات المصرفية المتكاملة.

الفصل الرابع:

دور الابتكار المالي في تحسين
جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق
على عينة من البنوك الجزائرية

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

تقديم:

نتناول من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك الجزائرية العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، بالاستعانة بالطرق الاحصائية، محاولين ابراز الدور المعنوي للمتغيرات المستقلة المتمثلة في العقود الآجلة والعقود المستقبلية، عقود المبادلات وعقود الخيارات، الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة، نظم ووسائل الدفع الالكترونية، التوريق كآلية مصرفية مستحدثة، الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر، والتحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية

حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول ضم تقديم البنوك محل الدراسة بالتعرض إلى الخدمات المقدمة على مستواهم، أما المبحث الثاني فضم عرض وتحليل البيانات الميدانية الخاصة بالاستبيان من خلال أربع مطالب، المطلب الأول حول الاجراءات المنهجية المستخدمة، المطلب الثاني ضم الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة، المطلب الثالث تم عرض النتائج من خلاله وتحليلها، وآخر مطلب ضم اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة

تقوم دراستنا على سؤال رئيسي حول واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية، وأثر هذا الأخير على جودة خدماتها، ولحاولة الإجابة على هذا السؤال قمنا بإسقاط الجانب النظري على مجموعة من البنوك الجزائرية والتي سنتعرض لها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري والبنك الخارجي الجزائري: من خلال هذا المطلب سنتعرض

لتعريف كلا البنكين باعتبارهما بنكين عموميين جزائريين، وللخدمات التي تقدم على مستوى البنكين

الفرع الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري: تأسس في 1966/06/13 برأسمال قدره 10 مليار دينار جزائري، بموجب المرسوم رقم 66-155، وهو أول بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر المستقلة، وقد كان إنشاؤه تعويضا لمهام مجموعة من البنوك التجارية الأجنبية، والمتمثلة في: القرض الصناعي والتجاري، القرض العقاري للجزائر وتونس، البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا، بنك باريس وهولندا ومكتب معسكر للخصم¹، وقد أنشئ كبنك مختص في تمويل قطاعي الصناعات الثقيلة والنقل، حيث يتكون البنك الوطني الجزائري من 214 وكالة تجارية موزعة عبر كامل التراب الوطني، و17 مديرية جهوية ويعمل لدى البنك أكثر من 5000 موظف موزعون عبر كامل فروع البنك الوطني الجزائري².

الفرع الثاني: الخدمات والمنتجات المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري: يقدم البنك الوطني الجزائري مجموعة من الخدمات والمنتجات والتي سنعرضها من خلال النقاط التالية الذكر³:

أولا: صيغ التمويل: تتمثل صيغ التمويل التي يقدمها البنك الوطني الجزائري في: القروض الاستهلاكية، القروض العقارية، القروض المدعمة من طرف الدولة بصيغه الثلاث: قرض Ancej وهو عبارة عن قرض موجه للشباب أصحاب المشاريع، قرض Angem وهو قرض مصغر يسمح لعملائه الاستفادة من قرض لإنشاء مشروع خاص، قرض Cnac وهو قرض موجه لإنشاء مؤسسة صغيرة أو متوسطة أو توسعتها

كما يمنح البنك الوطني الجزائري قروض طويلة الأجل تصل مدتها إلى 7 سنوات من أجل تمويل الاستثمارات الضخمة، مع فترة تأجيل الدفع تتلاءم مع المشروع قد تصل إلى 5 سنوات، قروض متوسطة الأجل مدتها من 2 إلى 7 سنوات مع فترة تأجيل الدفع من سنة إلى 3 سنوات، القرض الإيجاري حيث يمكن البنك عملاءه من تأجير العقار ليتناسب مع الفترة الاستهلاكية مع إمكانية شراء العميل للعقار في نهاية العقد، بالإضافة إلى تقديم البنك للقروض

¹ المرسوم رقم 66-155 المؤرخ في 1966/06/13 والمتضمن إنشاء البنك الوطني الجزائري.

² (إحصائيات إلى غاية 2017/12/31) www.bna.dz

³ www.bna.dz

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

بالإمضاءات والتي تقدم في حالة رغبة العميل في استيراد السلع، المشاركة في صفقات ويتوجب على العميل تقديم ضمانات كضمان الاحتياطي وهو عبارة عن ضمان خاص بالأوراق التجارية في حالة ما إذا ألزم الممول العميل بتقديم ضمان بالدفع الآجل يقوم البنك بضمان الأوراق التجارية، الكفالات ومن أنواعها: كفالة التعهد: وهي كفالة ضرورية في إطار الصفقات العمومية أو الخاصة، الوطنية منها أو الدولية لتجنب المؤسسة إيداع أموالها في حالة قبول عرضها، كفالة حسن التنفيذ: وهي كفالة ضرورية في حالة رغبة المؤسسة في المساهمة في ورشات عمل مطلوبة من قبل الدولة أو الجماعات المحلية، وتجنب هذه الكفالة الخاصة بالمناقصة، وكفالة حسن التنفيذ المؤسسة من إيداع أموالها كضمان عند مشاركتها في المناقصة، كما يقدم البنك الوطني الجزائري تعهد خاص بقرض السحب وهو قرض يسمح للمؤسسة بسحب السلع المستوردة قبل تصفية ودفع الحقوق والرسوم المتوجبة، القروض المستندية وهي قروض تستخدم في إطار التعاملات الدولية من استيراد وتصدير سلع ومعدات التجهيز

ناهيك عن قروض الصندوق وهي قروض قصيرة الأجل متوفرة في العديد من الصيغ هي: تسهيلات الصندوق وهو قرض مقدم لتسيير وتغطية الفارق الزمني في الخزينة لمدة جد قصيرة، وذلك بهدف مواجهة صعوبات نهاية الشهر، خصم الأوراق التجارية حيث يقوم البنك الوطني الجزائري بتحويل القروض المحسدة في أوراق تجارية إلى أموال نقدية بفضل خصم الأوراق التجارية، السحب على المكشوف يحسد هذا القرض بسحب مرخص من الحساب يتجاوز قيمة الرصيد، وآخر أوجه قروض الصندوق المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري هو التسبيق على الصفقات، وهو قرض يسمح للمؤسسات من المشاركة في الصفقات العمومية لمواجهة فارق الزمن في الخزينة الناتج عن المصاريف الضخمة (الأشغال، التموينات) وآجال التسديد، منها: تسبيق على الفواتير، تسبيق على السندات

ومن صيغ التمويل التي يقدمها البنك الوطني الجزائري القروض الخاصة بالأطباء، وهذه القروض موجهة لفتح عيادة طبية جديدة أو توسيع عيادة موجودة أصلا، وهي قروض استثمارية متوسطة وطويلة الأجل.

ثانيا: **التوفير والادخار** : يملك البنك حوالي 2672056 حساب للزبائن وهذا إلى غاية 2017/12/31، ومن بين صيغ التوفير والادخار الموجودة في البنك الوطني الجزائري الودائع لأجل والتي تتراوح مدتها من 3 أشهر إلى 120 شهرا بمبلغ أدنى قدره عشرة آلاف دينار جزائري، سندات الصندوق حيث يمكن البنك الوطني الجزائري عملاءه من من ادخار أموالهم في صيغة وصل الصندوق لمدة تتراوح ما بين 3 أشهر إلى 120 شهرا وقسيمات متنوعة حسب اختيار الزبون بمبلغ أدنى قدره 10 آلاف دينار جزائري، بالإضافة إلى صيغ الإيداع الحر بأشكالها: دفتر التوفير بفائدة، دفتر التوفير بدون فائدة، دفتر التوفير للقصر ودفتر التوفير للتقاعد.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

ثالثا: التجارة الخارجية : ومن صيغها التوطين المسبق حيث تستوجب كافة التعاملات مع الخارج التوطين المسبق وتخضع لشرط التسجيل والموافقة على شرط التوطين الالكتروني المسبق: تحويل، تحصيل الأموال، الالتزام، وكل إجراء نهائي للتوطين، ولهذا الغرض وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه خدمة مرتبطة مباشرة بالإنترنت تسمح لهم بتسجيل وتقديم طلبات التوطين، القرض المستندي وهذا بهدف تحقيق عمليات الاستيراد والتصدير، الضمانات الدولية حيث يمنح البنك الوطني الجزائري ضمانات بنكية دولية لعملائه الذين يتعاملون مع الأجانب ويرغبون في تأمين علاقاتهم معهم، الدفع المستندي والذي يمكن الزبائن من انجاز معاملاتهم الخارجية بنجاح، حيث يمكنهم البنك الوطني الجزائري من تحقيق الدفعات المستندية من خلال شبكاته الموزعة عبر الوطن، بالإضافة إلى التحويلات الدولية والتي من خلالها يمكن البنك زبائنه من ارسال واستلام الأموال من وإلى حساباتهم الخاصة إلى أي حساب بنكي في العالم، كما يمكنهم من الولوج إلى أحد أفضل أنظمة الدفع والاتصال في العالم **SWIFT** ، كما يساعد البنك زبائنه على التصدير من غير المحروقات حيث يزودهم بالمعلومات الضرورية حول البلد المنشود من تشريع نقدي ومالي وقانوني، المعلومات التجارية الخاصة بالشركاء، إجراءات الدفع والضمانات المفروضة على المشتري، التمويل المسبق لعملية التصدير.

رابعا: البنك عن بعد : يقدم البنك الوطني الجزائري العديد من الخدمات البنكية الالكترونية وهي خدمات آلية ودائمة تسمح لزبائنها الولوج إلى حساباتهم البنكية من خلال الرابط الالكتروني، الاطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد، اتباع تحويلاتهم، طلب دفاتر الشيكات، الاعتراض على البطاقة البنكية، التسديد الجبائي عبر الأنترنت، بالإضافة إلى خدمة الرسائل الالكترونية، كما يوفر البنك الخدمة البنكية عن طريق الهاتف وهذا مخصص لزبائن البنك وزبائن موبيليس حيث يمكنهم من تعبئة الخط المسبق للدفع الخاص بموبيليس، دفع الفواتير الهاتفية موبيليس، الاطلاع على رصيد الحساب البنكي، القيام بتحويل الأموال مابين وكالات البنك دون التنقل إلى الوكالة، كما يوفر البنك خدمة **EDI** وهي خدمة تبادل المعطيات المرقمنة وهذه الخدمة تسمح لأصحاب المؤسسات بتحويل الأجور بصفة آلية إلى العمال، كما يوفر البنك لزبائنه خدمة **e-paiement** وهي خدمة الدفع الالكتروني عن طريق الأنترنت مايتيح للزبائن فرصة تسوية فواتيرهم عبر مواقع الأنترنت التي تقبل هذه الوسيلة.

خامسا: الخدمات الائتمانية الالكترونية : من أوجه الخدمات الائتمانية الالكترونية بطاقة الدفع الالكتروني **CIB** أو ماتسمى بالبطاقة البيبنكية بنوعها الكلاسيكية والذهبية، حيث قام البنك بتوزيع 214643 بطاقة بينكية إلى غاية 2017/12/31 والبطاقة البنكية الدولية **VISA** بنوعها الكلاسيكية والذهبية، فالقادر المخصص لاكتساب البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية 1000أورو، في مقابل 4500أورو بالنسبة للبطاقة الدولية الذهبية، ويقدر الحد الأعلى للسحب بالبطاقة الدولية الكلاسيكية 500أورو في اليوم، في مقابل 750أورو في اليوم بالبطاقة الدولية الذهبية، أما الحد الأعلى للدفع بالبطاقة الدولية الكلاسيكية 1000أورو في اليوم، في مقابل 3000أورو في اليوم بالبطاقة الدولية الذهبية،

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

كما وفر البنك جهاز الدفع الإلكتروني وهو موجه للتجار والمؤسسات ورجال الأعمال، كما يملك البنك 145 موزع آلي للأوراق النقدية، و95 شباك آلي للبنك في خدمة زبائنه.

سادسا: خدمات التأمين البنكي: يوفر البنك الوطني الجزائري خدمات التأمين البنكي لزبائنه سعيا منه لتقديم خدمات متكاملة، من خلال خدمة التأمين على الأشخاص بالتأمين على الوفاة، التأمين على السفر والمساعدة في الخارج، تأمين البطاقة البنكية، التأمين على الحساب البنكي والتأمين ضد سرطان الثدي، بالإضافة إلى التأمين على الممتلكات من خلال التأمين المنزلي متعدد المخاطر، التأمين ضد الكوارث الطبيعية.

الفرع الثالث: تعريف البنك الخارجي الجزائري : تأسس البنك الخارجي الجزائري سنة 1967 بموجب الأمر رقم 67-204 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، حيث ورث نشاطات خمسة بنوك: القرض الليوني، الشركة العامة، بنك بلار كلاي، بنك الشمال، بنك الصناعة الجزائري والبحر المتوسطي، حيث كان مكلفا بتسهيل تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى¹، تمثلت أهم وظائفه آنذاك في منح الاعتمادات على الاستيراد والضمانات للمصدرين الجزائريين، إضافة إلى إنشاء فروع ووكالات خارج الجزائر، بهدف توسيع وتطوير التجارة الخارجية في الجزائر، ومن أجل تكريس مبدأ التخصص كلف البنك الخارجي الجزائري بتمويل قطاعي الطاقة والنقل البحري، وبعد إلغاء مبدأ التخصص أصبح البنك الخارجي الجزائري يقدم مختلف الخدمات المصرفية إلى مختلف القطاعات، تحصل البنك الخارجي الجزائري على الرتبة الثامنة سنة 2007 من بين 200 بنك إفريقي في مجال تحديث وتطوير خدماته المصرفية.

الفرع الرابع: الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الخارجي الجزائري: يقدم البنك الخارجي الجزائري تشكيلة من الخدمات المصرفية نختصرها فيما يلي:²

أولا: الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد : يقدم البنك الخارجي الجزائري مجموعة من الخدمات المصرفية للأفراد متنوعة بين ودائع جارية وودائع لأجل، وبين القروض بما فيها القروض العقارية من أجل شراء أو استثمار أو بناء عقار

ثانيا: الخدمات المصرفية الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة : يقدم البنك الخارجي الجزائري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مجموعة من الخدمات المصرفية منها قروض الصندوق بأوجهه المتمثلة في: تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، القروض الموسمية، تسبيقات على الفواتير، سلفة على السندات، بالإضافة إلى قروض عبر الإمضاء والذي يسمح للمؤسسة من الحصول على تمويلات ومزاولة نشاطها، تأجيل دفعاتها أو تسريع دخول إيراداتها المالية، كما يمنح البنك الخارجي الجزائري للمؤسسات قروض استثمار متوسطة وطويلة الأجل، ناهيك على القروض المدعمة المقدمة للشباب.

¹ المرسوم رقم 67-204 المؤرخ في 1967/10/01 المتضمن إنشاء البنك الخارجي الجزائري.

² www.bea.dz

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

ثالثا: الخدمات المصرفية الموجهة للمؤسسات الكبرى : يقدم البنك الخارجي الجزائري قروض لتمويل دورة الإستغلال، وتمويل الاستثمارات المتوسطة وطويلة الأجل.

رابعا: الخدمات المصرفية الموجهة لتمويل التجارة الخارجية : يحتوي البنك الخارجي الجزائري على 1200 عميل أجنبي في جميع القارات، كما يقدم البنك حلولاً لتأمين معاملات الاستيراد والتصدير عن طريق: الاعتماد المستندي والتحصيل المستندي، الضمانات المصرفية، تحويل الأموال، توطين العمليات الدولية.

خامسا: الخدمات المصرفية الإلكترونية : تتمثل أهم أوجه الخدمات المصرفية الإلكترونية في بطاقات الإئلكترونية وهي: البطاقة بينكية CIB وهي بطاقة تسمح لحاملها السحب والدفع من كل التراب الوطني، بطاقة أماكس وهي بطاقة للسحب والدفع وتستعمل في الخارج، بطاقة نفطال والتي تسمح لحاملها باستعمالها في محطات الخدمات، البطاقة البنكية الدولية فيزا، وبطاقة ماستر كارد، ناهيك على أجهزة الدفع الإئلكتروني الممنوحة للتجار وأصحاب المؤسسات، بالإضافة إلى الخدمات التي يقدمها البنك لزبائنه عبر الأنترنت بالولوج إلى حساباتهم، كما تمنح أصحاب المؤسسات إمكانية دفع المستحقات الضريبية عبر الأنترنت، كما تسمح لهم بمعالجة الدخل ومراقبة وتسيير دفع الأجور.

المطلب الثاني: تقديم القرض الشعبي الجزائري والصندوق الوطني للتوفير والإحتياط : من خلال هذا المطلب سنتعرض إلى الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنكين باعتبارهما بنكين عمومية جزائريين، بعد التعرّيج على التعريف بكلا البنكين.

الفرع الأول: تعريف القرض الشعبي الجزائري : تأسس طبقا للمرسوم 66-366، برأسمال قدره 15 مليون دينار جزائري، وحددت قوانينه طبقا للأمر 67-78 بتاريخ 1967/05/11، وقد تم إنشاؤه خصيصا لترقية النشاطات وتنمية الأعمال الحرفية، السياحة والصيد البحري والنشاطات الملحقة، التعاونيات غير الفلاحية، التوزيع، التسويق والخدمات، حيث يعتبر خلاصة لإدماج مجموعة من المؤسسات البنكية التي وجدت إبان الاستعمار، المتمثلة في: البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر، البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهرا، البنك الشعبي التجاري والصناعي لقسنطينة، البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة، إلى جانب ثلاث بنوك أجنبية والمتمثلة في: شركة مرسيليا للإقراض، الشركة الفرنسية للإقراض، البنك المختلط الجزائر مصر¹، وبعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات سنة 1988، أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تملكها الدولة كليا، وطبقا لأحكام هذا القانون فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة وصناعة الأدوية، التجارة والتوزيع الفندقية، السياحة ووسائل الإعلام ، الصناعة المتوسطة والصغيرة والصناعة التقليدية.

¹ المرسوم رقم 67-366 المؤرخ في 1967/05/11 المتضمن إنشاء القرض الشعبي الجزائري.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

وابتداءً من سنة 1996 ومقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة، وضعت البنوك العمومية تحت سلطة وزارة المالية، وبعدها وفي البنك بكل الشروط المؤهلة المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والقرض، تحصل القرض الشعبي الجزائري على موافقة مجلس النقد والقرض وأصبح ثاني بنك معتمد في الجزائر تتمثل أهم وظائف القرض الشعبي الجزائري في القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية، إقراض الحرفيين والفنادق والقطاعات السياحية والصيد والتعاونيات غير الزراعية في ميدان الانتاج والتوزيع والمتاجرة، وعموما إقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وإقراض المهن الحرة وقطاع المياه والري والصيد البحري، تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية والبناء، تمويل السكن.¹

كما يهدف القرض الشعبي الجزائري إلى تحقيق لامركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والزبائن، تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة، التوسع ونشر الشبكة واقتراجه من الزبائن، تحسين وتطوير شبكة المعلومات والوسائل التقنية الحديثة، التسيير الديناميكي لحزينة البنك وتقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية.²

الفرع الثاني: الخدمات المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري : يقدم القرض الشعبي الجزائري تشكيلة من الخدمات لزبائنه نلخصها في التالي:³

أولاً: الودائع: يعرض القرض الشعبي الجزائري أمام زبائنه نوعين من الودائع، أول نوع يتمثل في الودائع تحت الطلب والذي يضم بدوره ثلاث أنواع من الحسابات، الحساب الجاري ويتلقى هذا الحساب كل عمليات الدفع والسحب والعمليات ذات الطابع التجاري، حساب الشيكات وهو حساب جاري لا يقوم بالعمليات التجارية، ودفتر الادخار البنكي وهو عبارة عن ودائع يمكن لصاحبها أن يسحب منها في أي وقت، يفرض عليها سعر فائدة متغير، وثاني نوع هو الودائع لأجل وتظهر على شكل حساب والتي تمثل كل الأموال التي يودعها الزبون في مدة تتراوح بين 3 أشهر و10 سنوات بمعدل فائدة متغير، سندات الصندوق والتي تمثل المبالغ المالية التي يودعها الزبون بمعدل فائدة متغير في فترة ما بين 3 أشهر و12 سنة.

ثانياً: الخدمات الإلكترونية: تتمثل أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القرض الشعبي الجزائري في البطاقات الإلكترونية بنوعيتها: بطاقة السحب حيث يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك في الجزائر استخدم هذا النوع من البطاقات التي

¹ www.cpa-bank.dz

² www.cpa-bank.dz

³ www.cpa-bank.dz

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

تسمح لحاملها بسحب مبلغ معين يوميا من الموزعات الآلية للبنك، وبطاقة فيزا الدولية والتي تمنح للزبائن أصحاب حسابات بالعملة الصعبة، ويتم استخدامها خارج الوطن في عمليات السحب وتسوية مدفوعات المشتريات.

