



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مطبوعة في مقياس الاقتصاد البنكي

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمكتب التخرج في الجزائر

المعمق

الأستاذة: حبيبة مداس

السنة أولى ماستر اقتصاد نقدي وبنكي

السنة الجامعية: 2016-2017

مقياس الاقتصاد البنكي المعمق هو تكملة لمقياس الاقتصاد البنكي، فبعد أن يتمكن الطالب من خلال هذا الأخير الإلمام بكل ما يتعلق بأعمال البنوك وغايتها في الاقتصاد (التعرف على البنوك وتطورها وأنواعها وأهم وظائفها وكيفية خلقها للنقود وإدارتها للسيولة البنكية ومؤشرات تقييمها ومؤشرات الربحية...) يستطيع من خلال مقياس البنكي المعمق الإلمام بأهم التطورات التي شهدتها الساحة البنكية خاصة المتعلقة بالعملة المصرفية وآثارها على اقتصاديات البنوك والجهاز المصرفي من ناحية الأداء والسياسات والتوجهات....

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
02	تقديم
03	فهرس المحتويات
05	المحور الأول: تحرير الخدمات البنكية.....
05	أولا - الاتفاقية العامة للتعريفات الجمركية والتجارة (الجات)
10	ثانيا- تحرير الخدمات المالية والمصرفية
13	المحور الثاني: الاندماج المصرفي.....
13	أولا- مفهوم الاندماج وأنواعه
16	ثانيا- دواعي ومبررات الاندماج
17	ثالثا- شروط الاندماج وضوابط نجاحه
18	رابعا- مراحل الاندماج
19	خامسا- مزايا (آثار إيجابية) الاندماج ومشاكله (آثار سلبية)
20	المحور الثالث: التسويق المصرفي
20	أولا- نشأة وتطور التسويق المصرفي
23	ثانيا- إستراتيجية لتسويق المصرفي
25	ثالثا- ثالثا- المزيج التسويقي لخدمات البنوك التجارية
35	المحور الرابع: الصيرفة الإلكترونية.....

35	أولا- ماهية الصيرفة الإلكترونية
38	ثانيا- وسائل الدفع الإلكتروني
42	ثالثا- وسائل الدفع الإلكتروني
44	رابعا- مخاطر الصيرفة الإلكترونية
45	المحور الخامس: إدارة المخاطر المصرفية.....
45	أولا- المخاطر المصرفية
49	ثانيا- إدارة المخاطر البنكية
55	المحور السادس: الأزمات المالية والجهاز المصرفي.....
55	أولا- مفهوم الأزمة المالية ومسبباتها
58	ثانيا- أهم الأزمات المالية
62	ثالثا- أزمة الرهن العقاري 2008
66	المحور السابع: الحوكمة في البنوك.....
66	أولا- مفهوم الحوكمة في البنوك
67	ثانيا- أهمية الحوكمة في الجهاز المصرفي والهدف منها
68	ثالثا- مبادئ الحوكمة في البنوك والعناصر الأساسية لدعم تطبيقها بشكل سليم
70	رابعا- دور البنك المركزي في إرساء الحوكمة
74	المحور الثامن: مقررات بازل 1-2-3.....
74	أولا- اتفاقية بازل 1
79	ثانيا- اتفاقية بازل 2:
83	ثالثا- مقررات بازل 3
85	المحور التاسع: البنوك الإسلامية.....
85	أولا- ماهية البنوك الإسلامية
87	ثانيا- موارد البنوك الإسلامية
88	ثالثا- أنشطة البنوك الإسلامية واستخدامها

91	الخاتمة.....
92	قائمة المراجع.....

تمهيد:

نتج عن تأزم الأوضاع الاقتصادية العالمية بعد الحرب العالمية الثانية إتباع سياسات حمائية شديدة التقييد من قبل العديد من دول العالم، أدت إلى انكماش حركة التجارة الدولية وتضاؤل حجمها، ولذلك كان لابد من إصلاح النظام الاقتصادي بجوانبه الثلاث: النقدي والمالي والتجاري. وبتوقيع اتفاقية بريتون وودز أنشأ كل من صندوق النقد الدولي والبنك العالمي للإنشاء والتعمير ليغطيا الجانبين النقدي والمالي، واستكمالا لهذا البناء كان لا بد من تنظيم التبادل التجاري الحر بين الدول المشاركة فيه عبر إنشاء المنظمة العالمية للتجارة. والتي سعت لتوسع التبادل التجاري للسلع والخدمات بإزالة كافة القيود الجمركية المفروضة عليه.

وبميلاد منظمة التجارة العالمية، شهد الاقتصاد الدولي في نهاية القرن الـ 20 تغيرات هيكلية جذرية، تميزت بظهور وتنامي التكتلات الاقتصادية العالمية وتعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات، مما أدى إلى تزايد الاعتماد المتبادل بين الدول المختلفة وارتباط العالم بشبكة من العلاقات التجارية والمالية وتعميق انفتاح الأسواق المالية، خاصة مع ما صاحبها من تطور تكنولوجي ومعلوماتي. وبما أن القطاع المصرفي أكثر القطاعات تأثرا بالعملة المالية، فقد أخذت الصناعة المصرفية اتجاهات حديثة حتى تحافظ على نصيبها النسبي في التمويل فأقبلت أكثر نحو المخاطرة لتحقيق أقصى عائد وكسب أكبر حصة ممكنة في السوق المحلي والدولي، عبر إستراتيجية تعظم الآثار الايجابية لتحرير الخدمات، وتعمل في نفس الوقت على تعزيز القدرة التنافسية للجهاز المصرفي، فاهتمت أكثر بالتسويق المصرفي، الصيرفة الإلكترونية، والاندماج المصرفي وغيرها.

كما أضافت التطورات المستجدة على سوق العمل المصرفي بسبب التغيرات السابقة (كالذبذبة الشديدة في أسعار الفائدة وتعويم أسعار صرف العملات ودخول العديد من المنتجات المستحدثة) المزيد إلى مخاطر العمل المصرفي وعقدتها وجعلت من القدرة على التعرف والسيطرة عليها مهارات أساسية تتوقف عليها قدرة المؤسسة على البقاء. وهو ما استدعى إدارة فعالة لهذه المخاطر واستخدام تقنيات أكثر اتقانا وشمولا لقياسها، خاصة مع توالي الأزمات المالية التي شهدتها كثير من دول العالم وأثرت بشكل ملحوظ على الاقتصاد العالمي. أين أصبح التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة وما يتضمنه من شفافية ومنح حق المساءلة ضروريا لحماية البنوك، وفي هذا الجانب تكتسب نظم وآليات الوقاية والتحوط ضد الأزمات (مقررات لجنة بازل 1-2-3) أهمية متزايدة لتعزيز سلامة النظام المالي في ظل التحرير وانفتاح الأسواق. وهنا برزت الصناعة الإسلامية كمنافس قوي للنظام الرأسمالي، خاصة بعد ما أثبتت مؤسساته (البنوك الإسلامية) جدارتها وصمودها أمام الأزمة المالية.