ثالثا: تمويلات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : تمثل قروض الاستثمار متوسطة وطويلة الأجل أول نوع من القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وثان ينوع يتمثل في قروض الاستغلال بوجهيها: القروض المباشرة بأنواعها: تسهيلات الصندوق وهو عبارة عن قرض يسحب ويسدد بعد 15 يوما من سحبه بسعر فائدة، السحب على المكشوف وهو يشبه تسهيلات الصندوق غير أن التسديد يكون بعد سنة وتطبق عليه سعر فائدة، قروض الموسم وهي قروض تمنح للعملاء الذين تتميز أنشطتهم بالموسمية وتصل مدته إلى سنة وتطبق عليه سعر فائدة، تسبيق على وضعية المشروع ويمنح البنك هذه القروض للمشروعات قيد التنفيذ أي المشاريع التي يحتاج أصحابها إلى سيولة لإكمال المشروع ويمكن أن تصل إلى 80% من قيمة ماتم انجازه، تسبيق على السلع وفي هذه الحالة يقوم البنك بتقديم قرض للعميل مقابل رهنه للسلع التي يمتلكها ومبلغ القرض يكون أقل من قيمة السلع لتفادي الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها هذه السلع، تسبيق على الفواتير حيث يقوم البنك بتسديد قيمة الفواتير للبائع بدلا من المشتري قبل تاريخ الاستحقاق مقابل سعر فائدة متغير، تسبيق على السندات سواء الاسمية أو لحاملها وتكون قيمة القرض أقل من قيمة السند والتي تقدم كرهن للبنك

أما الوجه الثاني لقروض الاستغلال فيتمثل في القروض بالإمضاء والتي تتمثل في تسبيقات على الصفقات العمومية بأنواعه: كفالة الاكتتاب حيث يشترط على المشاركين في مناقصة ما احضار كفالة من البنك بقيمة 1% من قيمة المشروع كحد أدنى ، ويحصل البنك على 0,25% من قيمة المبلغ في حالة خسارة المناقصة، و0,5% فائدة من قيمة المبلغ في حالة الفوز بالمناقصة، وكفالة اقتطاع الضمان فتشترط الهيئة صاحبة المشروع عند نهاية أشغال المشروع على منفذ المشروع إحضار كفالة من البنك، وتسمى هذه الكفالة كفالة اقتطاع الضمان لأنها موجهة لتغطية العيوب التي قد تظهر على المشروع بعد انتهاء الأشغال منه وتسليمه إلى الهيئة صاحبة المشروع، وتصل مدتها إلى عام قيمتها 5% من قيمة المشروع، ويحصل البنك على فائدة 0,25% كل 3 أشهر، وكفالة حسن التنفيذ حيث تمنح هذه الكفالة لضمان بدء المؤسسة في تنفيذ المشروع وفق المعايير المتفق عليها، مدتها تصل إلى سنة وقيمتها 5% من قيمة المشروع، الضمان الاحتياطي وهو التزام من قبل البنك يضمن به عميله بأنه سيسدد قيمة الأوراق التجارية لطرف آخر حيث يقدم البنك قيمة 10% من قيمة الكمبيالة بسعر فائدة 2,5% ، القرض المستندي وفي هذه الحالة يقوم البنك بالوفاء بالتزام المؤسسة المستوردة تجاه المؤسسة المصدرة ، ويفرض عليه سعر فائدة متغير .

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الفرع الثالث: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط: تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط سنة 1964 بموجب القانون 64-227، في شكل صندوق ليحل محل صندوق التضامن لبلديات وأقسام الجزائر¹، وقد تحول إلى بنك تجاري بموجب إصلاحات برنامج التصحيح الهيكلي، يتخصص الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط منذ تأسيسه في جمع التوفير، منح القروض العقارية للخواص، تمويل المقاولين العموميين والخواص، تمويل مؤسسات إنتاج عتاد البناء ومؤسسات الإنتاج التي لها صلة بالبناء.

الفرع الرابع: الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط : يقدم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مجموعة من الخدمات المصرفية نلخصها من خلال النقاط التالية:²

أولاً: صيغ التوفير والاحتياط : تأخذ صيغ التوفير والاحتياط العديد من الأوجه: الحساب الجاري التجاري وهو حساب إيداع تحت الطلب موجه للأشخاص الطبيعية والمعنوية وذلك بتبرير النشاط التجاري، حساب الصك وهو حساب تحت الطلب بدون فائدة موجه للأشخاص حيث يمكن تزويد الحساب بالإيداع نقداً أو بالتحويل، حساب الإيداع لأجل السكن ومكسبه متغير ومتزايد، دفتر التوفير الشعبي وهو حساب يفتح لصالح أشخاص طبيعيين ومعنويين بمعدل الفائدة، دفتر توفير السكن وهو دفتر توفير يمكن فتحه على مستوى وكالة الصندوق ويستفيد منه كل شخص طبيعي أو معنوي بالغ أو قاصر بمعدل فائدة.

ثانياً: صيغ التمويل : يعرض الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط العديد من صيغ التمويل منها: تمويل المقاولين حيث يقوم البنك بعدة تمويلات موجهة لتحقيق نشاطات الترقية العقارية الموجهة للبيع أو للإيجار ويمكن أن تكون الأملاك العقارية ذات طابع سكني أو محلات موجهة لنشاطات مهنية تجارية أو صناعية، تمويل المؤسسات عن طريق القروض الاستثمارية متوسطة وطويلة الأجل الموجهة لتمويل المشاريع المبتكرة والجديدة، قروض الترقية العقارية حيث يمكن للمقاولين العقاريين والمؤسسات المتخصصة في تهيئة الأراضي للحصول على تمويل من أجل اقتناء قطعة أرض متخصصة لإنجاز مشروع عقاري أو مشروع ترقية عقارية، قرض لبناء سكن وهو مقدم للذين يملكون قطعة أرض ويريدون بناءها، قرض لشراء مسكن لدى الخاص سواء مسكن قديم أو جديد، قرض لشراء مسكن اجتماعي تساهمي، قرض لشراء مسكن ترقوي، قرض عقاري للشباب وهو موجه لبناء مسكن، قرض محل تجاري والذي يمنح للتجار وأصحاب المهن الحرة.

ثالثاً: البطاقة البنكية : تتمثل أساساً في بطاقة السحب التي تمكن حاملها من إجراء عمليات السحب والدفع على مدار الأسبوع 24/24 ساعة.

¹ المرسوم رقم 64-227 المؤرخ في 10/08/1964 المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

² <http://www.cnepanque.dz>

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

المطلب الثالث: تقديم بنك التنمية المحلية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية: من خلال هذا المطلب سيتم عرض

تعريف كلا من بنك التنمية المحلية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية والخدمات التي تعرضها كلا البنكين.

الفرع الأول: تعريف بنك التنمية المحلية: تأسس بنك التنمية المحلية في 1985/04/30 برأسمال قدره 1 مليار دينار جزائري بموجب مرسوم رقم 85-85، وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري وهو آخر بنك تم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، إذ يتولى كل العمليات المألوفة لبنوك الودائع، لكنه يعمل بالدرجة الأولى على تمويل الوحدات الاقتصادية وتقديم القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة المحلية¹، كما يمنح البنك تشكيلة من القروض.

يتكون بنك التنمية المحلية من 155 وكالة منتشرة عبر التراب الوطني بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها، و6 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن.²

الفرع الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك التنمية المحلية: يقدم بنك التنمية المحلية تشكيلة من الخدمات التي يعرضها على زبائنه وهي:³

أولا: صيغ التمويل: يمول بنك التنمية المحلية زبائنه من خلال نوعين من القروض: قروض الاستثمار متوسطة وطويلة الأجل وهي مخصصة لتمويل المشاريع الاستثمارية، سواء لإنشاء مشاريع أو توسعة مشاريع، قروض الاستغلال حيث يساعد بنك التنمية المحلية المؤسسات والمستثمرين على تسيير الخزينة عن طريق تسهيلات الدفع بتغطية مبلغ المعاملات التجارية، التكفل الجزئي بالقيمة المادية للسلعة المراد شراؤها، وقروض بالتوقيع، ناهيك عن قروض الترقية السياحية التي تمنح لتمويل المشاريع السياحية الجديدة، والقروض الممنوحة لتمويل مشاريع الترقية العقارية، والقروض الموجهة للشباب بأوجهها الثلاث: Ancej و Angem و Cnac، والقروض الاستهلاكية والقروض العقارية الموجهة للخواص.

ثانيا: تمويل عمليات التجارة الخارجية: يمول بنك التنمية المحلية عمليات الاستيراد والتصدير عن طريق قروض يمنحها البنك للمصدرين والمستوردين تتمثل في: الحساب المفتوح، التحصيل المستندي، ضمان المدفوعات، تسليم الوثائق حيث يقوم البنك بنقل وثائق رجل الأعمال للبنك الموطن به ممونه في الخارج، مع عدم تحمل البنك للمسؤولية في حالة فشل الصفقة بين رجل الأعمال وممونه بالخارج، عملية التوطين البنكي وهي عملية إدارية تضمن للبنوك تسجيل وإعطاء قاعدة نظامية لكل عمليات الاستيراد والتصدير والذي يسمح من الناحية التقنية بمراقبة المبادلات مع التجارة الخارجية من قبل البنوك والذي أصبح عبارة عن قاعدة إلكترونية تسمح للزبون بالقيام بهذه العملية عن طريق الأنترنت.

¹ المرسوم رقم 85-85 الصادر بتاريخ 1985/01/30 المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية.

² www.bdl.dz

³ www.bdl.dz

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

ثالثا: صيغ التوفير والاحتياط : تتمثل صيغ التمويل في الحسابات المختلفة التي يتيحها البنك لزملائه سواء كانوا خواص أو مؤسسات منها: الحساب الجاري بالدينار وبالعلة الصعبة، حساب الادخار الذي تطبق عليه أسعار فائدة، الحساب الداخلي لغير المقيمين والحساب الأجنبي بالدينار الجزائري، بالإضافة إلى الودائع لأجل وسندات الصندوق.

رابعا: الخدمات الإلكترونية : يقدم بنك التنمية المحلية لزملائه البطاقات الإلكترونية وهي: بطاقة الدفع الإلكترونية CIB الكلاسيكية منها والذهبية والتي تسمح لحاملها القيام بجميع العمليات البنكية، والبطاقات الدولية بنوعها: بطاقة الدفع الإلكتروني VISA بنوعها الكلاسيكية والذهبية والتي تسمح لحاملها بالقيام بجميع العمليات البنكية في الداخل وحتى في الخارج، بطاقة ماستر كارد الدولية وهي بطاقة تسمح لحاملها القيام بعمليات التحويل والدفع وسحب الأموال في الخارج، بالإضافة إلى خدمة البنك الإلكتروني e-BDL وهو اشتراك يسمح لعملائه بالاطلاع على حساباتهم البنكية والقيام بالعمليات البنكية عن بعد، وجهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز مخصص للتجار والمهنيين يسمح للعملاء بالدفع بواسطة البطاقة البنكية CIB، كما يوفر بنك التنمية المحلية خدمة Money Gram وهي خدمة تسمح للعملاء بتحويل أموالهم بطريقة سهلة وسريعة من أي بلد في الخارج إلى الجزائر عبر وكالات البنك المتواجدة عبر كامل التراب الوطني.

الفرع الثالث: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية : تأسس بموجب مرسوم رقم 82-106 برأسمال قدره 1 مليار دينار جزائري، وذلك بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، يقوم هذا البنك بجمع الودائع الجارية ولأجل ومنح الائتمان في الأجل المتوسط والطويل، والذي يكون هدفه تكوين رأسمال ثابت، حيث يقوم بتوجيه الائتمان لتمويل القطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية، وكذلك تمويل الصناعات الغذائية والأنشطة المختلفة في الريف¹.

الفرع الرابع: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية : يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية تشكيلة من الخدمات لزملائه نلخصها في التالي:²

أولا: الحسابات البنكية : يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعملائه حسابات بنكية متنوعة: الحسابات الجارية بالدينار وبالعلة الصعبة، والودائع لأجل بالدينار وبالعلة الصعبة، سندات الصندوق، حساب التوفير بنوعيه LEB وهو حساب يكون بفائدة مطبقة عليه أو دونها حسب اختيار العميل يسمح لصاحبه بالسحب منه في أي وقت، حساب التوفير للصغار وهو حساب دون فائدة وضع لتشجيع الشباب على الإدخار.

ثانيا: القروض البنكية : يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزملائه سواء أفراد أو مؤسسات وفلاحين أو مستثمرين أو صيادين ومربي الأسماك منها قروض قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل، القروض السياحية، القروض الموجهة لإنشاء مزارع

¹ المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13/03/1982 المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

² www.badr-bank.dz

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

جديدة، تربية المواشي والعمليات القائمة على الأراضي الزراعية غير المستخدمة والتي تعود للملكية الخاصة، ومخزني المنتجات الزراعية، القرض الريفي وهو قرض موجه أساسا لتمويل السكنات الريفية، القروض الموجهة لتمويل مشاريع تطوير العقارات، القروض المدعمة من قبل الدولة بأوجهها الثلاث Cnac وAnceje وAngem ، بالإضافة إلى القروض الموجهة لتمويل التجارة الدولية والذي يعتبر التحصيل المستندي أبرز أوجهها، كما يعرض البنك على زبائنه خدمة تأجير صندوق الأمانات وهو عبارة عن صندوق يضع فيه الزبائن أشياءهم ذات القيمة الثمينة.

ثالثا: الخدمات الإلكترونية : يقدم البنك لزبائنه خدمة البطاقة البنكية CIB بنوعيه الكلاسيكية والذهبية والتي تسمح لحاملها بالقيام بعمليات السحب والدفع داخل الوطن، كما يوفر البنك بطاقة التوفير وهي بطاقة بفائدة أو بدونها حسب خيار الزبون متاحة للتعاملات داخل الوطن وللذين يملكون دفاتر توفير، بالإضافة إلى خدمة البنك الإلكتروني والذي يسمح لعملائه بالقيام بجميع العمليات البنكية عن بعد، وجهاز الدفع الإلكتروني.

رابعا: خدمة التأمين البنكي : يمنح البنك لزبائنه ثلاث أوجه للتأمين: تأمين السلع يغطي هذا التأمين القيم المنقولة وغير المنقولة ضد الحريق والماء والسرقة، تأمين الأشخاص في حالة السفر إلى الخارج والتي تتضمن التأمين ضد حوادث المرور وجميع الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها الشخص أثناء سفره، التأمين الفلاحي والذي يتخذ العديد من الأنواع: التأمين ضد احتراق المحصول، التأمين ضد البرد، التأمين المزدوج ضد احتراق المحصول والبرد، التأمين ضد الإصابات الخطيرة، تأمين الشجيرات الصغيرة، التأمين ضد المخاطر المتعرضة للممتلكات الفلاحية، التأمين ضد المخاطر المتعرضة للماشية، التأمين ضد مخاطر إصابات الدواجن، التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها النخيل والتمور، التأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها العتاد الفلاحي، التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها الأشجار المثمرة، التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها الخضار، التأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها النحل، التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها الأحياء المائية.

المطلب الرابع: تقديم بنك المجموعة العربية المصرفية و BNP باريباس : من خلال هذا المطلب سيتم التعرض لتعريف البنكين الخاصين كل من المجموعة العربية المصرفية و BNP باريباس باعتبارهما بنكين خاصين يعملان في الجزائر، كما سنتعرض إلى تشكيلة الخدمات المصرفية التي يعرضها كلا البنكين على عملائهما.

الفرع الأول: الخدمات المقدمة من طرف بنك المجموعة العربية المصرفية : هو مجموعة دولية مقرها البحرين متواجد في أكثر من 22 بلدا في منطقة الخليج وشمال إفريقيا والشرق الأوسط وأوروبا والأمريكتين وآسيا، فتح أول فرع له بالجزائر سنة 1998 بمساهمات جزائرية وهو يعتبر أول بنك خاص في الجزائر، يقدم البنك الخدمات التالية:¹

أولا: صيرفة الجملة : يطبق البنك صيرفة الجملة من خلال العديد من العمليات المصرفية والتي تشمل تمويل التجارة العالمية وتوزيع الديون عالميا، فالبنك يقدم مجموعة واسعة من الحلول لتلبية حاجات العملاء من التمويل التجاري من

¹ www.bank-abc.com

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك

الجزائرية

الاعتمادات المستندية التقليدية والضمانات وتسهيلات ائتمان التصدير وصولاً إلى المنتجات المصممة خصيصاً كالتحويل السابق للتصدير وتمويل شراء مستندات التصدير وتمويل المستحقات، بالإضافة إلى هياكل التمويل الإسلامي المبتكرة والمتطورة، كما يقوم البنك بتوزيع دين التجارة الخارجية التي تركز على توزيع الدين التجاري للعملاء، كما يقدم البنك القروض العقارية للعملاء، ويعمل البنك على تمويل المشاريع وهيكلية التمويلات لمجموعة من الصناعات الرئيسية التي تشمل: البتروكيماويات، النفط والغاز، الكهرباء والمياه، الطاقة المتجددة، التعدين والمعادن، البنية التحتية، الشحن، الطيران، الاتصالات، إلى جانب تقديم الاستشارات المالية للاستثمارات، ويملك البنك مكاتب خاصة بالعمليات المالية في الأسواق المالية، ويقوم البنك بتسيير المحافظ الاستثمارية.

ثانياً: صيرفة التجزئة والخدمات المصرفية الإلكترونية : يقدم البنك منتجات وخدمات التجزئة عن طريق وكالاته وذلك بعرض تشكيلة من المنتجات المالية التي توافق رغبات وطلبات الزبائن من خلال مجموعة من الموظفين المدربين، ويقدم البنك تشكيلة من الحسابات البنكية المعروضة على العملاء وهي: الحساب الجاري، الحساب البنكي، الحساب بالعملة الصعبة، حساب CEDAC وهو حساب خاص بالمقيمين الأجانب داخل الدولة بالدينار، الحساب INR وهو حساب خاص بالمقيمين خارج الدولة وهو حساب بالدينار، الحساب الادخاري ويفتح لكل الأعمار، كما تعد منصة البنك الرقمية منبرا متطورا لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تسمح لهم بتحويل أموالهم إلكترونياً والولوج إلى حساباتهم، تنزيل كشوفات حساباتهم، متابعة تفاصيل القروض.

الفرع الثاني: الخدمات المقدمة من طرف بنك BNP باريباس : يملك البنك 71 وكالة موزعة عبر ولايات الوطن، وأكثر من 180000 عميل من أجل الحصول على تشكيلة من الخدمات أهمها: الحلول التمويلية المتمثلة في القروض المتنوعة والذي يعتبر القرض العقاري أهمها، بالإضافة إلى القرض الإيجاري للمهنيين، القروض الاستهلاكية والقروض الاستثمارية المتوسطة وطويلة الأجل، السحب على المكشوف، خصم الأوراق التجارية، تسبيقات على الفواتير، كما يعمل البنك على دعم الادخار من خلال عرضه لمجموعة من الحسابات البنكية والتي تمكن العميل من تسيير أمواله بسهولة وأمان والمتمثلة في: الحساب المهني وهو موضوع أساساً للمهنيين أصحاب المؤسسات، حساب مخصص لأصحاب المهن الحرة ، حساب الشيك بالدينار، الحساب بالعملة الصعبة، حساب الكل في واحد وهي ودائع شاملة لكافة الخدمات البنكية، بالإضافة إلى الودائع لأجل والودائع الجارية، كما يعرض البنك خدمة التأمين البنكي ضد المخاطر المحتملة خاصة التي تتعرض لها الممتلكات من غرق وحريق وسرقة، كما يوفر البنك خدمة البنك عن بعد عن طريق موقعه الإلكتروني مجموعة من الخدمات عبر شبائكه الإلكترونية، ويوفر البنك لعملائه البطاقات المصرفية والمتمثلة في: البطاقة البيبنكية CIB الكلاسيكية والذهبية والمقدمة للشباب، والبطاقة الدولية VISA وهذه البطاقات تسمح لحاملها سحب نقوده، مراقبة الرصيد، مقابلة دفعاته عبر الأنترنت.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

المبحث الثاني: عرض تحليل البيانات الميدانية الخاصة بالاستبيان

تقوم دراستنا على سؤال رئيسي حول واقع تطبيق الابتكار المالي في البنوك الجزائرية وأثر هذا الأخير على جودة خدماتها، وفي محاولة للإجابة على هذا السؤال قمنا بسؤال قمنا بإسقاط الجانب النظري على عينة من البنوك الجزائرية، وذلك من خلال الدراسة الميدانية، في محاولة لتأكيد أو نفي الفرضيات.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية : تعتمد البحوث العلمية على مناهج وطرق مبنية على أساس صحيح، فالباحث خلال مشواره العلمي سيتوصل إلى نتيجة البحث والتي تمثل تجسيدا للتتابع وتسلسل مجموعة من الخطوات التي يتبعها في جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وصولا إلى النتيجة التي تحكم صحة الفرضيات.

الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة : إن منهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أو تتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشكلات، أو حالة من الحالات، بقصد وصفها وصفا دقيقا وتحديد أبعادها بشكل كامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها، وبقصد الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها، ويرتبط المنهج المطبق في دراسة أي ظاهرة بحثية بطبيعة الموضوع المدروس والإشكالية المطروحة، كما يرتبط بالفرضيات المقدمة لمعالجة الموضوع، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والبرهنة على فرضياتها، تم إعتداد المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع، والذي يحاول وصف وتقييم أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تطبيقه على مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، حيث يقوم المنهج أساسا على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع بهدف التعبير عنها كيفما وكما، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

فمن خلال المنهج الوصفي يستطيع الباحث أن يستعمل أدوات عدة لتحقيق أهدافه، من بينها المقابلة، الملاحظة، الاستبيان، تحليل الوثائق المختلفة، وقد ركزنا في دراستنا هذه على الاستبيان والمقابلة بشكل بسيط كأداة لجمع البيانات وذلك نظرا لطبيعة البحث المتمثلة في دراسة أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى أن مجتمع الدراسة وعيناته كبيرة، وهذا ماصعب إجراء مقابلات معهم جميعا أو حتى ملاحظة تصرفاتهم لذلك تم استخدام الأداة معا.

الفرع الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات : تنقسم مصادر جمع المادة العلمية إلى مصادر جمع المادة العلمية النظرية ومصادر جمع المادة العلمية الميدانية، أما فيما يخص مصادر جمع المادة العلمية النظرية فقد اعتمدنا على كل من الكتب، المجلات، البحوث الجامعية، شبكة الأنترنت للإلمام بالمادة النظرية وتكوين فكرة عن الموضوع قبل الدراسة الميدانية، أما عن مصادر جمع المادة العلمية الميدانية فلكل منهج من المناهج أدواته ومصادره التي يتميز باستخدامها، وذلك فيما يخص عملية التحليل وتحديد النتائج، وعلى العموم يمكن استخدام أكثر من أداة في منهج واحد، بالإضافة إلى أن استخدام هذه الأدوات المختلفة مرتبط أساسا بقدرة الباحث على تطوير هذه الأدوات لخدمة بحثه، حيث اعتمد بحثنا على

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الاستبيان بالاستفادة من الدراسات النظرية في الفصول السابقة واستشارة ذوي الخبرة من أساتذة جامعيين، حيث يعرف على أنه عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة¹، وقد استخدم الاستبيان في بحثنا من أجل الوصول إلى معلومات ميدانية والتي تعسر علينا جمعها عن طريق أدوات جمع البيانات الأخرى، حيث يغطي هذا الاستبيان قسمين رئيسيين، القسم الأول عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية وتلذي تضمن ست معلومات: الجنس، السن، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، اسم البنك الذي يعمل به، أما القسم الثاني فضم فقرات الاستبيان، والذي قسم بدوره إلى جزأين الجزء الأول حول الابتكار المالي والذي احتوى على خمس محاور وتسعة عشر فقرة، والجزء الثاني حول جودة الخدمة المصرفية والذي ضم بدوره خمس محاور وخمسة وعشرون فقرة، كما قمنا بتدعيم الاستبيان بالمقابلة مع بعض مفردات عينة الدراسة، والتي تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية²، بحيث قمنا في هذا البحث بمقابلة مع المسؤولين والعاملين في البنوك التي ذكرت من خلال المبحث الأول لهذا الفصل، والتي توزعت بين فروع البنوك والوكالات الجهوية على مستوى ولاية الشلف وولاية عين الدفلى، طرحنا فيها العديد من الأسئلة المتعلقة بالموضوع مع محاولتنا لإثارة المبحوثين وجعلهم يتفاعلون مع الموضوع، وقمنا بشرح الألفاظ الصعبة وترجمتها قصد تسهيل إيصال المفهوم للمبحوثين والاستيعاب الدقيق لمتغيرات الدراسة، وكل هذا من أجل الحصول على الإجابات الصحيحة وكافة المعلومات اللازمة للبحث، الأمر الذي يعكس واقعية النتائج المتوصل إليها في نهاية الدراسة.

الفرع الثالث: أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات المستعملة في الدراسة : إن الهدف الرئيسي لهذا البحث هو الوصول إلى نتائج علمية دقيقة ومعبرة عن الإشكالية الرئيسية للموضوع محل الدراسة، وذلك عن طريق تجميع البيانات اللازمة ومن ثم تبويبها، تحليلها وتفسيرها بطريقة علمية تؤدي إلى الإجابة على الأسئلة التي طرحت في مقدمة البحث، وبالتالي تنفي الفرضيات المطروحة أو تؤكدتها، كما أن تحقيق هكذا أهداف منوط بالأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة، ومدى ملاءمتها لنوع البحث، وتوظيف البرامج الإحصائية المناسبة التي تمكن الباحث من الحصول على نتائج معنوية وبأقل وقت ممكن.

من بين البرامج الإحصائية الشائعة الاستخدام في التحليل الإحصائي للبيانات، برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية المعروف اختصارا **SPSS** وهو الترجمة العربية للعبارة الانجليزية **Statistical Package for Social Sciences**، حيث يعد البرنامج بمختلف إصداراته من البرامج المهمة والأساسية في التطبيقات الإحصائية للبيانات،

¹ طلعت ابراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص71.

² رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص212.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

وكان يعمل في بداية إصداره تحت نظام التشغيل الآلي **MSDOS** ثم طور بعد ذلك عبر سلسلة من الإصدارات، خاصة بعد اختراع نظام التشغيل الآلي **windows**، ظهر سنة 1976 بعد عقد كامل من التصميم في جامعة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية.

يسمح برنامج **SPSS** للباحث بخزن المعطيات في ملف خاص وإجراء تحويل في صيغة المعطيات وكذلك رسم الأشكال البيانية المختلفة، بالإضافة للهدف الرئيسي المتمثل في إجراء التحليلات الاحصائية المختلفة، وهو يستعمل بشكل واسع في شتى العلوم الاجتماعية خاصة الاقتصادية والادارية منها¹. وكانت الإجابات على كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

الجدول رقم (4-1) درجات الموافقة لسلم ليكارت الخماسي

التصنيف	أتفق تماما	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

ولأجل تحديد فئات هذا المقياس يستخرج طول الفئة والذي يحسب كمايلي:

طول الفئة=المدى/عدد درجات المقياس

$$0,80=5/4=5/(1-5)=$$

ومنه تتكون فئات المقياس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (4-2) فئات مقياس ليكارت الخماسي ودلالاتها

الفئات	الدرجة	دلالاتها
من 1.00 إلى 1.79	لا أتفق تماما	درجة عالية من الرفض
من 1.80 إلى 2.59	لا أتفق	درجة ضعيفة من الرفض
من 2.60 إلى 3.39	غير متأكد	درجة متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	أتفق	درجة ضعيفة من الموافقة
من 4.20 إلى 5.00	أتفق تماما	درجة عالية من الموافقة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي

المطلب الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة : للتعرف على نتائج الوصف الاحصائي لعينة الدراسة، يتم التعرف أولا على ثبات أداة الدراسة، ثم نتعرف على الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة.

¹ نادر شعبان السواح، مبادئ الاحصاء الوصفي باستخدام SPSS، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص ص: 155، 156.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة : يقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في نتائجها، حيث أن الاستبانة ستعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، وقد تم تقدير ثبات الاستبانة على العينة الاختيارية باستخدام معامل ألفا كرونباخ (**Alpha Cronbach**) وذلك لأن هذه الطريقة تسعى إلى قياس معامل التباين الداخلي بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة، وتعتبر القيمة مقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرونباخ إذا بلغت 60% فأكثر، وهذا يعني أن الاختبار يستخدم بهدف التحقق من مقدار التجانس لأداة القياس كأحد المؤشرات على ثباتها ودرجة الاعتماد على عباراتها، فهذا الاختبار يعتبر من أكثر الأساليب استخداماً للتأكد من درجة التجانس والاتساق الداخلي للأداة المعتمدة في الدراسة، وفي هذا الاختبار سنقوم باستخراج معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لعناصر الاستبيان كما يلي:

الجدول رقم (3-4) معاملات الثبات لمحاو الاستبانة (معامل ألفا كرونباخ)

المحور	الأبعاد والمحاو	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الجزء الأول	1	العقود الآجلة والعقود المستقبلية	0,858
		عقود المبادلات وعقود الخيارات	0,568
		الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	0,270
		المشتقات المالية	0,829
	2	نظم ووسائل الدفع الالكترونية	0,680
الجزء الثاني	3	التوريق كآلية مصرفية مستحدثة	0,743
	4	الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	0,734
	5	التحالف بين البنوك شركات التأمين	0,756
	6	الجوانب الملموسة	0,847
	7	الاعتمادية	0,846
الجزء الثاني	8	الاستجابة	0,782
	9	التعاطف	0,877
	10	الأمان	0,866
مجموع فقرات الاستبيان			0,924
			44

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين درجة ثبات الاستبيان بناءً على حساب معامل ألفا كرونباخ، بالنسبة للاستبيان ككل قد بلغت 92,4% وهي نسبة تتعدى 60% أي أن درجة المعقولية والثبات لأداة القياس عالية، أما بالنسبة لمحاور الدراسة، فقد بلغت في المحور الأول 82,9%، أما بالنسبة للمحور الثاني 68%، المحور الثالث 74,3%، المحور الرابع 73,4%، المحور الخامس 75,6%، المحور السادس 84,7%، المحور السابع 84,6%، المحور الثامن 78,2%، المحور التاسع 87,7%، وآخر محور 86,6%، وهو ما يدل على أن الاستبانة ومحاورها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

الفرع الثاني: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة : ويشمل الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة توزيع أفراد العينة حسب الجنس، العمر، المؤهل العلمي

الجدول رقم (4-4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

البنوك	BADR		CPA		CNEP		BEA		BNA		BDL		ABC		BNP paribas		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
ذكر	14	19,1	08	10,9	19	26,0	07	9,58	15	20,5	05	6,84	02	2,73	03	4,1	73	60,83
أنثى	12	25,5	04	8,51	09	19,1	04	8,51	09	19,1	05	10,6	02	4,25	02	4,25	47	39,16
المجموع	26	21,6	12	10	28	23,3	11	9,16	24	20	10	8,33	04	3,33	05	4,16	120	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول بأن عدد مفردات الدراسة من الذكور بلغ 73 مفردة، أي مانسبته 60,83%، مقارنة مع الإناث التي بلغت عدد مفردات العينة 47 مفردة أي مايقابل نسبة 39,16%، وتعتبر نسبة الذكور معقولة لحجم ما، وذلك إذا قارنا القطاع المصرفي بالقطاعات الاقتصادية الأخرى، حيث نجد نسبة العمال من الذكور تفوق نسبة العمال من الإناث بفارق كبير، وهذا مايفسر أن القطاع المصرفي لايميز بين في الجنس أثناء التوظيف.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الجدول رقم (4-5) توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئة	البنوك	BADR		CPA		CNEP		BEA		BNA		BDL		ABC		BNP paribas		المجموع	
		النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار
أقل من 30	05	14,2	05	14,2	05	07	20	06	17,1	04	11,4	04	11,4	01	2,85	03	8,57	35	29,16
		8		8					4		2		2						
من 31 إلى 40	15	25,4	2	10,1	06	11	18,6	04	6,77	14	23,7	04	6,77	03	5,08	02	3,39	59	49,16
		2		6			4				2								
من 41 إلى 60	06	23,0	7	3,84	01	10	38,4	01	3,84	06	23,0	02	7,69	00	00	00	00	26	21,66
		7				6					7								
المجموع	26	21,6	6	12	10	28	23,3	11	9,16	24	20	10	8,33	04	3,33	05	4,16	120	100
							3												

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية بالنسبة لأعمار عينة الدراسة ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 49,16%، ثم تليه فئة أقل من 31 سنة بنسبة 29,16%، وأخيرا من 41 إلى 60 سنة بنسبة 21,66% والتي تمثل أقل نسبة، وهذا مايفسر بنسبة الشباب الكبيرة العاملة في القطاع المصرفي الجزائري.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الجدول رقم (4-6) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الفئة	البنوك	BADR		CPA		CNEP		BEA		BNA		BDL		ABC		BNP paribas		الاجمعي	
		النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار
ثانوي فأقل	01	10	01	10	01	05	50	01	10	02	20	00	00	00	00	00	00	10	8,33
جامعي	15	18,7	5	10	12,5	16	20	09	11,2	17	21,2	07	8,75	03	3,75	03	3,75	80	66,66
دبلوم مهني	04	28,5	7	00	00	04	28,5	01	7,14	02	14,2	02	14,2	00	00	01	7,14	14	11,66
دراسات عليا	06	37,5	01	6,25	03	18,7	5	00	00	03	18,7	01	6,25	01	6,25	01	6,25	16	13,33
الاجمعي	26	21,6	6	12	10	28	23,3	11	9,16	24	20	10	8,33	04	3,33	05	4,16	120	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي بنسبة 66,66%، يليهم الموظفون ذوي الدراسات العليا بنسبة 13,33%، ثم تأتي نسبة الموظفين حاملي الدبلوم المهني والتي تقدر بـ 11,66%، وآخر نسبة هي للموظفين ذوي المستوى الثانوي فأقل وقدّرت بـ 8,33%، وهذا مايفسر اعتماد القطاع المصرفي الجزائري في توظيفه على حاملي الشهادات الجامعية .

المطلب الثالث: عرض النتائج وتحليلها: يتناول هذا المطلب عرض لنتائج التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لجميع متغيرات الدراسة، والفقرات المكونة لكل متغير، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الفرع الأول: الاحصاء الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة : تم استخدام أساليب الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابع، حيث تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير على حدى، كما تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع عبارات المحاور، حيث تم التعرف على قبول أو رفض عينة الدراسة لكل عبارة اعتمادا على متوسط الاجابات، فإذا تجاوز متوسط الإجابات المحايدة يكون هناك موافقة من قبل مجتمع الدراسة على السؤال، وفي حال كان المتوسط أقل من محايد، فإن ذلك يعني رفض المجتمع للسؤال أو لمجموعة الأسئلة.

أولا: المتغير المستقل (المشتقات المالية) : يتم تحليل استجابات افراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى توفر المشتقات المالية على شبائيك البنوك التجارية الجزائرية.

الجدول رقم (4-7) الاحصاء الوصفي لمحور المشتقات المالية

الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س1	17	23	34	34	19	3,008	1,20	غير متأكد، أتفق
س2	15	19	32	45	09	3,116	1,15	أتفق
س3	19	20	42	26	13	2,95	1,20	غير متأكد
س4	26	24	37	22	11	2,73	1,24	غير متأكد
س5	12	19	20	54	15	3,34	1,18	أتفق
س6	11	20	27	53	09	3,24	1,10	أتفق
س7	02	12	18	39	49	4,00	1,05	أتفق تماما
المشتقات المالية						3,19	1,16	أتفق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى توفر المشتقات المالية في البنوك الجزائرية تتجه نحو "أتفق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3,19، وبانحراف معياري قدره 1,16، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بالمشتقات المالية، وذلك يمكن أن يرجع إلى عدم فهمهم لمحتوى الفقرات.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

ثانيا: المتغير المستقل (نظم ووسائل الدفع الالكترونية): يتم تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى تطبيق نظم الدفع الالكترونية، ومدى توفرها لوسائل الدفع الالكترونية على مستوى البنوك التجارية الجزائرية.

الجدول رقم (4-8) الاحصاء الوصفي لمحور نظم ووسائل الدفع الالكترونية

الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق تماما	المستوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س8	2	4	11	46	57	4,266	0,88	أتفق تماما
س9	1	2	6	54	57	4,366	0,73	أتفق تماما
س10	4	12	29	39	36	3,758	1,09	أتفق
س11	2	16	31	39	32	3,691	1,05	أتفق
نظم ووسائل الدفع الالكترونية								
						4,020	0,93	أتفق تماما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق نظم الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية، وتوفرها على وسائل الدفع الالكترونية تتجه نحو "أتفق تماما"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,020، وانحراف معياري قدره 0,93، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة بشدة حول الفقرات المتعلقة بنظم ووسائل الدفع الالكترونية.

ثالثا: المتغير المستقل (التوريق كآلية مصرفية مستحدثة): يتم تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى تطبيق آلية التوريق المصرفي على مستوى البنوك التجارية الجزائرية.

الجدول رقم (4-9) الاحصاء الوصفي لمحور التوريق كآلية مصرفية مستحدثة

	لا أتفق تماما	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق تماما	المستوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س12	11	31	27	35	16	3,116	1,20	أتفق
س13	11	30	29	36	14	3,10	1,17	أتفق
التوريق كآلية مصرفية مستحدثة								
						3,108	1,18	أتفق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق التوريق في البنوك الجزائرية تتجه نحو "أتفق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3,108، وانحراف معياري قدره 1,18، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بالتوريق كآلية مصرفية مستحدثة.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

رابعا: المتغير المستقل (الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر): يتم تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى تطبيق الحوكمة المصرفية على مستوى البنوك التجارية الجزائرية.

الجدول رقم (4-10) الاحصاء الوصفي لمحور الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر

الفقرات	لأُتفق تماما	لأُتفق	غير متأكد	أُتفق	أُتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س14	1	3	11	48	57	4,308	0,80	أُتفق تماما
س15	0	1	9	57	53	4,350	0,65	اتفق
س16	4	4	20	46	46	4,050	0,99	اتفق وأُتفق تماما
الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر						4,236	0,81	أُتفق تماما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق نظم الحوكمة المصرفية في البنوك الجزائرية، تتجه نحو "أُتفق تماما"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,236، وانحراف معياري قدره 0,81، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة بشدة حول الفقرات المتعلقة بالحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر.

خامسا: المتغير المستقل (التحالف بين البنوك وشركات التأمين): يتم تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى تحالف البنوك التجارية الجزائرية مع شركات التأمين.

الجدول رقم (4-11) الاحصاء الوصفي لمحور التحالف بين البنوك وشركات التأمين

الفقرات	لأُتفق تماما	لأُتفق	غير متأكد	أُتفق	أُتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س17	2	3	15	46	54	4,22	0,88	أُتفق تماما
س18	10	7	20	44	39	3,79	1,20	أُتفق
س19	1	2	19	49	49	4,19	0,82	أُتفق وأُتفق تماما
التحالف بين البنوك وشركات التأمين						4,06	0,96	أُتفق تماما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق تحالف البنوك الجزائرية مع شركات التأمين، تتجه نحو "أففق تماما"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,06، وبانحراف معياري قدره 0,96، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة بشدة حول الفقرات المتعلقة بالتحالف بين البنوك وشركات التأمين.

سادسا: المتغير التابع (الجوانب الملموسة للخدمة المصرفية): يتم في هذا العنصر تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى توجه البنوك التجارية الجزائرية نحو تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال تحسين الجوانب الملموسة لخدماتها المقدمة.

الجدول رقم (4-12) الاحصاء الوصفي لمحور الجوانب الملموسة للخدمة المصرفية

الفقرات	لأففق تماما	لأففق	غير مؤكد	أففق	أففق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س20	4	2	10	58	46	4,16	0,90	أففق
س21	8	2	12	54	44	4,03	1,06	أففق
س22	6	3	13	56	42	4,04	1,00	أففق
الجوانب الملموسة للخدمة المصرفية						4,07	0,98	أففق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى توفير البنوك الجزائرية للجوانب الملموسة للخدمات المصرفية المقدمة على مستواها، تتجه نحو "أففق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,07، وبانحراف معياري قدره 0,98، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بالجوانب الملموسة للخدمة المصرفية.

سابعا: المتغير التابع (اعتمادية الخدمة المصرفية): يتم في هذا العنصر تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى توجه البنوك التجارية الجزائرية نحو تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال اعتمادية خدماتها المقدمة.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الجدول رقم (4-13) الاحصاء الوصفي لمحور اعتمادية الخدمة المصرفية

الفقرات	لأُتفق تماماً	لأُتفق	غير متأكد	أُتفق	أُتفق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س23	7	3	11	55	44	4,05	1,04	أُتفق
س24	5	1	10	56	48	4,17	0,93	أُتفق
س25	4	3	9	58	46	4,15	0,91	أُتفق
س26	2	5	7	55	51	4,23	0,86	أُتفق
س27	2	3	7	54	54	4,29	0,82	أُتفق وأُتفق تماماً
اعتمادية الخدمة المصرفية								أُتفق
						4,17	0,91	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق البنوك الجزائرية لمبدأ الاعتمادية للخدمات المصرفية المقدمة على مستواها، تتجه نحو "أُتفق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,17، وانحراف معياري قدره 0,91، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بالاعتمادية.

ثامنا: المتغير التابع (استجابة الخدمة المصرفية): يتم في هذا العنصر تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى توجه البنوك التجارية الجزائرية نحو تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال استجابة خدماتها المقدمة.

الجدول رقم (4-14) الاحصاء الوصفي لمحور استجابة الخدمة المصرفية

الفقرات	لأُتفق تماماً	لأُتفق	غير متأكد	أُتفق	أُتفق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س28	7	6	7	64	36	3,96	1,04	أُتفق
س29	5	3	18	56	38	3,99	0,97	أُتفق
استجابة الخدمة المصرفية								أُتفق
						3,97	1	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى استجابة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، تتجه نحو "أُتفق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3,97، وانحراف معياري قدره 1، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بالاستجابة.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

تاسعا: المتغير التابع (التعاطف): يتم في هذا العنصر تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى توجه البنوك التجارية الجزائرية نحو تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال درجة التعاطف مع العملاء.

الجدول رقم (4-15) الاحصاء الوصفي لمحور التعاطف

الفقرات	لأُتفق تماما	لأُتفق	غير مؤكد	أُتفق	أُتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س30	2	3	13	64	38	4,10	0,81	أُتفق
س31	0	3	13	56	48	4,24	0,74	اتفق
س32	1	4	10	64	41	4,16	0,78	أُتفق
س33	0	3	12	61	44	4,21	0,72	أُتفق
س34	2	2	7	57	52	4,29	0,79	أُتفق
س35	1	5	9	61	44	4,18	0,80	أُتفق
س36	18	10	18	47	27	3,45	1,33	أُتفق
س37	5	3	21	59	32	3,91	0,95	أُتفق
التعاطف						4,06	0,86	أُتفق

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق مبدأ التعاطف أثناء تقديم الخدمات المصرفية على مستوى البنوك الجزائرية، تتجه نحو "أُتفق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,06، وانحراف معياري قدره 0,86، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بالتعاطف.

عاشرا: المتغير التابع (الأمان): يتم في هذا العنصر تحليل استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة للتعرف على مدى توجه البنوك التجارية الجزائرية نحو تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال توفر عنصر الأمان في التعامل مع العملاء.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الجدول رقم (4-16) الاحصاء الوصفي لمحور الأمان

الفقرات	لأُتفق تماماً	لأُتفق	غير مؤكد	أُتفق	أُتفق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س38	3	3	17	57	40	4,066	0,89	أُتفق
س39	2	5	5	41	68	4,416	0,82	أُتفق تماماً
س40	2	5	11	53	49	1,183	0,88	أُتفق
س41	1	5	14	56	43	4,108	0,88	أُتفق
س42	14	13	21	44	28	3,491	1,28	أُتفق
س43	5	10	22	55	28	3,758	1,03	أُتفق
س44	2	3	13	46	56	4,258	0,87	أُتفق تماماً
الأمان						3,611	0,95	أُتفق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول مدى تطبيق مبدأ الأمان أثناء تقديم الخدمات المصرفية على مستوى البنوك الجزائرية، تتجه نحو "أُتفق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3,611، وانحراف معياري قدره 0,95، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول تطبيق البنوك الجزائرية لمبدأ الأمان.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على الانحدار المتعدد الذي يهدف إلى معرفة مدى معنوية أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث تم الاعتماد على أسلوب الانحدار المتعدد لبيان العلاقة بين المتغيرات المستقلة مجتمعة على أجزاء المتغير التابع، وكانت قاعدة القرار مبنية على الدلالة المعنوية **Sig** المحسوبة، من جهة أخرى تمت الاستعانة بمعامل التحديد **R²** والذي يعد مؤشراً أساسياً في تقييم مدى معنوية وتفسير العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، حيث أنه يوضح نسبة مساهمة التباين في المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تم اختبار الفرضية الرئيسية من خلال استخدام الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في التطبيقات المختلفة للابتكار المالي والمتغير التابع المتمثل في أبعاد جودة الخدمة المصرفية، وفق نص الفرضية التالي: توجد علاقة ذات دلالة

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

احصائية بين تطبيقات الابتكار المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية، بمعنى أن للابتكار المالي دور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (4-17) تحليل الانحدار المتعدد للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع

الالكترونية والحوكمة المصرفية كمتغيرات مستقلة وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة، نظم ووسائل الدفع الالكترونية، الحوكمة المصرفية وجودة الخدمة المصرفية	0,992	0,985	2569,051	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

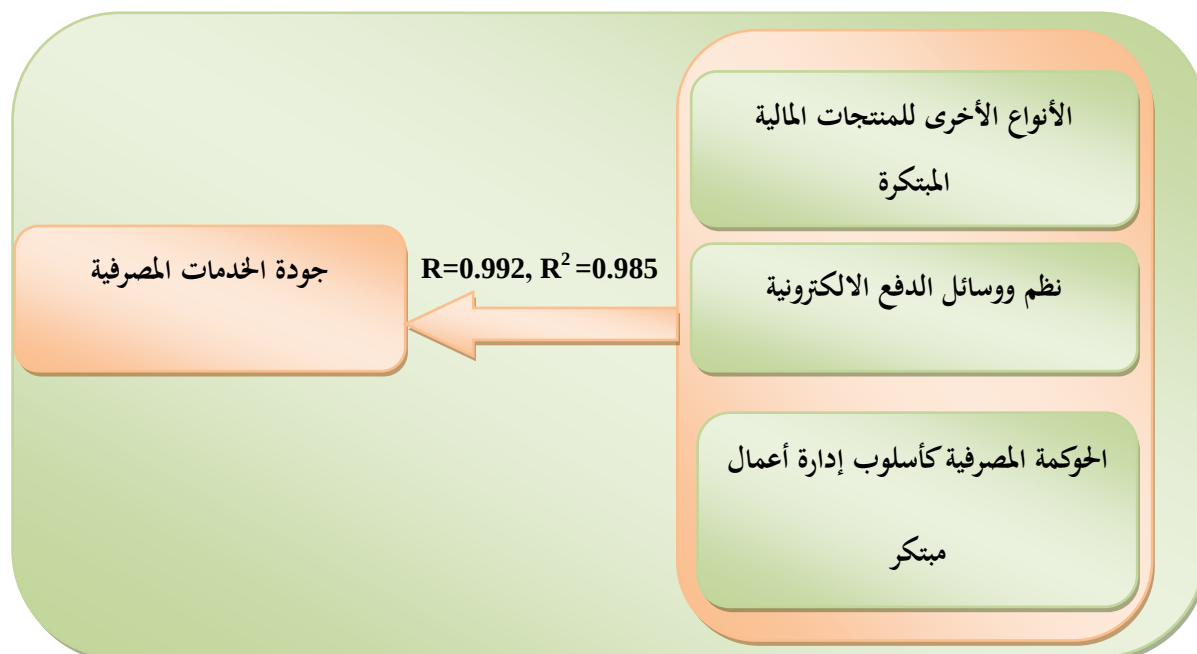
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (**Sig=0.000**) وهي أقل من 0,05 مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية قوية جدا بين كلٍّ من الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط (**R=0.992**)، كما أن قيمة معامل التحديد (**R²=0.985**) تعني أن الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية تفسر ما قيمته 99,2% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى.

وعليه نحكم بقبول الفرضية الرئيسية أي يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية عن طريق التأثير على أبعادها الخمس (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان).

ويمكن تمثيل هذه العلاقة من خلال الشكل التالي:

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الشكل رقم (4-1) العلاقة بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة، نظم ووسائل الدفع الالكترونية، والحوكمة المصرفية مع جودة الخدمات المصرفية



المصدر: من اعداد الباحثة

ولتفسير قوة الارتباط R اعتمدنا على الجدول التالي:

الجدول رقم (4-18) تفسير معامل الارتباط

القيمة معامل الارتباط	المعنى
+1	ارتباط طردي تام
(من 0,90 إلى 0,99)	ارتباط طردي قوي جدا
(من 0,70 إلى 0,89)	ارتباط طردي قوي
(من 0,50 إلى 0,69)	ارتباط طردي متوسط
(من 0,30 إلى 0,49)	ارتباط طردي ضعيف
(من 0,01 إلى 0,29)	ارتباط طردي ضعيف جدا
0	لا يوجد ارتباط
(من -0,01 إلى -0,29)	ارتباط عكسي ضعيف جدا
(من -0,30 إلى -0,49)	ارتباط عكسي ضعيف
(من -0,50 إلى -0,69)	ارتباط عكسي متوسط

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

ارتباط عكسي قوي	(من -0,70 إلى -0,89)
ارتباط عكسي قوي جدا	(من -0,90 إلى -0,99)
ارتباط عكسي تام	-1

المصدر: من اعداد الباحثة

وبفرض أن: Y_i : تمثل المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية، و X_i تمثل المتغير المستقل تطبيقات الابتكار المالي، حيث:

X_1 : تمثل العقود الآجلة والعقود المستقبلية؛

X_2 : تمثل عقود المبادلات وعقود الخيارات

X_3 : تمثل الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة؛

X_4 : تمثل نظم ووسائل الدفع الالكترونية؛

X_5 : التوريق كآلية مصرفية مستحدثة؛

X_6 : تمثل الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر؛

X_7 : تمثل التحالف بين البنوك وشركات التأمين.

وعليه يمكن بناء المعادلة التالية بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS:

$$Y = 0.189 X_3 + 0.424 X_4 + 0.397 X_6$$

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

من خلال هذا العنصر سيتم اختبار الفرضيات الموضوعية وقبولها أو نفيها، وهذا بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS.

1. الفرضية الفرعية الأولى: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0^1 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للعقود الآجلة والعقود المستقبلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نرفض الفرضية المؤكدة H_1^1 حيث بلغت Sig قيمة 0,720 وهي أكبر من 0,05.

2. الفرضية الفرعية الثانية: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0^2 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لعقود المبادلات وعقود الخيارات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نرفض الفرضية المؤكدة H_1^2 حيث بلغت Sig قيمة 0,441 وهي أكبر من 0,05.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0^3 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نقبل الفرضية المؤكدة H_1^3 حيث بلغت Sig قيمة 0,000 وهي أقل من 0,05، والجدول التالي يبين ذلك:

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الجدول رقم (4-19) تحليل الانحدار المتعدد للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	0,141	0,020	2,394	0,000

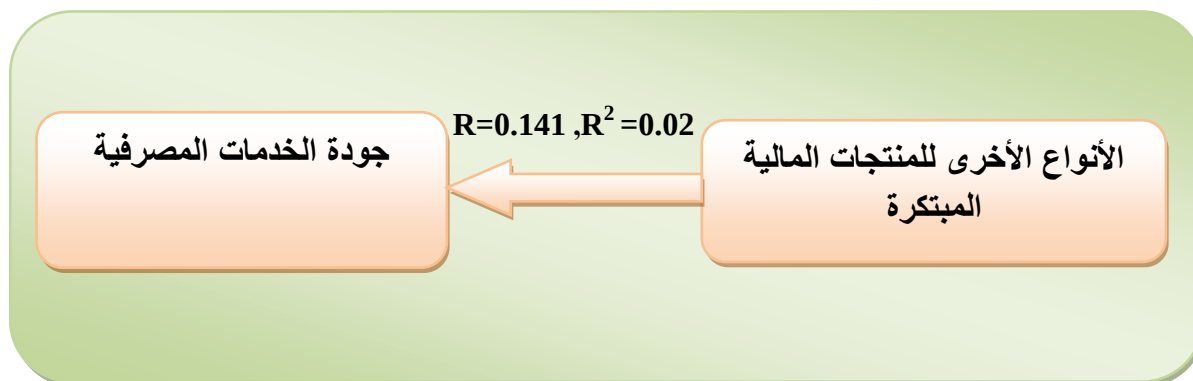
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.000$) وهي أقل من 0,05 مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية ضعيفة جدا بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط ($R=0.141$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.020$) تعني أن الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة تفسر ما قيمته 14,1% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى، وهذا وفق المعادلة التالية:

$$Y = 3.649 + 0.116 X$$

والشكل التالي يبين العلاقة بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة وجودة الخدمات المصرفية:

الشكل رقم (4-2) العلاقة بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة وجودة الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الباحثة

1. الفرضية الفرعية الرابعة: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0^4 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لنظم ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نقبل الفرضية المؤكدة H_1^4 حيث بلغت Sig قيمة 0,000 وهي أقل من 0,05، والجدول التالي يبين ذلك:

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

الجدول رقم (4-20) تحليل الانحدار المتعدد لنظم ووسائل الدفع الالكترونية كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
نظم ووسائل الدفع الالكترونية	0,526	0,277	45,14	0,000

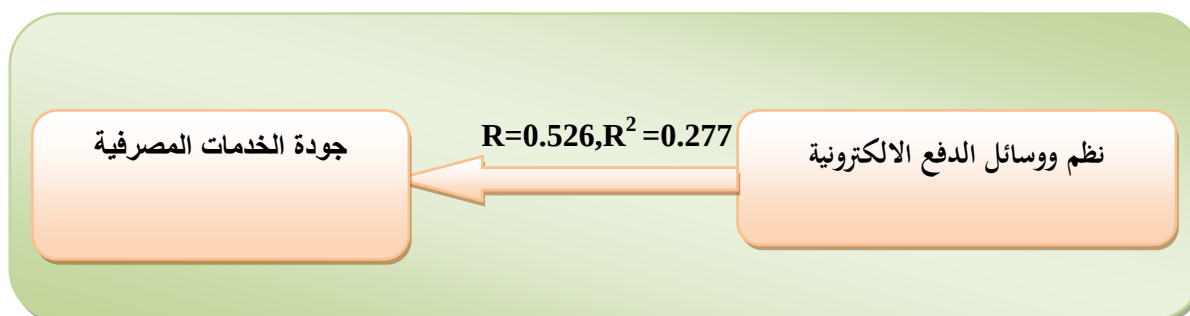
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.000$) وهي أقل من 0,05 مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين نظم ووسائل الدفع الالكترونية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط ($R=0.526$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.277$) تعني أن نظم ووسائل الدفع الالكترونية تفسر ما قيمته 52,6% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى، وهذا وفق المعادلة التالية:

$$Y = 1.962 + 0.524 X$$

والشكل التالي يبين العلاقة بين نظم ووسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية:

الشكل رقم (4-3) العلاقة بين نظم ووسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الباحثة

2. الفرضية الفرعية الخامسة: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0^5 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للتوريق كآلية مصرفية مستحدثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نرفض الفرضية المؤكدة H_1^5 حيث بلغت Sig قيمة 0,418 وهي أكبر من 0,05.

3. الفرضية الفرعية السادسة: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0^6 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

البنوك الجزائرية، وعليه نقبل الفرضية المؤكدة H_1^6 حيث بلغت **Sig** قيمة 0,000 وهي أقل من 0,05، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (4-21) تحليل الانحدار المتعدد للحكومة المصرفية كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير

تابع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الحكومة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	0,516	0,267	42,92	0,000

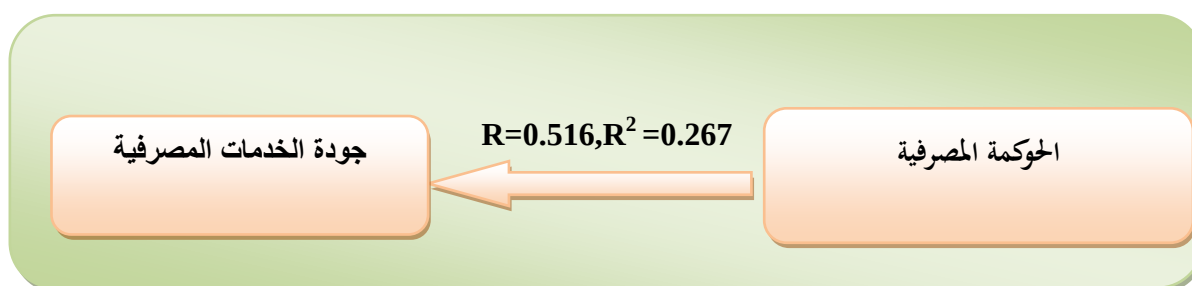
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (**Sig=0.000**) وهي أقل من 0,05 مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين الحكومة المصرفية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط (**R=0.516**)، كما أن قيمة معامل التحديد (**R²=0.267**) تعني أن الحكومة المصرفية تفسر ما قيمته 51,6% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى، وهذا وفق المعادلة التالية:

$$Y = 1.858 + 0.522 X$$

والشكل التالي يبين العلاقة بين الحكومة المصرفية وجودة الخدمات المصرفية:

الشكل رقم (4-4) العلاقة بين الحكومة المصرفية وجودة الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الباحثة

4. الفرضية الفرعية السابعة: من خلال مخرجات نظام SPSS، فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0^7 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للتحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نرفض الفرضية المؤكدة H_1^7 حيث بلغت **Sig** قيمة 0,873 وهي أكبر من 0,05.

الفصل الرابع: دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك الجزائرية

خلاصة:

تواجه البنوك منافسة شديدة ليس فقط من قبل البنوك الأخرى بل حتى من قبل المؤسسات المالية غير المصرفية، لاسيما بعد موجة التحرر والتطورات المالية العالمية، فقد أصبحت البنوك مطالبة بتطوير خدماتها وتقديم خدمات جديدة لضمان بقائها في الساحة المصرفية

وفي هذا الإطار تحاول البنوك الجزائرية جاهدة تطوير خدماتها رغم خطواتها البطيئة في سبيل تحقيق ذلك، وفي سبيل تطبيق الابتكار المالي سعيا منها لتحسين جودة خدماتها

ومن خلال هذا الفصل تبين لنا الارتباط القوي بين المتغيرات المستقلة: الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية مجتمعة والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، كما بينت الدراسة العلاقة الطردية المتوسطة لكل من المتغيرين المستقلين نظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية كل على حدى والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية، والعلاقة الطردية الضعيفة للمتغير المستقل الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية، وعدم وجود علاقة بين بقية المتغيرات المستقلة المتمثلة في العقود الآجلة والعقود المستقبلية، عقود المبادلات وعقود الخيارات، التوريق المصرفي، التحالف بين البنوك وشركات التأمين، والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية، وهذا مايفسر قصور التطبيق الفعلي للابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية، ويرجع ذلك بالأساس إلى مركزية القرار فيما يخص النظام المصرفي والقيود القانونية المفروضة على هذا النظام، وسيطرة القطاع المصرفي العام مقارنة بالقطاع المصرفي الخاص، هذا ماحد من شدة المنافسة وجعل البنوك الجزائرية حبيسة الخدمات التقليدية المتمثلة في الاقراض والإيداع.

خاتمة

خاتمة

أثر التطور التكنولوجي الذي شهده العالم على مختلف مناحي الحياة وألقى بظلاله على الاقتصاد العالمي خاصة القطاع البنكي، باعتباره محرك دواليب التنمية، حيث تعتبر ديناميكية المنافسة الحرة وما تفرضه من المتطلبات الحركية في القرارات الإدارية تمثل التحديات الأساسية لإدارة البنوك التجارية، والاهتمام بالتغيير لمواجهة هذه التحديات هو التوجه الذي تسلكه معظم البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن، ويعد الابتكار من بين استراتيجيات التغيير التي تتبعها البنوك.

كما تعتمد معظم المؤسسات المالية على منتجات مالية جديدة وآليات عمل مبتكرة لضمان الاستمرار والبقاء، والمحافظة على استقرار دخلها والعمل على الرفع منه، وتفادي المخاطرة الكبيرة، وعليه سارت البنوك على هذا المنحى سعياً منها لكسر الجمود ومواكبة التطورات الاقتصادية التي يشهدها العالم من جهة، وتصاعد حدة المنافسة في القطاع البنكي من جهة أخرى، وهذا من خلال تطوير منتجاتها وآليات عملها، حيث أدخل التعامل بالمشتقات المالية كمنتجات مالية مبتكرة، والعمل من خلال نظم ووسائل الدفع الالكترونية، بالإضافة إلى الحوكمة والتوريق المصرفي والتأمين البنكي باعتبارها آليات عمل مبتكرة، والتي تحاول البنوك من خلالها تحسين جودة خدماتها لإرضاء الزبائن.

كما سعت الجزائر كغيرها من الدول إلى تبني هذه الآليات في إطار مايسمح به القانون، ومايقبله العملاء من خدمات مقدمة من طرف هذه البنوك، وفي إطار نظام مصرفي يغلب عليه الطابع العام في جميع تعاملاته، وهذا ما حال دون وصول الجزائر إلى درجة تقدم بقية الدول في هذا المجال، وظل مشروع عصرنه النظام البنكي الجزائري تعترضه العديد من العراقيل.

نتائج اختبار الفرضيات:

من خلال ماسبق تم تناول موضوع أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من البنوك التجارية الجزائرية، فالهدف الأساسي من تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك هو تقديم خدمة مالية ذات جودة عالية تحقق رضا الزبون الحالي والمستقبلي، وعليه وضعت مجموعة من الفرضيات كانت الإجابة عليها كالتالي:

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

ستتطرق من خلال هذا العنصر إلى نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للفرضيات الفرعية التي وضعت في مقدمة الدراسة.