المحور الأول: تحرير الخدمات البنكية

شهد الاقتصاد الدولي في نهاية القرن الـ20 تغيرات هيكلية جذرية، تميزت بتنامي وتعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات والتكتلات الاقتصادية وسيادة آلية السوق، ومن منطلق أن التجارة الدولية هي محرك النمو الاقتصادي، وأنها تنتعش في ظل المنافسة وفتح الأسواق، فإن حرية التجارة هي شرط أساسي للنمو، وهو ما نادى به الاتفاقية العامة للتعريفات الجمركية والتجارة والتي أدرجت في جولتها الثامنة بالأورغواي الخدمات ضمن جدول أعمالها، حتى تخضع لمبادئ التحرير.

أولاً- الاتفاقية العامة للتعريفات الجمركية والتجارة (الجات): هي اتفاقية دولية متعددة الأطراف لتبادل المزايا التفضيلية بين الدول الأعضاء الناتجة عن تحرير التجارة الدولية من القيود الجمركية والكمية، نشأت فكرتها في أكتوبر 1947، وأصبحت سارية المفعول في 1948¹. ومن جانفي 1948 إلى غاية أفريل 1994، شهد العالم عدة جولات تفاوضية تمحورت بداية حول تحرير التجارة في السلع لتنتهي بتوسيع التجارة في الخدمات كوسيلة لدفع النمو الاقتصادي العالمي. ويرجع إدخال الخدمات في مجال المفاوضات في الأورغواي أساساً إلى إصرار الدول المتقدمة خاصة الولايات المتحدة بسبب:

- تتمتعها بمزايا نسبية وتنافسية في مجال تجارة الخدمات وتنامي نصيب الخدمات في إجمالي التجارة الدولية.
- التقدم التكنولوجي والانجازات العلمية المحققة في إطار هذا القطاع خاصة في مجال الاتصال والمعلومات وخدمات البنوك.
- يعتبر قطاع الخدمات من أكبر القطاعات استخداماً للعمالة.
- وجود فائض في بعض قطاعات الخدمات في دول وعجز في دول أخرى، مما يزيد من فرص التبادل.
- ارتفاع مستوى التعليم والتدريب ورخص تكاليف عناصر الإنتاج التي تدخل في صناعة قطاع الخدمات كونها تعتمد أكثر على الإنسان، يزيد من فرص نموها في مختلف البلدان مقارنة بالقطاعات الصناعية الأخرى.

1- المنظمة العالمية للتجارة: اتفاقية الجات كانت مجرد تنظيم دولي مؤقت حتى يخرج ميثاق هافانا* إلى النور، وإلى أن يحدث ذلك تحولت الجات إلى سكرتارية دائمة مقرها جنيف تدعو إلى عقد جولات مفاوضات حول تحرير التجارة الدولية دون أن ترقى إلى أن تكون منظمة عالمية من الناحية القانونية². وقد استغرقت عملية الانتقال من الاتفاقية العامة إلى إنشاء المنظمة العالمية للتجارة ما يقارب النصف قرن من خلال ثماني جولات³:

✓ الـ5 جولات الأولى: موضوعها التعريفات الجمركية.

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، الجات وآليات منظمة التجارة العالمية-من أورغواي إلى سياتل وحتى الدوحة-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002، ص 17.

* - ينص ميثاق هافانا على العمل على إنشاء منظمة للتجارة الدولية تكون على نفس مستوى صندوق النقد الدولي والبنك الدولي.

² - نفس المرجع السابق، ص 22.

³ - عياشي قويدر، إبراهيم عبد الله، آثار انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة بين التفاؤل والتشاؤم، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 2، جامعة الشلف، ص 53-54. من الموقع: http://www.univ-chlef.dz/RENAF/Articles_Renaf_N_02/article_02.pdf

✓ **جولة كيندي (1967-64):** بسويسرا موضوعها التعريفية الجمركية وإجراءات ضد الإغراق**

✓ **جولة طوكيو (1979-73):** بسويسرا موضوعها التعريفية الجمركية وقيود غير جمركية.

✓ **جولة الأوروغواي (1994-86):** بسويسرا، هي أكثر الجولات شهرة من حيث النتائج، موضوعها التعريفية الجمركية وإدماج عدة قطاعات أخرى، ففي هذه الجولة أصدرت الوثيقة النهائية بأربع اتفاقيات (اتفاقية التجارة في السلع الزراعية والمنسوجات والملابس، اتفاقية التجارة في الخدمات GATS، اتفاقية حقوق الملكية الفكرية، اتفاقية إجراءات الإغراق والدعم وتسوية المنازعات) مع عرض إنشاء المنظمة العالمية للتجارة للتوقيع، أصبحت سارية المفعول في 1-1-1995 واتخذت سويسرا مقراً لها. وتعتبر المنظمة العالمية للتجارة الإطار القانوني والمؤسسي لنظام التجارة بين دول العالم. وهي تتضمن التزامات تعاقدية أساسية تحدد للحكومات كيفية صياغة وتنفيذ الأنظمة التجارية المحلية. وبالتالي تتمثل مهامها في: ¹

- تنمية العلاقات التجارية بين الدول من خلال المناقشات والمفاوضات الجماعية وفض النزاعات التجارية.
 - وضع أسس للتعاون بينها وبين صندوق النقد الدولي والبنك الدولي من أجل تنسيق السياسات النقدية والمالية والتجارية للدول الأعضاء.
 - دعم النظام القانوني للغات لاسيما إجراءات الوقاية ومكافحة الدعم والإغراق.
 - توسيع قواعد الجات لتشمل تحرير تجارة السلع الزراعية والمنسوجات والملابس وتجارة الخدمات والجوانب التجارية المتعلقة بحماية الملكية الفكرية والاستثمار.
- وبذلك يمكن استنتاج أهم أوجه الاختلاف بين كل من الجات ومنظمة التجارة العالمية من خلال:
- من حيث الطبيعة: فالجات مجموعة قواعد دون بناء مؤسسي أي مجرد معاهدة متعددة الأطراف منظمة على أساس مؤقت، أما المنظمة فهي مؤسسة دائمة ذات إطار دائم لها شخصية مستقلة.
 - من حيث المجال: طبقت قواعد الجات على التجارة في السلع فقط، بينما شملت المنظمة إضافة لذلك كل من التجارة في الخدمات والأبعاد التجارية لحقوق الملكية الفردية
 - من حيث المنهج: الجات إدارة متعددة الأطراف غير ملزمة لهم، بينما المنظمة كيان مؤسس على قاعدة قانونية قوية كل أعضائها صادقوا على اتفاقياتها وهي بذلك ملزمة لهم.
 - من حيث تسوية المنازعات: تتميز المنظمة بآلية أفضل في فض النزاعات ومراجعة السياسات التجارية من الجات ولها صلاحيات أقوى

** - الإغراق هو بيع سلعة في بلد آخر بسعر أقل مما تباع فيه في البلد المنشأ للسلعة، بهدف كسب حصة في السوق، ومن ثم القضاء على المنافسين؛ بالتالي امتلاك السوق المستورد، فتقوم الشركة المنتجة للسلعة برفع السعر كما يحلو لها بعد القضاء على كل المنافسين، فيصبح المستهلك مضطراً للشراء بالسعر الجديد لعدم وجود بديل.

¹ - عاطف السيد، الجات والعالم الثالث، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2002، ص 26-27.

أ- مبادئ المنظمة العالمية للتجارة:¹

➤ الالتزام بمبدأ الدول الأولى بالرعاية: أين يحضر على الدول الأعضاء القيام بأي معاملة تمييزية لدولة أجنبية، وأية ميزة تمنحها إحدى الدول الأعضاء لبلد آخر (سواء كان عضواً أو لا) فإنها ستطبق فوراً على كافة أعضاء المنظمة كونها أولى بالرعاية، ولا يجب أن تكون أقل رعاية أو تفضيلاً عن ذلك البلد.

➤ مبدأ المعاملة بالمثل: أين تستطيع أي دولة عضو في المنظمة اتخاذ تدابير وإجراءات ضد أي دولة أخرى عضو أي أيضاً سبق لها اتخاذ إجراءات وتدابير مماثلة.

➤ مبدأ الشفافية: أو المصدقية أي نشر جميع المعلومات حول القوانين واللوائح الوطنية المتعلقة بالتجارة، والممارسات التجارية السائدة بشكل صحيح.

➤ مبدأ المعاملة الخاصة للدول النامية والأقل نمواً: من ناحية مستويات التعريف الجمركية، أو درجة التزامها بالقواعد وتوقيت تنفيذها، مع التزام الدول المتقدمة بإتاحة المساعدات والمعونات الفنية اللازمة لها.

➤ اقتصار الحماية على استخدام التعريف الجمركية دون سواها، واستبعاد وسائل الحماية الأخرى كالقيود الكمية مثل حصص الاستيراد.

➤ مبدأ عدم السماح بالاحتكارات أو على الأقل تنظيمها، وإزالة الأساليب الحمائية المعيقة للمنافسة وتحرير التجارة.

ب- آثار المنظمة على الدول النامية: الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة يمكن أن يكون له مجموعة من الآثار الإيجابية أهمها:²

- إمكانية نفاذ صادرات الدول النامية إلى أسواق الدول المتقدمة، بعد إلغاء الدعم المقدم من الدول الصناعية لمنتجاتها المحليين والإلغاء التدريجي لحصص وارداتها من المنسوجات والملابس الجاهزة.
- إمكانية الحصول على التقنية الحديثة في مجالات عديدة كخدمات المكاتب الاستثمارية..
- زيادة المنافسة بين دول العالم تستلزم ضرورة زيادة الكفاءة الإنتاجية في الدول النامية وتحسين جودة الإنتاج لتحافظ بسوقها المحلي، وتحصل على حصة في الأسواق الخارجية.

أما في المقابل نجد أن:³ (الآثار السلبية)

- إلغاء الدعم المقدم من الدول الصناعية لمنتجاتها الزراعيين سيزيد من أسعار الواردات، وهو ما يضر بميزان المدفوعات وارتفاع التضخم.

1 - عبد المطلب عبد الحميد، الجات وآليات منظمة التجارة العالمية-من أورغواي إلى سياتل وحتى الدوحة-، مرجع سابق، ص 30-34.

2 - سليمان المنذري، السوق العربية في عصر العولمة، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1999، ص 211-215 (بتصرف)

3 - عبد المطلب عبد الحميد، الجات وآليات منظمة التجارة العالمية-من أورغواي إلى سياتل وحتى الدوحة-، مرجع سابق، ص 114-115.

● صعوبة تصدي الدول النامية لمنافسة المنتجات المستوردة التي تكون بتكلفة أقل وجودة أعلى، وكذلك بالنسبة للخدمات فللمنافسة أشد في مجال تجارة الخدمات كالخدمات المصرفية، وخدمات التأمين، والملاحة والطيران المدني الأمر الذي يضر بالصادرات الخدمية للدول النامية.

● يؤدي التخفيض التدريجي في الرسوم الجمركية إلى عجز الموازنة العامة، أو زيادة الضرائب مما يرفع من تكاليف الإنتاج.

2- الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (الجاتس): تعد الخدمات الدعامية الثانية التي يقوم عليها الاقتصاد، ويمكن تعريفها بأنها تلك الأنشطة الاقتصادية الغير مجسدة في صورة سلعة مادية، وإنما تقدم في صورة نشاط مفيد لمن يطلبه، مثل الخدمات المالية وخدمات النقل¹.... فهي أنشطة غير ملموسة تقدم من طرف إلى آخر، لا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديمها قد يقترن أو لا يقترن عند تقديمها بمنتج مادي ملموس². ومفهوم تحرير التجارة في الخدمات يختلف عنه في حالة السلع، حيث انه في معظم الحالات لا توجد مشكلة عبور حدود وتعريفات جمركية بالنسبة إلى الخدمات، والقيود على التجارة فيها تأتي من خلال القوانين والقرارات والإجراءات التي تضعها كل دولة، وهذه القيود هي التي سعت اتفاقية الخدمات إلى إزالتها وتخفيضها³. وعليه يكون المقصود من تحرير تجارة الخدمات: تقديم وتوريد وممارسة كافة الخدمات في كافة الاقتصاديات بالتبادل دون قيود أو عوائق تضعها الدولة. بمعنى إزالة التمييز بين موردي الخدمات الأجانب والمحليين، إذ يعتبر منتج أو مورد الخدمات بأنه شخص طبيعي أو معنوي يقوم بإنتاج وتسويق خدمات معينة شرط ألا يكون مؤسسة حكومية أو تابعة لها. "كما يشير مفهوم تجارة الخدمات أيضا إلى حرية انتقال مستهلكي الخدمات من بلد لآخر واختيار أي مورد للخدمة والطريقة التي يعرض بها خدماته. بمعنى أن تحرير الخدمات يتضمن إلغاء التدخل الحكومي في مجال تجارة الخدمات، إلا إذا كان ذلك التدخل يتم لأسباب سيادية، وهنا تفرض القيود على الخدمة تحديدا سواء كان مقدمها محلي أو أجنبي"⁴.

أ- تصنيفات التجارة الدولية في الخدمات: شملت الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات عدة أنواع من الخدمات كخدمات الأعمال (خدمات قانونية، هندسية، خدمات الحاسب الآلي، خدمات التأجير، ..)، خدمات الاتصالات بمختلف أنواعها، خدمات النقل والتوزيع (بحري، جوي، بري)، الخدمات التعليمية، خدمات صحية واجتماعية، خدمات السياحة والأسفار، خدمات البيئة (كخدمات المجاري والتخلص من النفايات)، الخدمات الرياضية والثقافية والترفيهية. وعموما يمكن تقديم تلك الخدمات عبر عدة أنماط:⁵

1 - نفس المرجع السابق، ص 193.

2 - عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص 48.

3 - عبد المطلب عب الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 109-110.

4 - حسين عبيد، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، سلسلة أوراق اقتصادية، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، 2002، ص 9.

5 - صفوت عبد السلام عوض الله، الجات ومنظمة التجارة العالمية وتحرير التجارة في الخدمات المالية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002، ص 18 وما بعدها.