خاتمة

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم الأولى (H_0^1): لا يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للعقود الآجلة والعقود المستقبلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

الفرضية المؤكدة الأولى (H_1^1): يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للعقود الآجلة والعقود المستقبلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

تم قبول الفرضية الصفرية H_0^1 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للعقود الآجلة والعقود المستقبلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، ورفض الفرضية المؤكدة H_1^1 حيث بلغت Sig قيمة 0,720 وهي أكبر من 0,05

مايعني أن العقود الآجلة والعقود المستقبلية لا تؤثر في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، وهذا يعود لعدم تقديم هذا النوع من الخدمات المصرفية على مستواها.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم الثانية (H_0^2): لا يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لعقود المبادلات وعقود الخيارات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

الفرضية المؤكدة الثانية (H_1^2): يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لعقود المبادلات وعقود الخيارات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

تم قبول الفرضية الصفرية H_0^2 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لعقود المبادلات وعقود الخيارات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، ورفض الفرضية المؤكدة H_1^2 حيث بلغت Sig قيمة 0,441 وهي أكبر من 0,05.

مايدل على أن عقود المبادلات وعقود الخيارات لا تؤثر في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، لعدم قيام هذه الأخيرة بتقديمها ضمن خدماتها للعملاء.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم الثالثة (H_0^3): لا يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

خاتمة

الفرضية المؤكدة الثالثة (H^3_1): يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

تم رفض الفرضية الصفرية H_0^3 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وقبول الفرضية المؤكدة H^3_1 حيث بلغت Sig قيمة 0,000 وهي أقل من 0,05، ومن جهة ثانية وجود علاقة طردية ضعيفة جدا بين الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط ($R=0.141$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.020$) تعني أن الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة تفسر ما قيمته 14,1% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى

ما يعني تأثير الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم الرابعة (H_0^4): لا يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 لنظم ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

الفرضية المؤكدة الرابعة (H^4_1): يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لنظم ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

تم رفض الفرضية الصفرية H_0^4 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لنظم ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وعليه نقبل الفرضية المؤكدة H^4_1 حيث بلغت Sig قيمة 0,000 وهي أقل من 0,05، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين نظم ووسائل الدفع الالكترونية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط ($R=0.526$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.277$) تعني أن نظم ووسائل الدفع الالكترونية تفسر ما قيمته 52,6% من جودة الخدمات المصرفية

ما يعني تأثير نظم ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

فرضية العدم الخامسة (H_0^5): لا يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للتوريق المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

خاتمة

الفرضية المؤكدة الخامسة (H^5_1): يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للتوريق المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

تم قبول الفرضية الصفرية H^5_0 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للتوريق كآلية مصرفية مستحدثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، ورفض الفرضية المؤكدة H^5_1 حيث بلغت Sig قيمة 0,418 وهي أكبر من 0,05.

ما يعني عدم تأثير التوريق كآلية مصرفية مستحدثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

فرضية العدم السادسة (H^6_0): لا يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

الفرضية المؤكدة السادسة (H^6_1): يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

تم رفض الفرضية الصفرية H^6_0 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، وقبول الفرضية المؤكدة H^6_1 حيث بلغت Sig قيمة 0,000 وهي أقل من 0,05، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين الحوكمة المصرفية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط ($R=0.516$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.267$) تعني أن الحوكمة المصرفية تفسر ما قيمته 51,6% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى.

ما يعني تأثير الحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية.

- اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

فرضية العدم السابعة (H^7_0): لا يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للتحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

الفرضية المؤكدة السابعة (H^7_1): يوجد دور معنوي عند مستوى 0,05 للتحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الجزائرية.

خاتمة

تم قبول الفرضية الصفريّة H_0^7 والتي تقر بعدم وجود دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للتحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، ورفض الفرضية المؤكدة H_1^7 حيث بلغت قيمة Sig 0,873 وهي أكبر من 0,05.

وهذا ما يعني عدم تأثير التحالف بين البنوك وشركات التأمين في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

تم اختبار الفرضية الرئيسية من خلال استخدام الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في التطبيقات المختلفة للابتكار المالي والمتغير التابع المتمثل في أبعاد جودة الخدمة المصرفية، وفق نص الفرضية التالي: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيقات الابتكار المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية، بمعنى يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 لتطبيقات الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية، أي أن للابتكار المالي دور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

من خلال النموذج بلغت قيمة مستوى الدلالة (Sig=0.000) وهي أقل من 0,05 مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية قوية جدا بين كلٍّ من الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث قدرت قيمة الارتباط ($R=0.992$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.985$) تعني أن الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية تفسر ما قيمته 99,2% من جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة الباقية للمتغيرات الأخرى.

وعليه نحكم بقبول الفرضية الرئيسية أي يوجد دور معنوي عند مستوى معنوية 0,05 للأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى البنوك الجزائرية عن طريق التأثير على أبعادها الخمسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان.

نتائج البحث:

يعد الابتكار المالي من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة، ومن تطبيقات الابتكار المالي في البنوك المشتقات المالية بأنواعها من عقود آجلة وعقود مستقبلية، عقود المبادلات وعقود الخيارات، بالإضافة إلى الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة والتي هي عبارة عن عقود هجينة، ناهيك عن نظم ووسائل الدفع الإلكترونية، والتوريق والحوكمة المصرفية،

خاتمة

إضافة إلى التحالف بين البنوك وشركات التأمين، والتي تسعى البنوك من خلالها إلى تقديم خدمة كاملة للزبون بأقل مخاطرة ممكنة.

من خلال الدراسة التطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية، تبين الدور المعنوي الذي تلعبه الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة ونظم ووسائل الدفع الالكترونية والحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في هذه البنوك، من خلال العلاقة الطردية القوية جدا بين هذه التطبيقات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية، بينما تبين عدم تأثير العقود الآجلة والعقود المستقبلية، عقود المبادلات وعقود الخيارات، التوريق المصرفي، التحالف بين البنوك وشركات التأمين، على تحسين جودة الخدمة المصرفية.

التوصيات:

- من خلال الدراسة النظرية وبناء على نتائج الدراسة الميدانية، يتم تقديم مجموعة من التوصيات يمكن إيجازها فيما يلي:
- الاهتمام بالتعامل بالمشتقات المالية في البنوك الجزائرية بأنواعها: العقود الآجلة والعقود المستقبلية، عقود المبادلات وعقود الخيارات؛
- توسيع قاعدة نظم ووسائل الدفع الالكترونية المتعامل بها في البنوك الجزائرية؛
- تطبيق آلية التوريق في البنوك الجزائرية كوسيلة لتخفيض مخاطر عدم السداد، والحصول على السيولة؛
- دعم تطبيق آلية التحالف بين البنوك وشركات التأمين، بالشكل الذي يسمح للبنوك بتقديم خدمة مالية متكاملة؛
- مرونة القوانين للسماح بالتعامل بالابتكارات المالية المختلفة؛
- عدم تدخل الدولة بالشكل الذي يحول دون قيام البنوك بعملها؛
- التوسع في استخدام التكنولوجيا المصرفية؛
- تكوين الموظفين العاملين بالبنوك على أداء الخدمات المصرفية الحديثة؛
- فتح المجال أمام الاستثمار الأجنبي في المجال المصرفي للاستفادة من خبرتهم وتحسين نوعية الخدمات المقدمة.

آفاق البحث:

يعنى هذا البحث بدراسة أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية، وكأي بحث فقد اكتفى بحثنا هذا بمجموعة من المتغيرات دون متغيرات أخرى، وكغيره من المواضيع يحتاج لجهود إضافية من قبل الباحثين حتى يكتمل، خاصة وأن البنوك الجزائرية في أمس الحاجة لمثل هذه المواضيع، وعليه نقترح بحوث مستقبلية يمكن أن تساهم في موضوع البحث وهي:

- معوقات تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية؛

خاتمة

- دور السياسة النقدية في تدعيم تطبيق الابتكار المالي حالة البنوك الجزائرية؛
- دور الابتكارات المالية في تغطية المخاطر المتوقعة حالة البنوك الجزائرية؛
- الابتكار المالي كوسيلة لجلب السيولة وتحقيق الربح حالة البنوك الجزائرية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. إبراهيم سامي السويلم، صناعة الهندسة المالية نظرات في المنهج الإسلامي، مركز البحوث، شركة الراجحي المصرفية للاستثمار، ديسمبر 2006.
2. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
3. أحمد جمال الدين موسى، النقد الإلكتروني وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007.
4. أحمد شاعر العسكري، مدخل استراتيجي للبيئة التسويقية وسلوك المستهلكين والمزيج التسويقي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
5. أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، مصر، 2005.
6. أحمد عبد الرحمن الملحم ومحمود الكندري، عقد التمويل باستخدام الحقوق التجارية وعمليات التوريق دراسة تأصيلية مقارنة، مجلس النشر العلمي، لجنة التأليف والتعريب والنشر، 2004.
7. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر، عمان، 2001.
8. الدسوقي أحمد أبو زيد، إدارة البنوك بين النظرية والتطبيق، الطبعة الرابعة، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998.
9. السيد متولي عبد القادر، الأسواق المالية والنقدية في عالم متغير، الطبعة الأولى، دار الفكر، الأردن، 2010.
10. الصميدعي محمد جاسم، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
11. الضمور هاني حامد، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2005.
12. العجارمة تيسير، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
13. العياش فؤاد، البيع على الصفة، الطبعة الأولى، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، المملكة العربية السعودية، 2003.
14. أمين عبد العزيز حسن، الأسواق المالية، دار قباء الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
15. برايان كويل، مبادلة العملات، الطبعة الأولى، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
16. بشار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

قائمة المراجع

17. بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الأنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006
18. بلطاس عبد القادر، تداعيات الأزمة المالية العالمية: أزمة الرهن العقاري، بدون دار نشر، الجزائر، 2009
19. ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006
20. ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، 2008.
21. ثامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
22. جاناثان تشاركهام، ترجمة مركز المشروعات الدولية الخاصة (CIPE)، إرشادات لأعضاء مجالس إدارة البنوك، المنتدى العالمي لحوكمة الشركات، 2005
23. جانيل بارلو وكلاوس مولر، تحويل شكاوي العملاء إلى سلاح استراتيجي، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 2004.
24. جميل الأثوري وعبد الملك المعمرى، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية من منظور العملاء، بدون دار نشر، 2007.
25. جيسوس ستانيسلاو، الانخيار المالي في شرق آسيا: ماهي أهمية حوكمة الشركات؟، مركز المشروعات الدولية الخاصة، 2003
26. حاكم محسن الربيعي وحمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها على الأداء والمخاطر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011
27. حسن رعد الصرف، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2007.
28. حسين بني هاني، الأسواق المالية طبيعتها، تنظيمها، أدواتها المشتقة، الطبعة الأولى، دار الكندي، الأردن، 2002
29. حسين علي خربوش وآخرون، الأسواق المالية مفاهيم وتطبيقات، دار زهران، عمان، 1998
30. حسين فتحي عثمان، التوريق المصرفي للديون، دار أبو المجد بالهرم، القاهرة، 1999
31. حسين فتحي عثمان، التوريق المصرفي للديون الممارسة والإطار القانوني، الدليل الالكتروني للقانون العربي (www.arablawn.info.com)
32. حسين لافي وحسن الصمادي، عقد نقل التكنولوجيا الإلكتروني عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005
33. خير الدين عبد ربه الحمري، إمكانية استخدام التوريق للتمويل الإسكاني في ليبيا، كلية الاقتصاد، جامعة عمر المختار البيضاء، 2010

قائمة المراجع

34. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
35. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
36. زكي خليل المساعد، التسويق في المفهوم الشامل، الطبعة الثانية، دار زهران للطباعة والنشر، عمان، 1998.
37. زياد رمضان، مبادئ التأمين دراسة عن واقع التأمين في الأردن، الطبعة الثانية، 1984.
38. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000.
39. سامي ابراهيم السويلم، التحوط في التمويل الاسلامي حالة بنك التنمية الاسلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، 2008.
40. سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجائحات، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2007.
41. سعيد سيف، دور البنوك التجارية في استثمار أموال العملاء، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2000.
42. سليمان النمر درمان ويونس آل مراد، تسويق الخدمات المصرفية، الدار الدار الجامعية للطباعة والنشر، الموصل، 2002.
43. سليمان شكيب الجيوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
44. سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، مصر، 2005.
45. سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين الصناعة المالية الحديثة واتجاهات التجارة الدولية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية.
46. شعبان محمد إسلام البروازي، بورصة الأوراق المالية من منظور إسلامي دراسة تحليلية نقدية، الطبعة الأولى، دار الفكر، 2002.
47. شقيري نوري موسى وآخرين، إدارة المخاطر، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2012.
48. طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم-إدارة المخاطر-الحاسبة، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع، الإسكندرية، 2001.
49. طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002.
50. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
51. طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات: تطبيق الحوكمة في المصارف، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.

قائمة المراجع

52. طلعت ابراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1995
53. عاطف وليم أندراوس، السياسة المالية وأسواق الأوراق المالية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2005
54. عاطف وليم أندراوس، أسواق الأوراق المالية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007
55. عبد الباري مشعل، الصكوك الإسلامية (التوريق) وتطبيقاتها المعاصرة وتداولها، المؤتمر الإسلامي، مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة 19، إمارة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة
56. عبد الحميد محمد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية، دار المعارف، الاسكندرية، 2002
57. عبد الفتاح إسماعيل ونحال فريد مصطفى، الأسواق والمؤسسات المالية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007
58. عبد القادر بلطاس، استراتيجية تمويل السكن في الجزائر، الجزائر، 2007
59. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000
60. عبيد علي أحمد الحجازي، التوريق ومدى أهميته في ظل قانون الرهن العقاري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001
61. عزام زكريا وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008
62. عمرو خير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1997.
63. عنان عبيد وآخرون، التسويق، مطبعة جامعة عين الشمس، القاهرة، 1999
64. فاروق محمد الأباصيري، عقد الإشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الأنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2002
65. فايز أحمد عبد الرحمن، أثر التأمين على الالتزام بالتعويض دراسة في القانونين المصري والفرنسي والشرعية الإسلامية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2006
66. فريدريك م شرر تعريب علي أبو عمشة، نظرة جديدة في النمو الاقتصادي وتأثره بالابتكار والتكنولوجيا، مكتبة العبيكان، 2001
67. فريد النجار، البورصات والهندسة المالية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 1999
68. فريد النجار، المشتقات والهندسة المالية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008
69. فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000

قائمة المراجع

70. كاثرين كونشا هليلينغ وآخرون، حوكمة الشركات في القرن الواحد والعشرين، الطبعة الثالثة، مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن
71. كريم النشاشي وآخرون، الجزائر: تحقيق الاستقرار والتحول إلى اقتصاد السوق، صندوق النقد الدولي، واشنطن، 1998
72. مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان، أحكام التعامل في الأسواق المالية المعاصرة، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، كنوز اشبيليا للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2005
73. محسن أحمد الخضير، العملة الاجتياحية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003
74. محمد الحناوي وآخرون، الاستثمار في الأوراق المالية وإدارة المخاطر، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2007
75. محمد السانوسي ومحمد شحاتة، التجارة الدولية في ضوء الفقه الإسلامي وإتفاقيات الجات دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007
76. محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004
77. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003
78. محمد صالح الحناوي وجلال ابراهيم العبد، بورصة الأوراق المالية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005
79. محمد صالح الحناوي وآخرون، تقييم الأسهم والسندات مدخل للهندسة المالية، المكتب الجامعي الحديث، 2007
80. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
81. محمد عبده وحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010،
82. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002
83. محمد فريد الصحن، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1998
84. محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
85. محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008
86. محمد مطر وفايز تيم، إدارة المحافظ الإستثمارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2005
87. محمود محمد الداغر، الأسواق المالية مؤسسات أوراق بورصات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005

قائمة المراجع

88. محمود محمود السجاعي، الحاسبة في منشآت التأمين في ضوء المعايير المحاسبية لشركات التأمين، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2006
89. مختار الهانس وإبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2000
90. منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر: الهندسة المالية باستخدام التوريق والمشتقات، الجزء الأول، منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر، 2003
91. منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر، عقود الخيارات، الجزء الثالث، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2008
92. نادر شعبان السواح، مبادئ الاحصاء الوصفي باستخدام SPSS، الدار الجامعية، مصر، 2005
93. ناظم محمد الشمري، العبد اللات نوري، عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008
94. نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010
95. هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 33
96. هشام السعدني خليفة بدوي، عقود المشتقات المالية دراسة فقهية اقتصادية معاصرة، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2011
97. هشام فضلي، الاستثمار الجماعي في الحقوق الآجلة التوريق، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2004
98. هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2003

ثانيا: الرسائل والأطروحات

1. شامي ليندة، الائتمان المصرفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2001
2. محمد أحمد لطفي عبد العظيم أحمد، معوقات استخدام البنوك التجارية المصرية للأدوات المالية الحديثة في إدارة الأصول دراسة تحليلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، 2002
3. هبة محمود الطنطاوي الباز، التطورات العالمية وتأثيرها على العمل المصرفي واستراتيجية عمل البنوك في مواجهتها مع إشارة خاصة لمصر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2003

قائمة المراجع

4. نُجْد زيدان، دور التسويق في القطاع المصرفي، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة الدكتوراه، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2004-2005.
5. سميرة محسن، المشتقات المالية ودورها في تغطية مخاطر السوق المالية، دراسة حالة البنك BNP PARIBAS، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2005، 2006
6. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
7. معراج هوارى، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007.
8. مرقوم كلثوم، صيرفة التأمين في ظل تحرير الخدمات المالية إشارة لحالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص محاسبة مالية وبنوك، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017
- ثالثا: الملتقيات والمؤتمرات**
 1. نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر
 2. بن الشيخ سارة وبن عبد الرحمن نريمان، واقع الحوكمة في بيئة الأعمال الجزائرية في ظل المستجدات الحالية، ورقة بحثية مقدمة ضمن بحوث مخبر LUDLD، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
 3. رسمية محمود خلف الله وآخرون، تنمية القطاع المصرفي في مواجهة تحديات العولمة، مؤتمر الاستثمار والتنمية وتحديات القرن الحادي والعشرين، المجلد الأول، جامعة الاسكندرية، 11-13/12/2003
 4. الطاهر ملاخسو، مساهمة هيئة التوثيق في إصلاح العدالة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول عصنة العدالة، 24-25/12/2003
 5. عمران نُجْد، استراتيجية التمويل السكني في الجزائر، مجلة الفكر البرلماني، العدد 24، جانفي 2004
 6. نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14-15/12/2004
 7. بن عمارة نوال، وسائل الدفع الالكتروني، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ: 15-16-17- مارس 2004

قائمة المراجع

8. زيدان مُجد ودريس رشيد، متطلبات إدماج البنوك الجزائرية في الاقتصاد العالمي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15/12/2004.
9. بلوناس عبد الله وآخرون، المنظمات المصرفية البحث عن أنجع الاستراتيجيات التسويقية التي تضمن التميز والبقاء في حلبة لن تكون إلا للأقوياء، المؤتمر العلمي الثاني حول التفكير الاستراتيجي في عالم متغير، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 26-28/03/2007.
10. مفتاح صالح وخاطر طارق، استراتيجية مواكبة البنوك الجزائرية مع الاتجاهات العالمية في الصناعة المصرفية، المؤتمر العلمي الثاني حول التفكير الاستراتيجي في عالم متغير، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 26-28/03/2007.
11. حديدان سفيان، استخدام البنوك لوسائل الدفع في التجارة الخارجية، مداخلة مقدمة في ملتقى حول الإصلاحات البنكية، جامعة قالمة، 2009.
12. بلعزوز بن علي، الحكومة في المؤسسات المالية والمصرفية مدخل للوقاية من الأزمات المالية والمصرفية بالإشارة لحالة الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحكومة العالمية، كلية العلوم السياسية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20-21/10/2009.
13. أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتنشيط الميزة التنافسية للبنك، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010.
14. زعتري علاء الدين، الصكوك، تعريفها، أنواعها، أهميتها، دورها في التنمية، حجم إصداراتها، تحديات الإصدار، بحث مقدم لورشة عمل أقامتها شركة بعنوان الصكوك الإسلامية، تحديات تنمية ممارسات دولية، عمان، الأردن، 18-19/07/2010 (www.alzatari.net)
15. مرقاش سميرة وخلف زهرة، إقامة تحالف إستراتيجي بين شركات التأمين والبنوك رؤية مستقبلية لتسويق الخدمات التأمينية، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير تجارب دولية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012.
16. عبد الغني دادن وعائشة بخالد، الرؤية الشرعية للمشتقات المالية، الملتقى الدولي حول النظام المالي والمالية الإسلامية، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 11-12 نوفمبر 2013.