✓ الخدمات المنفصلة أو المنعزلة (عبر الحدود): وتظم الأنشطة الخدمية التي لا تحتاج إلى انتقال عارض وطالب الخدمة بين دول العالم المختلفة.¹ وبالتالي يكون مقدم الخدمة في دولة ومستهلكها في دولة أخرى، أي يتم نقل الخدمة من دولة إلى أخرى دون الحاجة للانتقال الشخصي لأي منهما والتي تتم عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني (وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية)

✓ خدمات متمركزة بمواقع عارضها (عبر الاستهلاك الخارجي): أين يتم انتقال المستهلك إلى بلد منتج الخدمة كخدمات إصلاح السفن، الخدمات الصحية في مستشفى دولة أخرى، خدمات تعليمية، خدمات السياحة ...

✓ خدمات متمركزة في مواقع طالبها: وهي الخدمات التي تتطلب انتقال المنتج أو عارض الخدمة إلى دولة المستهلك أو طالب الخدمة، وتقع كل من الخدمات المصرفية والتأمين في دائرة هذه الفصيلة من الأنشطة الخدمية. وتكون إما:²

• بالوجود التجاري: أين تقدم الخدمة من مقدمها في دولة أخرى عن طريق الوجود التجاري فيها مثل أمة فرع لبنك أجنبي، أو مكاتب تمثيل ...

• بوجود أو انتقال مؤقت لأشخاص طبيعيين: أين تقدم الخدمة عبر أشخاص طبيعيين من دولة في دولة أخرى، أي انتقال فعلي ولكنه مؤقت لأشخاص عبر الحدود كإرسال مستشار أجنبي أو بعض موظفي الشركة لدولة أخرى قصد تقديم خدماتها

ب- الالتزامات التي تتضمنها الاتفاقية: تتضمن الاتفاقية مجموعة من المبادئ والالتزامات الواجبة التنفيذ يمكن تقسيمها إلى:³

✓ الالتزامات العامة: ويلتزم بها جميع الأعضاء دون استثناء وتظم المبادئ السابق ذكرها.

✓ الالتزامات المحددة: وهي الالتزامات التي لا تطبق على كافة الدول الأعضاء وإنما على دول بعينها. وتكون هذه الالتزامات متضمنة في جداول العروض المقدمة، وتحدد من خلالها الدولة العضو تعهدات في قطاعات خدمية محددة ومدى التحرير والمؤهلات الواجب توفرها لمنح الموردين الأجانب نفس المعاملة الوطنية، وتتمثل في:⁴

• مبدأ المعاملة الوطنية: أي عدم التمييز في المعاملات التجارية، أين تلتزم الدول الأعضاء بمنح المنتجات الأجنبية نفس معاملة المنتجات الوطنية من حيث الضريبة والقوانين الداخلية.

• مبدأ التحرير التدريجي: حيث تنظم المادة 19 الواردة في الجزء الرابع من الاتفاقية والمعونة ب"التفاوض

حول الالتزامات المحددة" عملية الوصول إلى مستويات أعلى من التحرير من خلال جولات متعاقبة من

1 - سامي عفيفي حاتم، التجارة الخارجية بين التنظير والتنظيم، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1991، ص 297.

2 - عبد المطلب عب الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 111.

3 - نفس المرجع السابق، ص 116.

4 - محمد محمد علي إبراهيم، الجات: الآثار الاقتصادية لاتفاقية الجات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 116-117.

المفاوضات يبدأ أولها بعد 5 سنوات على الأكثر من تاريخ تنفيذ اتفاقية إنشاء منظمة التجارة، وتوجه تلك المفاوضات نحو تخفيض أو إزالة أي آثار معاكسة تعوق كفاءة الولوج للأسواق.¹

● **مبدأ النفاذ إلى الأسواق:** أين تتعهد الدولة العضو بالسماح لمقدمي الخدمات الأجانب بالدخول إلى أسواقها في القطاعات التي قامت بتحريرها وأدرجتها في جدول تعهداتها، والتخلص تدريجياً من القيود والإجراءات المعيقة لحرية تنقل الخدمات.

ثانياً- تحرير الخدمات المالية والمصرفية: مفهوم الخدمات المالية والمصرفية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمات بصورة عامة، وتمثل في مجموعة الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية قصد إشباع حاجات عملائها من إيداع وسحب وتحويلات مالية وائتمان ... ويمكن تصنيف هذه الخدمات إلى:

❖ **الخدمات المصرفية التجارية:** وترتبط بأنشطة البنوك التجارية من قبول للودائع، ومنح ائتمان وجميع الخدمات المصرفية التقليدية من سداد مدفوعات وصرف وتحصيل الشيكات لصالح الزبائن، التحويلات المالية، إصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية

❖ **الخدمات المصرفية الاستثمارية:** وهي خدمات تمنحها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها، مرتبطة بالمعلومات والإرشادات المتعلقة بالتداول في الأوراق المالية وإدارة محافظ استثماراتهم منها، وتشمل كذلك المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، تقديم الاستشارات المالية ودراسات الجدوى الاقتصادية للمشاريع ...

❖ **خدمات التأمين:** وتشمل خدمات التأمين وإعادة التأمين من تأمين على الحياة ضد الوفاة أو المرض أو الحوادث ...

1- مفهوم تحرير الخدمات المالية والمصرفية: (التحرير المالي) في ديسمبر 1997 وقعت 80 دولة في مدينة جنيف السويسرية على اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية والتأمينية في إطار منظمة التجارة العالمية، ودخلت حيز التنفيذ في 1999 وتنص على فتح الأسواق المالية والمصارف والمؤسسات المالية وربطها بالأسواق العالمية. فالتحرير المالي هو مجموع الإجراءات الساعية لخفض القيود المفروضة على القطاع المالي والتقليل من احتكار الدولة له وفتحه أمام المنافسة. وتتضمن الخدمات المالية جميع أنواع التأمين والخدمات المتصلة به (من إعادة التأمين وخدمات استشارية وخدمات تقدير المخاطر...)، وجميع الخدمات المصرفية من:²

- قبول الودائع والإقراض بكافة أشكاله.
- خدمات المدفوعات والتحويلات وبطاقات الائتمان وخصم الكمبيالات.
- خدمات السحب وتحصيل الصكوك.
- خدمات خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.
- عمليات النقد الأجنبي.

1 - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 116.

2 - عبد المطلب عبد الحميد، الجات واليات منظمة التجارة العالمية من أوروغواي إلى سياتل وحتى الدوحة، مرجع سابق، 136-137.

- التأجير التمويلي.
- إدارة الأوراق المالية لصالح العملاء، من إصدار (الاكتتاب لصالح عملائها) وتسويق وتداول وأعمال السمسرة والتعامل بالمشترقات المالية.
- إدارة الأموال وحفظ الأمانات.
- تقديم وإرسال المعلومات المالية وميكنتها وخدمات البرامج الجاهزة.
- تقديم الاستشارات والخدمات المالية الأخرى.

وتستبعد الاتفاقية الخدمات المالية المرتبطة بالسلطة كأنشطة البنك المركزي وأنشطة التأمين الاجتماعي العام أو المعاشات العامة. فحسب ما جاء في ملحق الخدمات المالية المرفق باتفاقية تحرير الخدمات فإنه يحق للدولة العضو وضع التنظيمات المحلية التي تكفل تطبيق المعايير والنظم الكفيلة بضمان الملاءة المصرفية وكفاية رأس المال وآليات العمل المصرفي السليم دون الإخلال بالتزاماته في إطار الاتفاقية.

إن إدراج الخدمات المالية والمصرفية ضمن اتفاقية الجاتس يعني توجه البنوك نحو التحرير المالي أو ما يسمى بالعمولة المالية بكل آثارها وتحدياتها على الجهاز المصرفي، ومن ثم أصبح لزاما عليه البحث وتحديث الآليات التي تزيد من قدراته التنافسية، وبالتالي تعظم الآثار الإيجابية للتحرير وتقلل من سلبياته، ولذلك التحرير المالي لا يكون دفعة واحدة، بل وفقا لخطوات منظمة ومرتبة تختلف بلد إلى آخر، ويظم التحرير المالي جانبين أساسيين:¹

- أ- **تحرير الأسواق المالية:** بإزالة القيود المفروضة ضد حيازة المستثمر الأجنبي للأوراق المالية للمنشآت المحلية، أو العكس، والمسرعة في بورصة القيم المتنقلة. وكذا الحد من إجبارية توطين رأس المال. ومن ثم تحرير حساب راس المال بمختلف أشكاله والتخلي عن الرقابة المقيدة لتدفقاته وعمليات الصرف.
- ب- **تحرير القطاع المالي المحلي:** وتشمل التحرير المصرفي بما يمثله ذلك من إلغاء أو تخفيف القيود المفروضة على العمل المصرفي والتقليل من احتكار الدولة له، وذلك ب:

- ✓ تحرير أسعار الفائدة على الودائع والقروض وتركها تحد بالعرض والطلب.
- ✓ تحرير الائتمان بالحد من توجيهه إلى قطاعات معينة ووضع سقف على القروض الممنوحة لباقي القطاعات وتخفيض أو إلغاء الاحتياطات الإلزامية المغالى فيها. ومن ثم تطبيق نظام غير مباشر للرقابة البنكية وإنشاء نظام إشرافي قوي
- ✓ تحرير المنافسة البنكية بإلغاء القيود التي تعيق دخول البنوك الأجنبية للأسواق المصرفية المحلية، وخصوصة البنوك والمؤسسات المالية قصد تعزيز مستوى كفاءتها.

¹ محلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تجارة دولية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008/2009، ص 4-5.

وعموما فإن التحرير يتطلب مجموعة من الإجراءات لتحسين مناخ التنافسية حتى يمكن الاستفادة منه. ومن أهم فوائد التحرير المصرفي:¹

- تحسين فعالية وكفاءة أداء القطاع المصرفي، من خلال خلق شروط المنافسة في السوق المصرفي، وهو ما يساهم في تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.
 - نقل التكنولوجيا والمعلومات ويشمل ذلك معرفة أفضل الممارسات الإدارية والمحاسبية ومعالجة البيانات، وبالتالي تحسين كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة، وتطوير مهارات العاملين والاستفادة من الخبرة الأجنبية.
 - تعبئة المدخرات المحلية والأجنبية والاستفادة منها في تمويل اقتصادياتها وزيادة استثماراتها، وبالتالي زيادة فرص وصول المستثمر المحلي إلى مجالات الاستثمار ومصادر التمويل الدولية، ومن ثم زيادة الترابط بين السوق المحلية والعالمية.
 - حث الحكومات على انتهاج سياسات اقتصاد كلي جديدة تتماشى مع التطورات الحديثة وتعديل أنظمة القطاعات المالية وتطوير دور الأجهزة الرقابية واختيار أفضل الوسائل لإدارة المخاطر وامتصاص الأزمات.
- أما سلبياته فتتمثل في سيطرة البنوك الأجنبية على السوق المصرفية المحلية، وإساءة استخدام موقعها فيها، وعدم قدرة البنوك المحلية على المنافسة في السوق المصرفي المحلي والعالمي. كما يمكن أن يؤثر بطريقة غير مباشرة على الاستقرار المالي، بسبب تقلب تدفقات رؤوس الأموال، وتزايد التعامل بالمشتقات المالية، ما ينتج عنه حدوث الأزمات المصرفية والمالية.

1- شروط نجاح التحرير المالي وعوامل زيادة القدرة التنافسية للبنوك:

أ- شروط نجاحه:²

- ✓ استقرار الاقتصاد الكلي: فالتحرير يتطلب سياسة نقدية موجهة نحو الاستقرار، إضافة إلى أسعار صرف مستقرة وسياسات مالية سليمة تدعم الاستقرار المالي.
- ✓ إتباع التسلسل في مراحل التحرير المصرفي بدءا بالمستوى المحلي بقطاعه الحقيقي (كتحرير الأسعار ورفع الدعم والخصوصية)، ثم المالي والمصرفي (كتحرير أسعار الفائدة ومنح البنوك الاستقلالية في اتخاذ قراراتها)، وبعدها المستوى الخارجي بقطاعه أيضا، برفع القيود على التجارة الخارجية ثم السماح بالتحويلات المالية نحو الخارج وإنشاء البنوك الأجنبية.
- ✓ الإشراف الحذر على الأسواق المالية: فنجاح التحرير يتطلب إشراف حكومي قوي يهتم بإدارة المخاطر وبالأوضاع المالية للبنوك والمؤسسات المالية وكفاءتها واستقرارها، قصد المحافظة على انضباط السوق المصرفي وتفادي حدوث الأزمات.
- ✓ ضمان الشفافية وضرورة توافر المعلومات الكافية عن السوق: وإتاحتها أمام المتدخلين فيه سواء تعلق الأمر بالمعلومات التي توفرها جهات الرقابة والإشراف من قوانين ولوائح منظمة للنشاط المصرفي، أو بالمعلومات التي يجب أن توفرها

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 128-129.

² - بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية-واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 478.

البنوك وإتاحتها أمام جهات الرقابة وأمام المستثمرين حتى يتمكنوا من ترشيد قراراتهم المالية . إضافة إلى وجود آليات لتنسيق هذه المعلومات بحيث يكون انسيابها بشكل واضح وخال من التناقض، بما يدعم عنصر الشفافية.

✓ الاستقرار السياسي: بما يضمن مصداقية التزامات السلطات العمومية مع الأجانب. كما أن إلغاء القيود مع

عدم استقرار سياسي قد يؤدي إلى هروب الأموال إلى الخارج لأن المستثمر لا يميل عادة إلى المخاطرة.

وعليه فإن التحرير يتطلب قطاع مالي كفء ومستقر وبنية مؤسسية وقانونية ملائمة.

ب- عوامل زيادة القدرة التنافسية للبنوك: يحتاج الجهاز المصرفي إلى إستراتيجية لمواجهة عمليات تحرير الخدمات تعظم الآثار الإيجابية وتقلل الآثار السلبية إلى أقل درجة ممكنة، وتعمل على زيادة القدرة التنافسية للجهاز المصرفي من خلال:¹

✓ التحول نحو البنوك الشاملة: والتي تقوم على إستراتيجية التنوع سواء من جانب الودائع بهدف استقرار حركتها، أو من جانب الأصول بهدف تخفيف مخاطر الاستثمار².