رابعا: المجالات والتقارير

1. ناجي المعلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن، مجلة الدراسات المصرفية المالية، عمان
2. طارق مُجد العربي، المزيج التسويقي للبنوك الجزائرية حقائق وآفاق، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 08، سبتمبر 2000، الجزائر

قائمة المراجع

3. عز الدين مُجّد خوجة، التورق مشروعياته والمجالات السوية لتطبيقه مصرفيا، بحث مقدم لندوة البركة الثانية والعشرين، الجلسة الرابعة، المنامة، 2000
4. مصارف الغد، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 249، بيروت، لبنان، سبتمبر 2001
5. البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد 02، المجلد 54، 2001
6. جورج قمر، المصارف المركزية والسياسة النقدية والاقتصادية، مؤتمر آفاق العمل المصرفي في سوريا في ضوء التجارب العربية، دمشق، 2002.
7. هشام حسبو، مفاتيح الهيكل الناجحة، الجزء الأول، مجلة البورصة المصرية، العدد 268، جويلية 2002
8. بنك الاسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد الخامس والثلاثون، 2003 (<http://www.alexbank.com>)
9. مؤسسة التمويل الدولية، ترجمة مركز المشروعات الدولية الخاصة، جدول الخطوات المتوالية لحوكمة الشركات الخاص بالبنوك والمؤسسات المالية، 2003
10. مُجّد زيدان إبراهيم، القياس والإفصاح المحاسبي عن عمليات التوريق في ضوء المعايير المحاسبية بالبنوك التجارية دراسة تطبيقية، مجلة آفاق جديدة، 3-4/10/2004
11. نصيرة دردر، التوريق البنكي أداة لجلب السيولة وتحقيق الربح، مجلة مركز البصيرة للدراسات الاقتصادية، العدد 12، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006
12. عبد القادر حسين شاشي، أصل وتطور العمليات المصرفية التجارية الإسلامية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الإقتصاد الإسلامي، العدد الثاني، جدة، السعودية، 2007.
13. عمر طالب وعبد الحميد غوفي، إعادة التمويل الرهني وأثره على المنظومة المالية والمصرفية في الجزائر دراسة حالة شركة إعادة التمويل الرهني SRH، مجلة الأكاديمية المفتوحة في الدنمارك، العدد الثاني، 2007
14. طاري مُجّد العربي، التسويق المصرفي في الجزائر بين النظرية والتطبيق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد الأول، 2007
15. خصوصية البنوك المنتظرة، المجلة الاقتصادية الجزائرية، العدد 34، 2008.
16. لجنة بازل للرقابة المصرفية و الجمعية الدولية لضمان الودائع، المبادئ الأساسية لأنظمة ضمان ودائع فعالة، بازل، سويسرا، جوان 2009

قائمة المراجع

17. صلاح الدين محمد أمين، الابداع المالي في الأسواق المالية البنك الضامن نموذج إطار معرفي ووصفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المؤتمر الخامس، 2013
18. عمران علي أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن، المجلة الجامعية، العدد 17، المجلد الثاني، أوت 2015.
19. حيدر أمير، الدفع الإلكتروني من يحميه (www.islamonline.net)
20. البرواني طارق، نظم الدفع الإلكتروني (www.alwatan.com)
21. سارة كوثر مخلفي، مبادلات العجز الائتماني وأثرها على الاستقرار المالي، دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 2 ديسمبر 2015
22. يونس عرب، أنظمة السداد الإلكتروني (www.sudanlaw.org)

خامسا: النصوص التشريعية

1. الجريدة الرسمية رقم 1206 والمتعلق بالتأمينات.
2. الجريدة الرسمية العدد 27، <http://www.joradp.dz>
3. المرسوم رقم 64-227 المؤرخ في 10/08/1964 المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.
4. المرسوم رقم 66-155 المؤرخ في 13/06/1966 والمتضمن إنشاء البنك الوطني الجزائري.
5. المرسوم رقم 67-204 المؤرخ في 01/10/1967 المتضمن إنشاء البنك الخارجي الجزائري.
6. المرسوم رقم 67-366 المؤرخ في 11/05/1967 المتضمن إنشاء القرض الشعبي الجزائري.
7. الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق لـ 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون المعدل والمتمم.
8. المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13/03/1982 المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
9. المرسوم رقم 85-85 الصادر بتاريخ 30/01/1985 المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية.
10. المادة 12 من القانون 90-30 المؤرخ في 01/12/1990 المتضمن قانون الأملاك الوطنية.
11. المادة 115 من قانون النقد والقرض 90-10.
12. المادتين 133 و134 من قانون النقد والقرض والأمر 90-01 الصادر في 04 جويلية 1990.

قائمة المراجع

13. المادة 30، المرسوم التشريعي رقم 93-10 المؤرخ في 02 ذي القعدة عام 1413^{هـ}، الموافق لـ 23 مايو 1993^م، يتعلق ببورصة القيم المنقولة.
14. المادة 35، المرسوم التشريعي رقم 93-10 المؤرخ في 02 ذي القعدة عام 1413^{هـ}، الموافق لـ 23 مايو 1993^م، يتعلق ببورصة القيم المنقولة.
15. جريدة الشروق اليومي، العدد 1585، الصادرة بتاريخ 2006/01/16
16. القانون رقم 06-05 مؤرخ في 20 فيفري 2006، توريق القروض الرهنية، الجريدة الرسمية العدد 15، صادرة في 12 مارس 2006
17. المادة 53 المعدلة للمادة 252 من الأمر 95-07، الأمر رقم 06-04 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 47، الصادرة في 2006/07/19
18. المرسوم التنفيذي رقم 07-153 المؤرخ في 2007/05/22، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 35، الصادرة في 2007/05/23
19. المادة 02، المادة 04، قرار وزارة المالية المؤرخ في 2007/08/06، الذي يحدد منتجات التأمين الممكن توزيعها بواسطة البنوك والمؤسسات المالية وكذا النسب القصوى لعمولة التوزيع، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 59، الصادر في 2007/09/23
20. قرار وزير المالية المؤرخ في 2008/02/20، الذي يحدد النسبة القصوى لمساهمة بنك أو مؤسسة مالية في رأسمال شركة التأمين أو إعادة التأمين، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 17، الصادر في 2008/03/30
21. المادة 83 من الأمر 10-04 المؤرخ في 2010/08/26 المعدل والمتمم للأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقروض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50، الصادر في 2010/09/01

سادسا: مواقع الأنترنت

1. <http://www.startimes.com/f.aspx?t=33007020>
2. www.alwatan.com
3. www.islamonline.net
4. Data.worldbank.org
5. www.bank-abc.com
6. www.badr-bank.dz
7. www.bdl.dz
8. <http://www.cnepanque.dz>

9. www.cpa-bank.dz

10. www.bea.dz

11. www.bna.dz

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

— Ouvrages :

1. Abdelhamid Hadj Arabe, Les risques liés aux systèmes de paiement, Media banque, Le journal interne de la banque d'Algérie, n°81, Décembre 2005 /Janvier 2006
2. Abdelkader Beltes, La titrisation instrument efficace pour la gestion du risque du crédit bancaire, édition légende, Alger, 2007
3. Alexander Steyer and Amelie Clauzel and Pascal Quester, Le marketing une approche quantitative, Pearson Education, France, 2005.
4. Amoako-Adu, B. and B. Smith , The Wealth Effects of Deregulation of Canadian Financial Institutions, Journal of Banking and Finance, (1995)n° 19
5. Andrea Consiglio and Stavros A. Zenios, Designing portfolios of financial products via integrated simulation and optimization models, Published by Informs, 1996, pp :195,196. (<http://www.jstor.org/stable>)
6. Arthur Charpentier, Titrisation des risques catastrophes les cas bonds, Direction études et statistiques et systemes d'information, Canada, 11/09/2002
7. Arvind Krishnanurthy, Amplification mechanisms in liquidity crisis, Published by : American Economic Association, July2010
8. Benachour Med, La BNA distribue les produits d'assurances de la CAAT et la CAAR : La Bancassurance pour booster le secteur, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication , centre de documentation, CNA, Décembre 2013
9. Betlas Abdelkader, La titrisation, édition légende, Alger, 2007
10. BIS, Issues of measurement related to market size and macro prudential risks in derivatives markets-Basle, Feb 1995.
11. Cecile Claude Sénami et Aloyo Rachel, La titrisation des créances bancaires : une étude en droit comparé, Canada, 1997
12. Cerceli Michèle et Guilaud Michèle, La titrisation :gestion financière de la banque, édition ESKA, Paris, 1992
13. Chiaki Hara, Pare to improvement and agenda control of sequential financial innovations, Journal of mathematical economics, Published by Elsevier, 2011, p337 (www.elsevier.com/locate/jmateco).

14. Christophe Schinckus , **Financial innovation as a potential force for a positive social change : the challenging future of social impact bonds**, Res.Int.Business Finance,2015
15. Cristopher Lovelock et Denis Lapert, **Marketing des services stratégies outils management**, Publi union. Editions, Paris, 1999.
16. Dan Awrey, **Toward as a supply-side theory of financial innovation**, Association for comparative economic studies, Published by Elsevier Inc, 2013
17. David Marlett, et all, **The Market Impact of the Financial Services Modernization Act of 1999: Differences Between Life Insurers and Property-Liability Insurers, Journal of Insurance Issues**, Vol. 26, No. 2 (FALL 2003)
18. David Marlett, Carl Pacini and William Hillison, **The Market Impact of the Financial Services Modernization Act of 1999: Differences Between Life Insurers and Property-Liability Insurers**, Journal of Insurance Issues, Vol. 26, No. 2 (FALL 2003)
19. D  trie Philipe, **Conduire une démarche qualité**, 4  me   dition, Edition d'organisation, Paris, 2001.
20. Emine Boz and Enrique G.Mendoza, **Financial innovation, the discovery of risks, and the US credit crisis**,Published by Elsevier B.V, International monetary, 2013
21. Even Zelenko, **Innovations financières pour les pays émergents**, Revue d'économie financière, N  .95, les pays émergents mondialisation et crise financière, publier par : Association d'économie financière, Novembre 2009
22. Farid Yaici, **La mise à jour des systèmes d'information dans le domaine bancaire et financier :un préalable au développement des institutions et aux progrès en matière d'intermédiation financière en Algérie**, Séminaire intitulé, Le système national d'information économique etat et perspectives, CERIST , 31Janvier et 01F  vrier 2005 , Alger.
23. Finnerty.J.D, **Financial engineering in corporate finance : an overview**, Financial management, Vol.17, n  .4
24. Franklin Allen and Gleen Yago, **Financing the futur market based innovations for growth**, Series on financial innovation, New Jersey Wharton school Publishing Milken Institute, 2010
25. Geof Mortlock, **Corporate governance in the financial sector**, reserve bank of New Zeland. Bulletin, n  .2
26. Gerald Joe, **Definding Financial Engineering**, Financial engineering news, May, 1989 (www.fenews.com)
27. Giselle Datz, **Governments as market players :state innovation in the global economy**, Published by :Journal of international affairs editirial board, 2008, p :35,38 (<http://www.jstor.org>)
28. Granier Thierry et Jaffax Coynne, **La titrisation aspect juridique et financière**, 2  me   dition, Economica, Paris, 2004

29. Grogory Miffman, **Why investors need under stand derivatives ?**, Global investor, April 1995
30. Gronroos.C, **A service quality model and it's marketing implications**, European journal of marketing, Vol.18, N°4, 1984.
31. Gronroos.C, **Service management and marketing :managing the moment of truth in service competition**, Lexington,MASS :Lexington books, 1992.
32. Groonroos.C, **The perceived service quality concept a mistake managing service quality**, 2000.
33. Grosby.A.P, **Quality is free**, Mc grow, Hill book, Co INC, 1979.
34. Gunter Duffey and Jan H.Giddy, **Innovation in the international financial markets**, Published by : Palgrave Macmillan journals, 1981
35. Hassan Ziad, **Maghreb-mucherek , l'état reste tout puissant**, Economia, n=° 10-11, Aout/Septembre 2001
36. Hussein Kotby, **Financial engineering for isslamic banks the option approach**, institute of middle eastern studies niigataken, Japan, 1990
37. Isma B, **Bancassurance : Les produits de la CAAT disponible dans les agences de la BEA**, Dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation , CNA, décembre 2013
38. Jaap W.B.Bos and James W.Kolari and Ryan C.R Van, **Competition and innovation : Evidence from financial services**, Journal of banking and finance, Published by Elsevier, 2013
39. Jack Marshall, **What is financial engineering ?**, 2005 (www.fenews.com)
40. Jaehyun kim, **Impact of bancassurance on lif insurance company, graft to present at the 2005 word risk and insurance economic congress**, The Geneva association?USA, novembre 2005
41. Jean Marc Lehu, **La fidélisation client**, Edition d'organisation, Paris, 1999.
42. Jean Michel Rocchi et Michel Ruimy, **Les dérivés de crédit, risque de crédit : solutions et évolutions**, Sefi édition, Canada, 2004
43. John C.Hull, **Fundamentals of futures and options markets**, 5th edition, Person education international, USA, 2005
44. John P.Watkins, **Rescuing the rentier Neoliberalism, social imbalance and the curent economic crisis :as a synthesis of Keynes, Galbraith and Minsky**, Journal of economic issues, June 2010
45. John P.Watkins, **Corporate and personal misery :credit, gender, and the distribution of income**, Journal of economic issues, 2009, p414 (www.jstor.org/stable)

46. Kai Yang and El-Haik Basem, **Design for six sigma : A Roadmap for product development**, Mc Graw-Hill, New York, 2003.
47. Koteler and Armstrong , **Principles of marketing**, 5th edition, Prentice Hall, New Jersey, 1998
48. Liew Soon Bin, **Herarchical volume visualization for financial data**, School of computer engineering, Singapore. (www.cs.usyd.edu.au)
49. Lovelock.C.H and Gummesson Evert, **Wither services marketing ?In search of a new paradigm and fresh perspectives**, Journal of service research, Vol.7, N°1, 2004.
50. Lutgart Van den Berghe and Kurt Verweire, convergence in the financial services industry, The Geneva Papers en risk and insurance Vol 25 N 02 (april 2000)
51. Maria Markatou and Apostolos Vetsikas, **Innovation and crisis : An analisys of its impact on the Greek patenting activity**, Published bu Elsevier,2015, pp :124,125. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/>)
52. Maruda Jeff, **Financial markets and institution**, 6th South Western Ohio, 2003
53. Mouhoub Salah, **L'Algérie et le tires monde face à la crise**, AHarile édition, 1990
54. Nicole Danila, **A successful corporate governance story**, The institute of banking-IFC : corporate governance for banks in Saudia Arabia, Riyadh, May 22- 23, 2007
55. Octave Jokung et autres, **Introduction au management de la valeur**, Paris, Dunod, 2001.
56. Olivier Coispeau, **Dictionnaire de la bourse et des termes financieres**, 3eme edition, SEFI, Quebec, Canada, 1999
57. Pascal François, **Les produits derives financiers méthodes d'évaluations**, Dunod, Paris, 2005
58. Peter Ferdinarnd Drucker, **The descipline of innovation**, Harvard Business Reviue, Nov, Dec 1998
59. Philip Kotler, **Marketing Management Analysis Planning implementetion and control**, Prentice Hall, New Jersey, 1997.
60. Philip Kotler, **Marketing Management**, 10 th ed, Prentice Hall ,Inc, New Jersey,2000
61. Philip Kotler and Bernard Dubois, **Marketing management**, Dunod, Paris, 2000.
62. Pierre Eiglier et Eric Langeard, **Le marketing des services**, Edition internationale, 5^{ème} édition, Paris, 1994.
63. Ramasawanny.R, **Design and management of service process : Keeping customers for life**, Wseley publishing co, 1996.

64. Robin Fearson, **Towards an historical model of services innovation : the case of the insurance industry 1700-1914**, Published by : Wiley on behalf of the economic history society, 1997, p238. (www.jstor.org vue le : 15/06/2016)
65. Robit Verna and Boyer Kenneth.K, **Service classification management challenges**, Journal of business strategies, vol.7, ISSUE, 1, 2000.
66. Rogerio Sobreira, **Innovation financière et investissement le cas de la titrisation**, Innovations, n°19, 2004, p118 (<http://www.cairm.info/revue-innovations-2004-1-page-115.htm>)
67. Samuel H.Cox and others, **Actuarial and economic aspects of securitization of risk**, Department of risking management and insurance, Atlantas, USA, Febraury 15 th, 1999
68. Santiago Carboverde and others, **Securitization bank lending and credit quality : the case of Spain**, Working paper series, Europan central bank, n°1329, April 2011
69. Scott Frame and Lawrence J.White, **Technological change financial innovation and diffusion in banking**, Federal reserve bank of Atlanta,2009
70. Sebastian Molineus, **International and MENA wide trends and developments in bank and corporate governance**, The institute of banking IFC : corporate governance for banks in Saudi Arabia forum, Riyadh, 22-23 May 2007
71. Seddiki Abdallah, **Management de la qualité : de l'inspection a l'esprit Kaizen**, Office des publications universitaires, Alger, 2003.
72. Shelagh Heffer, **Modern banking in theory and practice**, New York, 1998
73. Stijin Claessens, **Corporate governance of banks : why it is important-how it is special and what it implies ?**, consultative OECD, World bank meeting on corporate governance, Hanoi, Vietnam, December 6,7 (without year)
74. Stwart.L Gillan and John .D Martin, **Financial engineering, corporate governance and the collapse of Enron**, Working paper series, Department of finance and the center for corporate governance, College of business and economics, The university of Delaware, USA
75. Sylvie de Coussergues, **Gestion de la banque**, editions Dunod, Paris, 1996 .
76. Swiss Re sigma N° 5/2007, **la banque assurance : tendance emergent opportunité et défis**
77. S.K Verghese, **Financial innovation lessons for India**,Economic and Political weekly,1990
78. Teakdong Kim and Bonwoo Koo and Minsoo Park, **Role of financial regulation and innovation in the financial crisis**, **Journal of financial stability**, Published by Elsevier, 2012
79. Vladimir Klyuer and Paul Mills, **Is housing wealth an ATM ?The relationship between household wealth, home equity withdrawal and saving rates**, Published by : Palgrave Macmillan Jpirnals on bahalf of the International Monetary Fund, p :541,545(<http://www.jstor.org>)
80. Yan K.Chou and Martin S.Chin , **Financial innovation and technological innovation as Twin Engines of economic growth**, University of Melbourne, Australia, January 9th, 2004

81. Zhor Hadjam, **Partenariat entre le CPA et la CAAR : Lancement d'une opération de bancassurance**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, CNA, Décembre 2013

82. Zvibodie, **What is financial engineering ?**, 2005 (www.fenews.com)

– Rapports :

1. Banque d'Algérie, **Evolution économique et monétaire en Algérie**, Rapport annuel, 2002

2. **Programme de formation en crédit immobilier-Algérie**, Guide du participant, 2004-2005

3. **La loi de finance 2005 et le développement du marché hypothécaire**, Bulletin mensuel de la SRH-SPA N=°5, Mai2005

4. La notation en matière de titrisation, Paris, Cedex, 31 Janvier 2006

5. Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2008**

6. Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2009**

7. F.M, **La SAA et la MACIF à l'épreuve**, El Watan Economie, du 27septembre au 03 octobre 2010

8. **Board governors of the federal reserve system**, raport to the congress on risk retention, USA, October 2010

9. **Conseil Déontologique des valeurs mobilières, La titrisation**, Janvier 2011.(www.cdvm.gov.ma)

10. Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2011**

11. **rapports d'Activité d'assurance en Algérie de 2011 à 2014**, Direction des Assurances, Ministère de Finance, Algérie.

12. Banque d'Algérie, **Rapport annuel 2012**

13. Kpmg Algérie SPA, **Guides des banques et des établissements financiers en Algérie, guide investir en Algérie**, édition 2012, Alger.

14. Le quotidien d'Oran du 24/02/2009, **BNP lance dans la bancassurance**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, CNA, Décembre 2013

15. Ministère de Finance, Direction des Assurances, **rapports d'Activité d'assurance en Algérie 2015**

16. Conseil national des assurances (CNA), **Démarrage de la bancassurance à la Badr**, dossier de presse sur la Bancassurance, direction de la communication, centre de documentation, Avril 2015

17. Ministère de Finance, Direction des Assurances, **rapports d'Activité d'assurance en Algérie 2016**

18. **Rapport annuel 2017**, évolution économique et monétaire en Algérie, banque d'Algerie.

– **Internet :**

1. <http://www.satim-dz.com/chiffres-clés.html#ixzz2psd99ICg>
2. [http://www.bank-of-algeria.dz/html/communicat mo2.htm](http://www.bank-of-algeria.dz/html/communicat%20mo2.htm)
3. <https://www.axa.dz>

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان

القسم الأول: بيانات أولية

☐	أنثى	☐	الجنس:
☐	50-41 سنة	☐	العمر:
☐	60-51 سنة	☐	20 سنة فأقل
☐	60 سنة فأكثر	☐	30-21 سنة
☐	دبلوم مهني	☐	40-31 سنة
☐	دراسات عليا	☐	المؤهل العلمي:
		☐	ثانوي فأقل
		☐	جامعي

المنصب الحالي: (حدّد)

الخبرة بما في ذلك البنوك والمؤسسات المالية الأخرى: (حدّد)

اسم البنك الذي تعمل به:

القسم الثاني: فقرات الاستبيان

ملاحظة: يرجى وضع علامة (x) تحت النسبة التي تعتقد أنها تمثل الواقع الفعلي لبنككم.