✓ الاندماج المصرفي: أي اندماج البنوك مع بعضها لتشكل مجموعات بنكية تقدم سلسلة من الخدمات المصرفية المتكاملة.

✓ الصيرفة الإلكترونية والتوسع في استخدام التكنولوجيا.

✓ تقوية دور البنك المركزي وتفعيله لتطوير أداء الجهاز المصرفي، بمواكبة المعايير المصرفية الدولية والاهتمام بإدارة المخاطر .

✓ إتباع الإجراءات الحديثة في مجالات التنظيم والإدارة (الحوكمة)، وتحديد الاختصاصات بدقة.

✓ التدويل والاهتمام بالتسويق المصرفي والارتقاء بالعنصر البشري.

المحور الثاني: الاندماج المصرفي

كان لتسارع المتغيرات العالمية من تدويل وتحرير التجارة في الخدمات، والاتجاه نحو تكوين التكتلات الاقتصادية العملاقة أثر واضح في تسارع عمليات الاندماج، والتملك على كافة الأصعدة. فالاندماج المصرفي هو أحد النواتج الأساسية للعولمة والتحرير، ظهر على الساحة المصرفية في منتصف الثمانينات، وتسارعت وتيرته في عقد التسعينات، برز كأحد الوسائل لتحسين القدرة التنافسية لدى البنوك، كما ازداد الاعتقاد لدى السلطات النقدية والبنوك بأنه العلاج الناجح لكثير من المشاكل المصرفية، وعلى رأسها تدني الأرباح وضمحلل قواعدها الرأسمالية، وضعف قدراتها على مواجهة المنافسة. ولا شك أن الاتجاه العالمي نحو الاندماج يهدف إلى قيام كيانات قوية تستطيع المنافسة ليس فقط على الصعيد المحلي ولكن على الصعيد الدولي أيضا خاصة بعد إزالة القيود وتدويل الأنشطة.

أولا- مفهوم الاندماج وأنواعه:

¹ - للتفصيل أكثر انظر: سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2009، ص 149-156.

² - عبد المطلب عبد المجيد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص52.

1- تعريف الاندماج المصرفي: هو قيام بنكين أو أكثر بالاتحاد والامتزاج والتحالف لتشكيل كيان إداري جديد أكبر حجما ونطاقا وسعة، أي ذا قدرة أعلى وفاعلية أكبر على تحقيق أهداف لم يكن من الممكن تحقيقها قبل الاندماج¹. كما لا يقتصر نطاق عمليات الاندماج داخل حدود الدولة بل يمكن أن يتعداها إلى الدول الأخرى².

وتأخذ عملية الاندماج ثلاث صيغ قانونية تختلف بحسب الشكل القانوني الذي يتم به الاندماج³:

أ- **الاندماج القانوني:** وفيه يزول أحد البنكين من الوجود (المندمج) ويعلن حله قانونيا، ويبقى البنك الدامج الذي يشتري موجودات البنك المندمج ومطلوباته، ويعطى مساهموه مقابل ذلك أسهما في البنك الدامج. وبذلك تنتقل كافة حقوق والتزامات البنك المندمج للدماج.

ب- **التوحيد القانوني:** ويشبه الشكل السابق في أنه يتم بموجب ضوابط قانونية تتعلق بإعادة التنظيم، لكن الفرق الرئيسي بينهما هو أن كلا المصرفين يتوحدان في مصرف جديد. وتلغى الشخصية المعنوية لكل منهما، ويصدر البنك الجديد أسهما جديدة لكل من البنكين المندمجين، حيث يتم ضم كافة مواردهما واتحادهما في وحدة واحدة جديدة، ويصبح الناتج كيان واحد له خصية اعتبارية مستقلة عن البنوك المندجة.

ت- **الدمج عن طريق الشراء من أسهم المصرف المندمج:** (استحواذ) هنا يكون الاندماج جزئيا من خلال تملك البنك الدامج لحصص مؤثرة من أسهم الملكية للبنوك المستهدفة عن طريق شراء معظمها (أي شراء الأسهم صاحبة الحق في التصويت)، إما نقدا أو مقابل حصص في أسهم البنك الدامج. وذلك بغرض السيطرة على إدارة البنك المندمج ويطلق عليه اسم الشركة التابعة، ويصبح البنك الدامج شركة قابضة، ويبقى كل منهما محتفظا بشخصيته المعنوية المستقلة

2- أنواع الاندماج: يتم تبويب الاندماج وفقا لمعيارين :

أ- معيار طبيعة النشاط:

✓ **الاندماج الأفقي:** أين يتم ضم بنكين أو أكثر يعملان في نفس نوع النشاط، أو أنشطة مترابطة فيما بينها كالبنوك التجارية، وبنوك الأعمال والاستثمار والبنوك المتخصصة. وزيادة هذا النوع من الاندماج يمكن أن يؤثر على درجة المنافسة في الأسواق المحلية. لأنه يخلق الاحتكارات على نطاق واسع. ولذلك غالبا ما تصدر تشريعات تنظم الاندماج بالشكل الذي يمنع حدوث أي احتكار للعمل المصرفي⁴.

✓ **الاندماج الرأسي:** هو نوع من الاندماج التجميعي، يهدف إلى دمج البنوك الصغيرة في المحافظات والمناطق المختلفة بالبنوك الكبيرة في المدن الرئيسية، فتصبح الأولى فروعاً أو امتداداً للثانية. وهذا الاندماج لا ينتشر في القطاع

1 - محسن أحمد الخضير، الاندماج المصرفي-المنهج المتكامل لاكتساب البنوك والمصارف اقتصاديات الحجم والسعة والنطاق والفاعلية في عالم الكيانات البنكية العملاقة وتحقيق ضرورات التكيف مع متطلبات العولمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص26.

2 - محمود أحمد التونسي، الاندماج المصرفي(النشأة والتطور والدوافع والمبررات والآثار) مع نظرة على تجارب الاندماج عالميا وعربيا ومصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص62.

3 - مهيب محمد زائدة، دوافع الدمج المصرفي في فلسطين ومحدداته-دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2006، ص38-39.

4 - محمود أحمد التونسي، مرجع سابق، ص 74-75.

المصرفي بقدر ما هو أداة من أدوات التكامل بين الشركات التي تنتج سلعا تعتبر موادا أولية لشركة أخرى. وهو على عكس الاندماج الأفقي يزيد من المنافسة ويخفض الأسعار. لذلك لا يلقي عادة معارضة من أجهزة مكافحة الاحتكار.¹

✓ **الاندماج المختلط أو التكتلي:** وهو اندماج يتم بين مؤسسات مصرفية وأخرى غير مصرفية، بهدف تقديم خدمات متنوعة، كالاندماج بين البنوك وشركات التأمين، وهذا النوع من الاندماج منتشر في الدول المتقدمة لكنه صعب الحدوث في الدول النامية في الآجال القريبة القادمة، لعدم خبرتها الطويلة في هذا المجال وضعف أسواق رأس المال فيها.²

ب- **معيار العلاقة بين أطراف عملية الاندماج:**³

✓ **الاندماج الطوعي:** (ودي) وهو اندماج إرادي يكون طوعية بين أطرافه، أي بموافقة إدارات البنوك الراغبة في الاندماج لغرض زيادة وتحسين القدرة التنافسية للكيان المصرفي الجديد الناتج عن الاندماج والحصول على منافع أكبر لكليهما. وفي هذه الحالة يقوم البنك الدامج بتقديم عرض شراء للبنك المندمج، ومن ثم تقوم إدارة كل منهما بتقديم خطاب إلى مساهمي بنكهما والجمعيات العمومية فيهما توصي بالموافقة على الاندماج. وبعد الموافقة يتم شراء أسهم البنك المندمج بمحض إرادته، وتعمل السلطات النقدية في العديد من الدول على تشجيع هذا النوع.