الجزء الأول: الابتكار المالي						
المحاور		الأسئلة	أتفق تماما	أتفق	غير متأكد	لا أتفق تماما
المحور الأول: المشتقات المالية	أولاً: العقود الآجلة والعقود المستقب لية	يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ				
		يحدد البنك شروط التعامل بهذا النوع من العقود				
		يحتوي البنك على بيوت لتسوية المعاملات				
	ثانياً: عقود المبادلا ت	للمتعامل الحرية في تنفيذ أو عدم تنفيذ العقود مقابل علاوة مدفوعة				
		يقدم البنك للزبائن خدمة تبادل أصول مالية (أسعار				

الملاحق

					الفائدة، عوائد الأسهم، العملة) تنفذ مستقبلا	وعقود الخيار ت	
					يتعامل البنك بأوراق مالية مشتقة يتفق على بنودها مع الزبون	ثالثا: الأنواع الأخرى	
					يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد	للمنتجا ت المالية المبتكرة	
					يوفر البنك للمتعاملين نظم تسمح لهم بتسوية المعاملات المالية إلكترونيا	المحور الثاني: نظم ووسائل الدفع الإلكترونية	
					يتعامل زبائن البنك بالنقود البلاستيكية (بطاقات الدفع، بطاقة الصراف البنكي، بطاقة الشيكات، البطاقة الذكية، بطاقة الإئتمان، بطاقة السحب الآلي، بطاقة الموندكس)		
					يوفر البنك لعملائه التعامل بالمحفظة الإلكترونية		
					يوفر البنك لعملائه خدمات السداد بالاستعانة بوسيط (الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، القابض الاقتراضي الأول، خدمات المقاصة المصرفية)		
					يقوم البنك بتحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة	المحور الثالث: التوريق كآلية مصرفية مستحدثة	
					يقوم البنك بتوريق قروض الرهن العقاري للحصول على السيولة		
					تخضع أعمال وقضايا ومعاملات البنك لقرارات مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا	المحور الرابع: الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	
					يدار البنك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا بهدف حماية مصالح المودعين		

الملاحق

					تحسن الحوكمة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك	
					أبرم البنك اتفاقيات مع شركات التأمين تسمح له بتقديم خدمات تأمينية	المحور الخامس: التحالف بين البنوك وشركات التأمين
					لا توجد حواجز قانونية تمنع البنك من توزيع المنتجات التأمينية عبر شبابيكها	
					يقدم البنك المنتجات التأمينية بهدف تقديم خدمة متكاملة	
الجزء الثاني: جودة الخدمة المصرفية						
لا أتفق	لا أتفق تماما	غير متأكد	أتفق	أتفق تماما	الأسئلة	المحاور
					المظهر العام للبنك ملائم ويجذب الزبائن	المحور الأول: الجوانب الملموسة
					يوجد لدى البنك تقنيات حديثة	
					ملاءمة البيئة الداخلية للبنك لتقديم الخدمة	
					يوفر البنك سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة	المحور الثاني: الاعتمادية
					يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	
					يمكن الاعتماد على موظفي البنك	
					يولي موظفو البنك رعاية خاصة للزبون	
					تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها	
					يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري	

الملاحق

					يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة	المحور الثالث: الاستجابة
					يتمتع موظفو البنك بالسمعة الحسنة	المحور الرابع: التعاطف
					يمتاز البنك بالسمعة الطيبة في خدمة زبائنه	
					يقوم موظفو البنك بتكثيف الخدمة لتلبي حاجات الزبون ورغباته	
					اللباقة والذوق في التعامل مع الزبائن يثق الزبون دائما في عمليات البنك	
					اعتناء موظفو البنك بملابسهم وهندامهم	
					اتقان تعامل موظفو البنك مع الزبائن	
					يقوم البنك بتوزيع استثمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن	
					يثق الزبون دائما بعمليات البنك	
					إن أوقات عمل البنك تناسب الزبائن	المحور الخامس: الأمان
					يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة	
					يشعر الزبون بالأمان عند تعامله مع موظفي البنك	
					إن موظفي البنك يعرفون طلبات الزبون بسهولة	
					بإمكان الزبون الحصول على بعض الخدمات المصرفية وحل المشاكل عن طريق الهاتف	
					قصر مدة انتظار الحصول على الخدمة	
					ملاءمة موقع المصرف الذي يتعامل معه الزبون	

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي
N	Valide	120	120	120
	Manquante	0	0	0
Mode			3,00	2,00
Variance			,504	,608

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	73	60,8	60,8	60,8
	انثى	47	39,2	39,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30-21 سنة	36	30,0	30,0	30,0
	40-31 سنة	59	49,2	49,2	79,2
	60-41 سنة	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فاقل	10	8,3	8,3	8,3
	جامعي	80	66,7	66,7	75,0
	دبلوم مهني	16	13,3	13,3	88,3

دراسات عليا	14	11,7	11,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Remarques

Résultat obtenu		22-janv.-2019 14:29:20
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Invité\Desktop\pratique\ملف مطاي.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	120
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT y /METHOD=ENTER x3.	
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,031
	Temps écoulé	00 00:00:00,063
	Mémoire requise	2516 octets

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي
N	Valide	120	120	120
	Manquante	0	0	0
Mode			3,00	2,00
Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels				0 octets

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	.	Entrée

- a. Toutes variables requises saisies.
- b. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,141 ^a	,020	,012	,67509

- a. Valeurs prédites : (constantes), الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,091	1	1,091	2,394	,125 ^a
	Résidu	53,779	118	,456		
	Total	54,870	119			

- a. Valeurs prédites : (constantes), الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة
- b. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

Remarques

Résultat obtenu		22-janv.-2019 14:30:55
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Invité\Desktop\pratique\ملف مطاي.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	120
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT y /METHOD=ENTER x4.
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,016
	Temps écoulé	00 00:00:00,031
	Mémoire requise	2516 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode

الملاحق

1	نظم ووسائل الدفع الإلكترونية	.	Entrée

- a. Toutes variables requises saisies.
- b. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية :

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,526 ^a	,277	,271	,57994

- a. Valeurs prédites : (constantes), نظم ووسائل الدفع الإلكترونية ,
- ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	15,182	1	15,182	45,141	,000 ^a
	Résidu	39,687	118	,336		
	Total	54,870	119			

- a. Valeurs prédites : (constantes), نظم ووسائل الدفع الإلكترونية ,
- b. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية :

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,962	,318		6,165	,000
	نظم ووسائل الدفع الإلكترونية	,524	,078	,526	6,719	,000

- a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية :

Remarques

Résultat obtenu	22-janv.-2019 14:31:36	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Invité\Desktop\pratique\ملف مطاي.sav

	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	120
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT y
Ressources		/METHOD=ENTER x6.
	Temps de processeur	00 00:00:00,093
	Temps écoulé	00 00:00:00,202
	Mémoire requise	2516 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	.	Entrée

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي
N	Valide	120	120	120
	Manquante	0	0	0
Mode			3,00	2,00

- a. Toutes variables requises saisies.
- b. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية :

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,516 ^a	,267	,261	,58392

- a. Valeurs prédites : (constantes), الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	14,636	1	14,636	42,926	,000 ^a
	Résidu	40,234	118	,341		
	Total	54,870	119			

- a. Valeurs prédites : (constantes), الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر
- b. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية :

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,858	,342		5,435	,000
	الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	,522	,080	,516	6,552	,000

- a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية :

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي
N	Valide	120	120	120
	Manquante	0	0	0
Mode			3,00	2,00

Coefficientsa

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
Modèle		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,649	,279		13,060	,000
	الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	,116	,075	,141	1,547	,125

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

	العقود الأجلة والعقود المستقبلية	عقود المبادلات وعقود الخيارات	الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	نظم ووسائل الدفع الإلكترونية	التوزيع كإلية مصرفية مستحقة	الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	التحالف بين البنوك وشركات التأمين	الجوانب الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	التعاملات	الأمان
Valide	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,0250	3,0375	3,6250	4,0208	3,1083	4,2361	4,0694	4,0806	4,1817	3,9792	4,0729	4,0405
Erreur std. de la moyenne	,09583	,09284	,07514	,06217	,09690	,06129	,07358	,07949	,06606	,08356	,05957	,06572
Médiane	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,2000	4,0000	4,1250	4,0000
Mode	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
Ecart-type	1,04980	1,01700	,82312	,68106	1,06152	,67141	,80602	,87073	,72367	,91531	,65256	,71995
Variance	1,102	1,034	,678	,464	1,127	,451	,650	,758	,524	,838	,426	,518
Minimum	1,00	1,00	1,00	2,25	1,00	2,00	1,00	1,00	1,60	1,00	1,88	2,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Somme	363,00	364,50	435,00	482,50	373,00	508,33	488,33	489,67	501,80	477,50	488,75	484,86

Coefficients^{a,b}

الملاحق

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	العقود الأجلة والعقود المستقبلية	,024	,067	,019	,359	,720	,047	21,215
	عقود المبادلات وعقود الخيارات	,057	,074	,044	,773	,441	,039	25,572
	الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	,105	,062	,095	1,687	,094	,040	24,794
	نظم ووسائل الدفع الإلكترونية	,400	,067	,395	6,008	,000	,029	33,945
	التوريق كآلية مصرفية مستحدثة	,039	,048	,031	,814	,418	,086	11,620
	الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	,392	,094	,408	4,185	,000	,013	74,320
	التحالف بين البنوك وشركات التأمين	,013	,080	,013	,160	,873	,020	51,074

- a. Variable dépendante : y
- b. Régression linéaire à l'origine

Récapitulatif des modèles^{c,d}

Modèle	R	R-deux ^b	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,992 ^a	,985	,985	,51107	1,533

- a. Valeurs prédites : نظم ,المبتكرة المالية للمنتجات الأخرى الأنواع ,مبتكر أعمال إدارة كأسلوب المصرفية الحوكمة : الدفع ووسائل الإلكترونية الدفع ووسائل
- b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression. Ceci NE PEUT PAS se comparer à R deux pour les modèles qui incluent une constante.
- c. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة :
- d. Régression linéaire à l'origine

ANOVA^{c,d}

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2013,033	3	671,011	2569,051	,000 ^a
Résidu	30,559	117	,261		
Total	2043,592 ^b	120			

- a. Valeurs prédites : الدفع ووسائل نظم ,المبتكرة المالية للمنتجات الأخرى الأنواع ,مبتكر أعمال إدارة كأسلوب المصرفية الحوكمة : الدفع ووسائل الإلكترونية
- b. Ce total des carrés n'est pas corrigé pour la constante car celle-ci vaut zéro pour la régression à l'origine.
- c. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة :
- d. Régression linéaire à l'origine

Coefficients ^{a,b}								
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة	,189	,047	,170	4,029	,000	,072	13,951
	نظم ووسائل الدفع الإلكترونية	,424	,065	,419	6,497	,000	,031	32,471
	الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر	,397	,065	,412	6,121	,000	,028	35,527

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

b. Régression linéaire à l'origine

(الحوكمة المصرفية كأسلوب إدارة أعمال مبتكر)0.397 + (نظم ووسائل الدفع الإلكترونية)0.42 + (الأنواع الأخرى للمنتجات المالية المبتكرة)0.189 = جودة الخدمة المصرفية

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,858	,859	3

Statistiques récapitulatives d'élément							
	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,025	2,950	3,117	,167	1,056	,007	3

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	393,442	119	3,306		

Intra-population	Entre éléments	1,717	2	,858	1,830	,163
	Résidu	111,617	238	,469		
	Total	113,333	240	,472		
Total		506,775	359	1,412		

Moyenne générale = 3,0250

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,669 ^b	,583	,744	7,050	119	238	,000
Mesures moyennes	,858 ^c	,808	,897	7,050	119	238	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,568	,569	2

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum m	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,038	2,733	3,342	,608	1,223	,185	2

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes		246,163	119	2,069		
Intra-population	Entre éléments	22,204	1	22,204	24,858	,000
	Résidu	106,296	119	,893		

الملاحق

Total	128,500	120	1,071		
Total	374,663	239	1,568		

Moyenne générale = 3,0375

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,397 ^b	,235	,537	2,316	119	119	,000
Mesures moyennes	,568 ^c	,380	,699	2,316	119	119	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,270	,270	2

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum m	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,625	3,242	4,008	,767	1,237	,294	2

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	161,250	119	1,355		
Intra-population Entre éléments	35,267	1	35,267	35,646	,000
Résidu	117,733	119	,989		
Total	153,000	120	1,275		
Total	314,250	239	1,315		

Moyenne générale = 3,6250

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,156 ^b	-,023	,326	1,370	119	119	,044
Mesures moyennes	,270 ^c	-,048	,491	1,370	119	119	,044

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,829	,824	7

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,200	2,733	4,008	1,275	1,466	,167	7

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	560,971	119	4,714		
Intra-population Entre éléments	119,900	6	19,983	24,791	,000
Résidu	575,529	714	,806		
Total	695,429	720	,966		
Total	1256,400	839	1,497		

Moyenne générale = 3,2000

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,409 ^b	,333	,493	5,848	119	714	,000
Mesures moyennes	,829 ^c	,778	,872	5,848	119	714	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,680	,689	4

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,021	3,692	4,367	,675	1,183	,119	4

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	220,792	119	1,855		
Intra-population Entre éléments	42,875	3	14,292	24,052	,000
Résidu	212,125	357	,594		
Total	255,000	360	,708		
Total	475,792	479	,993		

Moyenne générale = 4,0208

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,347 ^b	,253	,447	3,123	119	357	,000
Mesures moyennes	,680 ^c	,575	,764	3,123	119	357	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,743	,743	2

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,108	3,100	3,117	,017	1,005	,000	2

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	268,183	119	2,254		
Intra-population Entre éléments	,017	1	,017	,029	,866
Résidu	68,983	119	,580		
Total	69,000	120	,575		
Total	337,183	239	1,411		

Moyenne générale = 3,1083

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-	Intervalle de confiance à 95%	Test F avec valeur réelle 0

	classe ^a	Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,591 ^b	,461	,696	3,888	119	119	,000
Mesures moyennes	,743 ^c	,631	,821	3,888	119	119	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,734	,755	3

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,236	4,050	4,350	,300	1,074	,026	3

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	160,931	119	1,352		
Intra-population Entre éléments	6,339	2	3,169	8,806	,000
Résidu	85,661	238	,360		
Total	92,000	240	,383		
Total	252,931	359	,705		

Moyenne générale = 4,2361

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,479 ^b	,371	,582	3,757	119	238	,000

Mesures moyennes	,734 ^c	,639	,807	3,757	119	238	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLE

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,756	,773	3

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,069	3,792	4,225	,433	1,114	,058	3

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes		231,931	119	1,949	14,648	,000
Intra-population	Entre éléments	13,956	2	6,978		
	Résidu	113,378	238	,476		
	Total	127,333	240	,531		
Total		359,264	359	1,001		

Moyenne générale = 4,0694

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,507 ^b	,402	,607	4,091	119	238	,000
Mesures moyennes	,756 ^c	,669	,823	4,091	119	238	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,847	,850	3

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum m	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,081	4,033	4,167	,133	1,033	,006	3

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	270,664	119	2,274		
Intra-population					
Entre éléments	1,339	2	,669	1,927	,148
Résidu	82,661	238	,347		
Total	84,000	240	,350		
Total	354,664	359	,988		

Moyenne générale = 4,0806

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,649 ^b	,561	,728	6,549	119	238	,000
Mesures moyennes	,847 ^c	,793	,889	6,549	119	238	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,846	,849	5

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,182	4,050	4,292	,242	1,060	,008	5

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	311,598	119	2,618		
Intra-population					
Entre éléments	3,923	4	,981	2,436	,046
Résidu	191,677	476	,403		
Total	195,600	480	,407		
Total	507,198	599	,847		

Moyenne générale = 4,1817

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,524 ^b	,441	,608	6,503	119	476	,000
Mesures moyennes	,846 ^c	,798	,886	6,503	119	476	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,782	,783	2

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum m	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,979	3,967	3,992	,025	1,006	,000	2

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	199,396	119	1,676		
Intra-population					
Entre éléments	,037	1	,037	,103	,749
Résidu	43,462	119	,365		
Total	43,500	120	,362		
Total	242,896	239	1,016		

Moyenne générale = 3,9792

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,642 ^b	,524	,736	4,588	119	119	,000
Mesures moyennes	,782 ^c	,687	,848	4,588	119	119	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,877	,899	8

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,073	3,458	4,292	,833	1,241	,074	8

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	405,396	119	3,407		
Intra-population Entre éléments	62,563	7	8,938	21,336	,000
Résidu	348,938	833	,419		
Total	411,500	840	,490		
Total	816,896	959	,852		

Moyenne générale = 4,0729

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,471 ^b	,398	,551	8,133	119	833	,000
Mesures moyennes	,877 ^c	,841	,908	8,133	119	833	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	120	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,866	,873	7

Statistiques récapitulatives d'élément

	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	4,040	3,492	4,417	,925	1,265	,099	7

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	431,767	119	3,628		
Intra-population					
Entre éléments	71,457	6	11,910	24,477	,000
Résidu	347,400	714	,487		
Total	418,857	720	,582		
Total	850,624	839	1,014		

Moyenne générale = 4,0405

Coefficient de corrélation intra-classe

	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,480 ^b	,404	,561	7,457	119	714	,000
Mesures moyennes	,866 ^c	,826	,900	7,457	119	714	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%

Observations	Valide	120	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,924	,934	44

Statistiques récapitulatives d'élément							
	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	3,900	2,733	4,417	1,683	1,616	,203	44

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	1201,568	119	10,097		
Intra-population					
Entre éléments	1048,558	43	24,385	31,751	,000
Résidu	3929,874	5117	,768		
Total	4978,432	5160	,965		
Total	6180,000	5279	1,171		

Moyenne générale = 3,8998

Coefficient de corrélation intra-classe							
	Corrélation intra-classe ^a	Intervalle de confiance à 95%		Test F avec valeur réelle 0			
		Borne inférieure	Limite supérieure	Valeur	ddl1	ddl2	Sig.
Mesures uniques	,216 ^b	,175	,270	13,147	119	5117	,000
Mesures moyennes	,924 ^c	,903	,942	13,147	119	5117	,000

Modèle à effets mixtes à deux facteurs lorsque les effets sur les personnes sont aléatoires et les effets des mesures sont fixes.

Statistiques	
يتعامل البنك بعمود لاحقة التنفيذ	
Valide	120

الملاحق

Manquante	0
Moyenne	3,0083
Médiane	3,0000
Mode	3,00 ^a
Ecart-type	1,20570
Variance	1,454
Somme	361,00

a. Il existe de multiples modes

يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	17	14,2	14,2	14,2
لا أتفق	23	19,2	19,2	33,3
غير متأكد	34	28,3	28,3	61,7
أتفق	34	28,3	28,3	90,0
أتفق تماما	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

يحدد البنك شروط التعامل بهذا النوع من العقود

N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne		3,1167
Médiane		3,0000
Mode		4,00
Ecart-type		1,15361
Variance		1,331
Somme		374,00

يحدد البنك شروط التعامل بهذا النوع من العقود

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	15	12,5	12,5	12,5
لا أتفق	19	15,8	15,8	28,3
غير متأكد	32	26,7	26,7	55,0
أتفق	45	37,5	37,5	92,5
أتفق تماما	9	7,5	7,5	100,0

الملاحق

يحدد البنك شروط التعامل بهذا النوع من العقود

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	15	12,5	12,5	12,5
لا أتفق	19	15,8	15,8	28,3
غير متأكد	32	26,7	26,7	55,0
أتفق	45	37,5	37,5	92,5
أتفق تماما	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

يحتوي البنك على بيوت لتسوية المعاملات

N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne		2,9500
Médiane		3,0000
Mode		3,00
Ecart-type		1,20817
Variance		1,460
Somme		354,00

يحتوي البنك على بيوت لتسوية المعاملات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	19	15,8	15,8	15,8
لا أتفق	20	16,7	16,7	32,5
غير متأكد	42	35,0	35,0	67,5
أتفق	26	21,7	21,7	89,2
أتفق تماما	13	10,8	10,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

للمتعامل الحرية في تنفيذ أو عدم تنفيذ العقود مقابل

علاوة مدفوعة

N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne		2,7333

الملاحق

Médiane	3,0000
Mode	3,00
Ecart-type	1,24842
Variance	1,559
Somme	328,00

للمتعامل الحرية في تنفيذ أو عدم تنفيذ العقود مقابل علاوة مدفوعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	26	21,7	21,7	21,7
لا أتفق	24	20,0	20,0	41,7
غير متأكد	37	30,8	30,8	72,5
أتفق	22	18,3	18,3	90,8
أتفق تماما	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

يقدم البنك للزبائن خدمة تبادل أصول مالية (أسعار

الفائدة، عوائد الأسهم، العملة) تنفذ مستقبلا

N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne		3,3417
Médiane		4,0000
Mode		4,00
Ecart-type		1,18461
Variance		1,403
Somme		401,00

يقدم البنك للزبائن خدمة تبادل أصول مالية (أسعار الفائدة، عوائد الأسهم، العملة) تنفذ مستقبلا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	12	10,0	10,0	10,0
لا أتفق	19	15,8	15,8	25,8
غير متأكد	20	16,7	16,7	42,5
أتفق	54	45,0	45,0	87,5
أتفق تماما	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

يتعامل البنك بأوراق مالية مشتقة يتفق على بنودها مع

الزبون

N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne		3,2417
Médiane		4,0000
Mode		4,00
Ecart-type		1,10762
Variance		1,227
Somme		389,00

يتعامل البنك بأوراق مالية مشتقة يتفق على بنودها مع الزبون

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	11	9,2	9,2	9,2
لا أتفق	20	16,7	16,7	25,8
غير متأكد	27	22,5	22,5	48,3
أتفق	53	44,2	44,2	92,5
أتفق تماما	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم

السداد

N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne		4,0083
Médiane		4,0000
Mode		5,00
Ecart-type		1,05716
Variance		1,118
Somme		481,00

يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
لا أتفق	12	10,0	10,0	11,7

الملاحق

غير متأكد	18	15,0	15,0	26,7
أتفق	39	32,5	32,5	59,2
أتفق تماما	49	40,8	40,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques							
	يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد	يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ	يحدد البنك شروط التعامل بهذا النوع من العقود	يحتوي البنك على بيوت لتسوية المعاملات	للمتعامل الحرية في تنفيذ أو عدم تنفيذ العقود مقابل علاوة مدفوعة	يقدم البنك للزبائن خدمة تبادل أصول مالية (أسعار الفائدة، عوائد الأسهم، العملة) تنفذ مستقبلا	يتعامل البنك بأوراق مالية مشتقة يتفق على بنودها مع الزبون
N	120	120	120	120	120	120	120
Valide							
Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,0083	3,0083	3,1167	2,9500	2,7333	3,3417	3,2417
Médiane	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Mode	5,00	3,00 ^a	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
Ecart-type	1,05716	1,20570	1,15361	1,20817	1,24842	1,18461	1,10762
Variance	1,118	1,454	1,331	1,460	1,559	1,403	1,227
Somme	481,00	361,00	374,00	354,00	328,00	401,00	389,00

a. Il existe de multiples modes

Tableau de fréquences

يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	2	1,7	1,7
	لا أتفق	12	10,0	11,7
	غير متأكد	18	15,0	26,7
	أتفق	39	32,5	59,2
	أتفق تماما	49	40,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	17	14,2	14,2
	لا أتفق	23	19,2	33,3
	غير متأكد	34	28,3	61,7

الملاحق

أُتفق	34	28,3	28,3	90,0
أُتفق تماما	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يحدد البنك شروط التعامل بهذا النوع من العقود

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أُتفق تماما	15	12,5	12,5	12,5
لا أُتفق	19	15,8	15,8	28,3
غير متأكد	32	26,7	26,7	55,0
أُتفق	45	37,5	37,5	92,5
أُتفق تماما	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يحتوي البنك على بيانات لتسوية المعاملات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أُتفق تماما	19	15,8	15,8	15,8
لا أُتفق	20	16,7	16,7	32,5
غير متأكد	42	35,0	35,0	67,5
أُتفق	26	21,7	21,7	89,2
أُتفق تماما	13	10,8	10,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

للمعامل الحرة في تنفيذ أو عدم تنفيذ العقود مقابل علاوة مدفوعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أُتفق تماما	26	21,7	21,7	21,7
لا أُتفق	24	20,0	20,0	41,7
غير متأكد	37	30,8	30,8	72,5
أُتفق	22	18,3	18,3	90,8
أُتفق تماما	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يقدم البنك للزبان خدمة تبادل أصول مالية (أسعار الفائدة، عوائد الأسهم، العملة) تنفذ مستقبلا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أُتفق تماما	12	10,0	10,0	10,0

الملاحق

لا أتفق	19	15,8	15,8	25,8
غير متأكد	20	16,7	16,7	42,5
أتفق	54	45,0	45,0	87,5
أتفق تماما	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يتعامل البنك بأوراق مالية مشتقة يتفق على بنودها مع الزبون

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	11	9,2	9,2	9,2
لا أتفق	20	16,7	16,7	25,8
غير متأكد	27	22,5	22,5	48,3
أتفق	53	44,2	44,2	92,5
أتفق تماما	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

		يوفر البنك للمتعاملين نظم تسمح لهم بتسوية المعاملات المالية إلكترونيا	يتعامل زبائن البنك بالنقد البلاستيكية	يوفر البنك لعملائه التعامل بالمحفظة الإلكترونية	يوفر البنك لعملائه خدمات السداد بالاستعانة بوسيط (الهاتف المصرفي، الشيكات الالكترونية، القابض الافتراضي الأول، خدمات المقاصة المصرفية)
N	Valide	120	120	120	120
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		4,2667	4,3667	3,7583	3,6917
Médiane		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		5,00	5,00	4,00	4,00
Ecart-type		,88625	,73259	1,09234	1,05954
Variance		,785	,537	1,193	1,123
Somme		512,00	524,00	451,00	443,00

Tableau de fréquences

يوفر البنك للمتعاملين نظم تسمح لهم بتسوية المعاملات المالية إلكترونيا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
لا أتفق	4	3,3	3,3	5,0
غير متأكد	11	9,2	9,2	14,2

الملاحق

أنتفى	46	38,3	38,3	52,5
أنتفى تماما	57	47,5	47,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يتعامل زبائن البنك بالنقود البلاستيكية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أنتفى تماما	1	,8	,8	,8
لا أنتفى	2	1,7	1,7	2,5
غير متأكد	6	5,0	5,0	7,5
أنتفى	54	45,0	45,0	52,5
أنتفى تماما	57	47,5	47,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يوفر البنك لعملائه التعامل بالمحفظة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أنتفى تماما	4	3,3	3,3	3,3
لا أنتفى	12	10,0	10,0	13,3
غير متأكد	29	24,2	24,2	37,5
أنتفى	39	32,5	32,5	70,0
أنتفى تماما	36	30,0	30,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يوفر البنك لعملائه خدمات السداد بالاستعانة بوسيط (الهاتف المصرفي، الشبكات الالكترونية، القابض الافتراضي الأول، خدمات المقاصة

(المصرفية)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أنتفى تماما	2	1,7	1,7	1,7
لا أنتفى	16	13,3	13,3	15,0
غير متأكد	31	25,8	25,8	40,8
أنتفى	39	32,5	32,5	73,3
أنتفى تماما	32	26,7	26,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

الملاحق

	يقوم البنك بتحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة	يقوم البنك بتوريق قروض الرهن العقاري للحصول على السيولة
N	Valide	120
	Manquante	0
Moyenne	3,1167	3,1000
Médiane	3,0000	3,0000
Mode	4,00	4,00
Ecart-type	1,20352	1,17681
Variance	1,448	1,385
Somme	374,00	372,00

Tableau de fréquences

يقوم البنك بتحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	11	9,2	9,2
	لا أتفق	31	25,8	35,0
	غير متأكد	27	22,5	57,5
	أتفق	35	29,2	86,7
	أتفق تماما	16	13,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يقوم البنك بتوريق قروض الرهن العقاري للحصول على السيولة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	11	9,2	9,2
	لا أتفق	30	25,0	34,2
	غير متأكد	29	24,2	58,3
	أتفق	36	30,0	88,3
	أتفق تماما	14	11,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

تحسين الحوكمة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك	يدار البنك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا بهدف حماية مصالح المودعين	تخضع أعمال وقضايا ومعاملات البنك لقرارات مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا

الملاحق

N	Valide	120	120	120
	Manquante	0	0	0
Moyenne		4,3083	4,3500	4,0500
Médiane		4,0000	4,0000	4,0000
Mode		5,00	4,00	4,00 ^a
Ecart-type		,80748	,65658	,99452
Variance		,652	,431	,989
Somme		517,00	522,00	486,00

a. Il existe de multiples modes

Tableau de fréquences

تخضع أعمال وقضايا ومعاملات البنك لقرارات مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	1	,8	,8	,8
	لا أتفق	3	2,5	2,5	3,3
	غير متأكد	11	9,2	9,2	12,5
	أتفق	48	40,0	40,0	52,5
	أتفق تماما	57	47,5	47,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

يدار البنك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا بهدف حماية مصالح المودعين

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق	1	,8	,8	,8
	غير متأكد	9	7,5	7,5	8,3
	أتفق	57	47,5	47,5	55,8
	أتفق تماما	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

تحسن الحوكمة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	4	3,3	3,3	3,3
	لا أتفق	4	3,3	3,3	6,7
	غير متأكد	20	16,7	16,7	23,3
	أتفق	46	38,3	38,3	61,7
	أتفق تماما	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الملاحق

Statistiques

		أبرم البنك اتفاقيات مع شركات التأمين تسمح له بتقديم خدمات تأمينية	لا توجد حواجز قانونية تمنع البنك من توزيع المنتجات التأمينية عبر شبابيكها	يقدم البنك المنتجات التأمينية بهدف تقديم خدمة متكاملة
N	Valide	120	120	120
	Manquante	0	0	0
Moyenne		4,2250	3,7917	4,1917
Médiane		4,0000	4,0000	4,0000
Mode		5,00	4,00	4,00 ^a
Ecart-type		,88368	1,20151	,82295
Variance		,781	1,444	,677
Somme		507,00	455,00	503,00

a. Il existe de multiples modes

Tableau de fréquences

أبرم البنك اتفاقيات مع شركات التأمين تسمح له بتقديم خدمات تأمينية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
	لا أتفق	3	2,5	2,5	4,2
	غير متأكد	15	12,5	12,5	16,7
	أتفق	46	38,3	38,3	55,0
	أتفق تماما	54	45,0	45,0	100,0
Total		120	100,0	100,0	

لا توجد حواجز قانونية تمنع البنك من توزيع المنتجات التأمينية عبر شبابيكها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	10	8,3	8,3	8,3
	لا أتفق	7	5,8	5,8	14,2
	غير متأكد	20	16,7	16,7	30,8
	أتفق	44	36,7	36,7	67,5
	أتفق تماما	39	32,5	32,5	100,0
Total		120	100,0	100,0	

يقدم البنك المنتجات التأمينية بهدف تقديم خدمة متكاملة

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	1	,8	,8	,8
لا أتفق	2	1,7	1,7	2,5
غير متأكد	19	15,8	15,8	18,3
أتفق	49	40,8	40,8	59,2
أتفق تماما	49	40,8	40,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

	المظهر العام للبنك ملائم ويجذب الزبائن	يوجد لدى البنك تقنيات حديثة	ملاءمة البيئة الداخلية للبنك لتقديم الخدمة
N Valide	120	120	120
Manquante	0	0	0
Moyenne	4,1667	4,0333	4,0417
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	4,00
Ecart-type	,90129	1,06852	1,00750
Variance	,812	1,142	1,015
Somme	500,00	484,00	485,00

Tableau de fréquences

المظهر العام للبنك ملائم ويجذب الزبائن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	4	3,3	3,3	3,3
لا أتفق	2	1,7	1,7	5,0
غير متأكد	10	8,3	8,3	13,3
أتفق	58	48,3	48,3	61,7
أتفق تماما	46	38,3	38,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يوجد لدى البنك تقنيات حديثة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	8	6,7	6,7	6,7
لا أتفق	2	1,7	1,7	8,3
غير متأكد	12	10,0	10,0	18,3
أتفق	54	45,0	45,0	63,3

الملاحق

أُتفق تماما	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

ملاءمة البيئة الداخلية للبنك لتقديم الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أُتفق تماما	6	5,0	5,0	5,0
لا أُتفق	3	2,5	2,5	7,5
غير متأكد	13	10,8	10,8	18,3
أُتفق	56	46,7	46,7	65,0
أُتفق تماما	42	35,0	35,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

	يوفر البنك سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	يمكن الاعتماد على موظفي البنك	يولي موظفو البنك رعاية خاصة للزبون	تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها
N	120	120	120	120	120
Valide					
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	4,0500	4,1750	4,1583	4,2333	4,2917
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00 ^a
Ecart-type	1,04399	,93181	,91666	,86708	,82397
Variance	1,090	,868	,840	,752	,679
Somme	486,00	501,00	499,00	508,00	515,00

a. Il existe de multiples modes

Tableau de fréquences

يوفر البنك سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أُتفق تماما	7	5,8	5,8	5,8
لا أُتفق	3	2,5	2,5	8,3
غير متأكد	11	9,2	9,2	17,5
أُتفق	55	45,8	45,8	63,3
أُتفق تماما	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

الملاحق

يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	5	4,2	4,2	4,2
	لا أتفق	1	,8	,8	5,0
	غير متأكد	10	8,3	8,3	13,3
	أتفق	56	46,7	46,7	60,0
	أتفق تماما	48	40,0	40,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

يمكن الاعتماد على موظفي البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	4	3,3	3,3	3,3
	لا أتفق	3	2,5	2,5	5,8
	غير متأكد	9	7,5	7,5	13,3
	أتفق	58	48,3	48,3	61,7
	أتفق تماما	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

يولي موظفو البنك رعاية خاصة للزبون

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
	لا أتفق	5	4,2	4,2	5,8
	غير متأكد	7	5,8	5,8	11,7
	أتفق	55	45,8	45,8	57,5
	أتفق تماما	51	42,5	42,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
	لا أتفق	3	2,5	2,5	4,2
	غير متأكد	7	5,8	5,8	10,0
	أتفق	54	45,0	45,0	55,0
	أتفق تماما	54	45,0	45,0	100,0

الملاحق

تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
لا أتفق	3	2,5	2,5	4,2
غير متأكد	7	5,8	5,8	10,0
أتفق	54	45,0	45,0	55,0
أتفق تماما	54	45,0	45,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques

	يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري	يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة
N Valide	120	120
Manquante	0	0
Moyenne	3,9667	3,9917
Médiane	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00
Ecart-type	1,04466	,97443
Variance	1,091	,950
Somme	476,00	479,00

Tableau de fréquences

يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	7	5,8	5,8	5,8
لا أتفق	6	5,0	5,0	10,8
غير متأكد	7	5,8	5,8	16,7
أتفق	64	53,3	53,3	70,0
أتفق تماما	36	30,0	30,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	5	4,2	4,2	4,2
لا أتفق	3	2,5	2,5	6,7
غير متأكد	18	15,0	15,0	21,7

الملاحق

أنتفى	56	46,7	46,7	68,3
أنتفى تماما	38	31,7	31,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistiques									
		يقيم البنك بتوزيع استمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن	يقوم موظفو البنك بالتعامل مع الزبائن يثق الزبون دائما في عمليات البنك	يتمتع موظفو البنك بالسعة الطيبة في خدمة زبائنه	يتمتع موظفو البنك بالسعة الحسنة				
		البنك مع الزبائن	اعتناء موظفو البنك بملايسهم وهندامهم	الزبون دائما في عمليات البنك	حاجات الزبون ورغباته	الطيبة في خدمة زبائنه	يتمتع موظفو البنك بالسعة الحسنة		
N	Valide	120	120	120	120	120	120	120	120
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1833	4,2917	4,2167	4,1667	4,2417	4,1083		
Médiane		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000		
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
Ecart-type		,80943	,79278	,72394	,78144	,74468	,81782		
Variance		1,780	,629	,524	,611	,555	,669		
Somme		415,00	502,00	506,00	500,00	509,00	493,00		

Tableau de fréquences

يتمتع موظفو البنك بالسعة الحسنة					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أنتفى تماما	2	1,7	1,7	1,7
	لا أنتفى	3	2,5	2,5	4,2
	غير متأكد	13	10,8	10,8	15,0
	أنتفى	64	53,3	53,3	68,3
	أنتفى تماما	38	31,7	31,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

يمتاز البنك بالسعة الطيبة في خدمة زبائنه				
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
Valide	لا أنتفى	3	2,5	2,5
	غير متأكد	13	10,8	10,8
	أنتفى	56	46,7	46,7
	أنتفى تماما	48	40,0	40,0
	Total	120	100,0	100,0

الملاحق

يقوم موظفو البنك بتكثيف الخدمة لتلبي حاجات الزبون ورغباته

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	1	,8	,8	,8
لا أتفق	4	3,3	3,3	4,2
غير متأكد	10	8,3	8,3	12,5
أتفق	64	53,3	53,3	65,8
أتفق تماما	41	34,2	34,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

اللباقة والذوق في التعامل مع الزبائن يثق الزبون دائما في عمليات البنك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق	3	2,5	2,5	2,5
غير متأكد	12	10,0	10,0	12,5
أتفق	61	50,8	50,8	63,3
أتفق تماما	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

اعتناء موظفو البنك بملابسهم وهندامهم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
لا أتفق	2	1,7	1,7	3,3
غير متأكد	7	5,8	5,8	9,2
أتفق	57	47,5	47,5	56,7
أتفق تماما	52	43,3	43,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

اتقان تعامل موظفو البنك مع الزبائن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	1	,8	,8	,8
لا أتفق	5	4,2	4,2	5,0
غير متأكد	9	7,5	7,5	12,5
أتفق	61	50,8	50,8	63,3
أتفق تماما	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

الملاحق

يقوم البنك بتوزيع استمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	18	15,0	15,0	15,0
	لا أتفق	10	8,3	8,3	23,3
	غير متأكد	18	15,0	15,0	38,3
	أتفق	47	39,2	39,2	77,5
	أتفق تماما	27	22,5	22,5	100,0
Total		120	100,0	100,0	

يثق الزبون دائما بعمليات البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	5	4,2	4,2	4,2
	لا أتفق	3	2,5	2,5	6,7
	غير متأكد	21	17,5	17,5	24,2
	أتفق	59	49,2	49,2	73,3
	أتفق تماما	32	26,7	26,7	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Statistiques

		يتعامل البنك مع	يشعر الزبون بالأمان عند	إن موظفي البنك يعرفن	بإمكان الزبون الحصول	على بعض الخدمات	قصر مدة انتظار الحصول	ملاءمة موقع المصرف
		إن أوقات عمل البنك	المعلومات الخاصة	تعالمله مع موظفي البنك	إن موظفي البنك يعرفن	المصرفية وحل المشاكل	على الخدمة	الذي يتعامل معه الزبون
N	Valide	120	120	120	120	120	120	120
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,0667	4,4167	4,1833	4,1083	3,4917	3,7583	4,2583
Médiane		4,0000	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
Ecart-type		,89568	,82588	,88861	,88684	1,28335	1,03709	,87443
Variance		,802	,682	,790	,786	1,647	1,076	,765
Somme		488,00	530,00	502,00	493,00	419,00	451,00	511,00

Tableau de fréquences

إن أوقات عمل البنك تناسب الزبائن

الملاحق

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	3	2,5	2,5	2,5
	لا أتفق	3	2,5	2,5	5,0
	غير متأكد	17	14,2	14,2	19,2
	أتفق	57	47,5	47,5	66,7
	أتفق تماما	40	33,3	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	1	,8	,8	,8
	لا أتفق	5	4,2	4,2	5,0
	غير متأكد	5	4,2	4,2	9,2
	أتفق	41	34,2	34,2	43,3
	أتفق تماما	68	56,7	56,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

يشعر الزبون بالأمان عند تعامله مع موظفي البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
	لا أتفق	5	4,2	4,2	5,8
	غير متأكد	11	9,2	9,2	15,0
	أتفق	53	44,2	44,2	59,2
	أتفق تماما	49	40,8	40,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

إن موظفي البنك يعرفن طلبات الزبون بسهولة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
	لا أتفق	5	4,2	4,2	5,8
	غير متأكد	14	11,7	11,7	17,5
	أتفق	56	46,7	46,7	64,2
	أتفق تماما	43	35,8	35,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الملاحق

بإمكان الزبون الحصول على بعض الخدمات المصرفية وحل المشاكل عن طريق الهاتف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	14	11,7	11,7	11,7
لا أتفق	13	10,8	10,8	22,5
غير متأكد	21	17,5	17,5	40,0
أتفق	44	36,7	36,7	76,7
أتفق تماما	28	23,3	23,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

قصر مدة انتظار الحصول على الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	5	4,2	4,2	4,2
لا أتفق	10	8,3	8,3	12,5
غير متأكد	22	18,3	18,3	30,8
أتفق	55	45,8	45,8	76,7
أتفق تماما	28	23,3	23,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

ملاءمة موقع المصرف الذي يتعامل معه الزبون

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أتفق تماما	2	1,7	1,7	1,7
لا أتفق	3	2,5	2,5	4,2
غير متأكد	13	10,8	10,8	15,0
أتفق	46	38,3	38,3	53,3
أتفق تماما	56	46,7	46,7	100,0