✓ **الاندماج القسري:** (إجباري/اضطراري) حيث يفرض بتدخل حكومي أو تنظيمي من الجهات الرقابية والسلطة النقدية لمصلحة تراهها، فقد يكون الاندماج ملجأ أخير لتتقية الجهاز المصرفي من البنوك المتعثرة أو تلك التي على وجه الإفلاس أو التصفية. وقد يكون بسبب عدم قدرة البنوك على التوافق مع التوجهات الاقتصادية والمصرفية العالمية كمقررات لجنة بازل ومعيار الملاءة. وغالبا ما يقتزن هذا النوع من الاندماج بقوانين مشجعة، كحصول البنك الدامج على حوافز وإعفاءات معينة... وعموما الاندماج الطوعي ينتج عنه كيان جديد ناجح (لأن الاتحاد كان من أجل القوة وتحقيق الأرباح)، أما الدمج القسري فينتج عنه كيان ضعيف، لأنه في الأساس درءا لمفسدة وليس جلبا لمنفعة.

✓ **الاندماج العدائي (الاستحواذ):** حيث يكون الاندماج بين بنك كبير وآخر صغير، حيث يذوب الأخير في الأول، ويتخلى عن ترخيصه، ويأخذ اسم البنك الكبير في الغالب، وتضاف أصوله وخصومه إلى البنك الدامج. هذا الاندماج غالبا يكون ضد رغبة إدارة البنك المستهدف، فهو لا إرادي يسعى من خلاله البنك المغير بكافة السبل لشراء أسهم البنك المستهدف دون رغبته، إما لأن الأخير يريد الحفاظ على استقلاله، أو لتدني السعر المعروض. ولذلك تقوم إدارة البنك المغير بتقديم عرضها للشراء مباشرة إلى المساهمين في البنك المستهدف دون علم أو موافقة إدارته وبسعر أعلى من السعر السوقي كحافز للبيع، قصد الإطاحة بمجلس الإدارة المعارض، وهنا يكون الاستحواذ نقديا (عندما يشتري البنك المغير أسهم البنك المستهدف نقدا) أو غير نقدي (إذا قام البنك المغير بعملية استبدال أسهم البنك المستهدف بأسهمه. ويحدث

1 - رمزي صبحي مصطفى الجرم، اندماج البنوك كإحدى آليات التطوير المصرفي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 29.

2 - مهيب محمد زائدة، مرجع سابق، ص 35-36.

3 - رمزي صبحي مصطفى الجرم، مرجع سابق، ص 31-32.

الاستحواذ عادة عندما تسيطر إدارة ضعيفة على بنك ذا إمكانيات جيدة، فالبنوك القوية تضع أنظارتها اتجاه هذا البنك للاستيلاء عليه واستبدال إدارته بأخرى قوية تتمكن من الاستغلال الأمثل لإمكاناته.

ثانياً- دواعي ومبررات الاندماج:

هناك مجموعة من العوامل ساعدت على انتشار الاندماج المصرفي أهمها:¹

1- تحقيق مزايا اقتصاديات الحجم الكبير: (وفورات الحجم) تظهر وفورات الحجم عندما تقل التكلفة مع زيادة حجم البنك نتيجة الاستفادة من مزايا الدمج وتوزيع التكاليف الثابتة على حجم أكبر من النشاط. وتمثل مصادر وفورات الحجم الكبير في البنوك في:²

✓ الوفورات الداخلية: والناجمة عن قدرة البنك على تحمل تكلفة التطوير التكنولوجي واعتماده على الميكنة، وهو ما يعطي مردود إيجابي على سرعة ودقة تنفيذ العمليات المصرفية وبالتالي الاستغناء عن العمالة مما يقلل من التكاليف. بالإضافة إلى الوفورات الإدارية الناتجة عن استقطاب كوادر إدارية متميزة يكون لها مردود إيجابي على سير العمل وتحسين الكفاءة الإنتاجية وتفعيل إجراءات الرقابة الداخلية وإعداد البرامج التدريبية الموسعة لتطوير الخدمات.

✓ الوفورات الخارجية: والمتمثلة في إمكانية الاستفادة من شروط أفضل في التعامل مع البنوك الأخرى، وتشمل زيادة حدود الإقراض، وتحقيق عوائد وعمولات أكثر.

والوفورات الاقتصادية الناتجة عن الحجم الكبير تتحقق بصورة أفضل في حالة الاندماجات الأفقية عكس التكتلية، ففي الأولى يتم القضاء على ازدواجية بين الأعمال المتشابهة ودمج بعض إدارات المركز الرئيسي، أما في الثانية فإنه لا يمكن إلغاء بعض الأنشطة لأن الإدارات التي تخدم النشاط التأميني ستظل تقريباً كما هي، وكذلك الإدارات التي تخدم النشاط المصرفي، أي أن الاندماج التكتلي قد لا ينشأ عنه حالات ازدواج يمكن التخلص منها حتى تنخفض التكاليف، وحتى لو انخفضت التكاليف فإنها ستكون أقل من الاندماج الأفقي.

2- ضيق نطاق الأسواق المحلية وضرورات النمو والتوسع: إذ يتيح الاندماج مع بنك آخر امتلاك سوق كبير لم يكن البنك الدامج قادراً على دخوله إلا بتكلفة مرتفعة، وبالتالي إمكانية الانتشار الجغرافي السريع دون تكلفة إضافية (إنشاء فرع جديد وما يتطلبه ذلك من دراسات جدوى لنوعية العملاء ونوعية الخدمات واقتناء عمال جدد وحملات دعائية وتسويقية....).

3- مواجهة المخاطر المالية والأزمات: فالاندماج يسمح بخلق كيانات عملاقة، ذات متانة مالية قادرة على امتصاص الصدمات واستيعاب الأزمات. وبالتالي تلجأ البنوك إلى الاندماج إما لعدم تمكنها من مجارات البنوك الكبيرة المنافسة فتطلبه خوفاً من التصفية أو لتفادي المضاعف المالية، أو من أجل حماية الجهاز المصرفي وسلامته لتفادي حدوث هزات مصرفية قد تؤثر سلباً على الثقة في البنوك.

1 - محمود أحمد التوني، مرجع سابق، ص 81-84.

2 - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 169.

4- ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي: حيث سمحت التطورات التكنولوجية للبنوك بالمنافسة حتى بدون تواجد مادي في الأسواق المحلية (عن بعد). كما ساهمت في اعتماد البنوك على الابتكارات المالية الحديثة من هندسة مالية وتحليلات إحصائية... واستخدامها في مجال إدارة المخاطر. واستخدام هذه الأدوات يحتاج إلى تخصيص موارد مالية لاستقطاب التكنولوجيا، قد لا تتوفر لدى البنوك الصغيرة.

5- تزايد الاتجاه نحو البنوك الشاملة، واتفاقية تحرير الخدمات: وما تفرضه من أوضاع تنافسية.

6- الوفاء بمتطلبات الملاءة المصرفية: وفقا لمعايير بازل والخاصة بكفاية رأس المال جعلت من اندماج البنوك الصغيرة ضرورة حتمية لزيادة قدرتها على التواجد والاستمرار.

كل الدوافع السابقة هي مبررات اقتصادية تتعلق بتعظيم قيمة البنك لتعزيز قدرته المالية والسيطرة على مناطق جغرافية أوسع...، لكن هناك دوافع غير اقتصادية هي في الغالب شخصية مرتبطة بالمديرين وليس بتعظيم ثروة المساهمين، كمحاولة فرض هيمنتهم على الأسواق وتأمين وظائفهم واكتساب الهيبة والاحترام على حساب المساهمين كأن يكون: ¹

1- الاندماج أو الاستحواذ دفاعيا: حيث يقلل كبر حجم المؤسسة بفعل الاندماج من احتمال الاستحواذ عليها من قبل الغير، فيبقى البنك مستقلا ولا يكون هناك تهديد لفقدان الوظائف بالنسبة للمديرين. ولو كان ذلك غير مربح للمؤسسة والمساهمين.

2- الاندماج بدافع الغطرسة: أو إفراط المديرين في التوقعات المتفائلة إيماننا بقدراتهم الذاتية، فيقدمون مثلا عروض مبالغ فيها للبنوك المستهدفة.

وغالبا ما تكون هذه الدوافع (الغير اقتصادية)، إضافة إلى اختلاف الثقافات بين العاملين في البنوك المندمجة أو عدم تناسب الاستراتيجيات المتبعة منها، من أهم مسببات فشل الاندماج. ولذلك نلاحظ توجه البنوك والشركات في معظم الدول نحو مبادئ الإدارة الرشيدة (الحوكمة) لما تشترطه من تفعيل لإجراءات المساءلة لمجالس الإدارة في البنوك، ووجود أعضاء خارجيين من غير التنفيذيين فيها لمراقبة قرارات المديرين.

ثالثا- شروط الاندماج وضوابط نجاحه:

يحتاج الاندماج من البنوك الراغبة فيها أن تكون على قدر كبير من الإدراك والوعي بمسؤولية الاندماج وبالالتزاماته، باعتباره مهمة إستراتيجية طويلة المدى لتأثيرها الرئيسي على مستقبل البنك والسوق المصرفي المحلي والدولي. ولنجاح الاندماج لابد من توفر شروط: ²

✓ وجود رغبة حقيقية للاندماج لدى القائمين عليه، (عدم اللجوء إلى الاندماج القسري إلا في حالات الضرورة)، وبالتالي ضرورة توافر كل المعلومات اللازمة وتعميق مبدأ الشفافية في عملية التحول إلى الكيان الجديد، وذلك بإتاحة البيانات

¹ - رمزي صبحي مصطفى الجرم، مرجع سابق، ص 55-56.

² - بتصرف من المراجع: محمود أحمد التوني، مرجع سابق، ص 87-88. ورمزي صبحي مصطفى الجرم، مرجع سابق، ص 38-40.

التفصيلية عن كل بنك داخل في عملية الاندماج من حيث حجم الودائع- القروض- الاستثمارات- درجة كفاية المخصصات- الديون المعدومة- العمليات خارج الميزانية- وبيانات العمالة وتخصصاتها ودرجة مهاراتها.....

✓ أن يخضع قرار الاندماج لدراسات اقتصادية وتسويقية وقانونية واجتماعية، لمعالجة أوجه الاختلالات القائمة داخل البنوك الراغبة في الاندماج. بمعنى وجود دراسة كاملة قبل الاندماج تحدد الأهداف طويلة الأجل، وتوضح النتائج المتوقعة من الاندماج وجدواه الاقتصادية (مدى تحسن الإيرادات والتحسين في إدارة المخاطر، مدى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات، درجة التكنولوجيا التي يمكن الحصول عليها، مدى استيفاء شروط الملاءة...). وهنا يلعب البنك المركزي دورا فعالا في تقييم الدراسة، ومدى دقة المراحل التي يجب المرور بها قبل اتخاذ قرار الاندماج، ثم متابعة هذه الإجراءات والإشراف عليها والتعرف على آثارها المتوقعة. فاتخاذ قرار الاندماج دون حراسة وافية يؤدي إلى ظهور كيان مصرفي كبير الحجم ضعيف البنيان، مما يبدد ثروة حملة الأسهم والحكومات وغيرهم من أصحاب المصلحة.

✓ وضع تصور مرجعي لمراحل الاندماج يتضمن الإعداد وتهيئة البيئة الداخلية والخارجية، فالاندماج تسبقه عملية إعادة هيكلة مالية وإدارية للبنوك الداخلة فيه، وكذلك وضع خطة زمنية لتنفيذه.

✓ أن يتم اختيار مجموعة الرموز المصرفية الجيدة ذات التأثير المصرفي والأثر الجماهيري الجاذب كاختيار اسم الكيان الجديد والعلامة التجارية، وأعضاء مجلس الإدارة، والخدمات التي سيتم تقديمها، وحتى الزي الرسمي وملابس العاملين وألوان وديكورات الفروع.....

✓ أن يتم التنفيذ بدقة متناهية وبحرص شديد، وعدم إغفال أي شيء يمكن أن يحدث متاعب للكيان الجديد حاليا أو مستقبلا. وبصفة خاصة توفير وسائل التنسيق بين الوحدات المندمجة ووضع شبكة داخلية للاتصالات، وزيادة عنصر الثقة بالمستقبل والاطمئنان الوظيفي لكافة العاملين.

✓ ضرورة توافر مجموعة من الحوافز المشجعة على الاندماج ك:

- الإعفاءات الضريبية لعدد من السنوات تتناسب مع ظروف كل حالة.
- خصم خسائر البنوك المندمجة إن وجدت من أرباح البنوك الداخلة (تقليل الوعاء الضريبي).
- منح قروض ميسرة بدون عائد لمدة طويلة تتناسب مع ظروف كل حالة.

✓ تفعيل قواعد الإشراف والرقابة على عمليات الاندماج، وتطوير التشريعات المصرفية بما يتلاءم مع البيئة الاقتصادية العالمية، وتفعيل التدريب على المنتجات المصرفية الحديثة.

رابعا- مراحل الاندماج:

يمر قرار الاندماج بثلاث مراحل أساسية:¹

¹ - مطاي عبد القادر، الاندماج المصرفي كتوجه حديث لتطوير وعصرنة النظام المصرفي، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 7، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جوان 2010، ص 113-114.

1- التمهيد لعملية الاندماج، من وضع التصورات الأولية لعملية الاندماج ومتطلباتها إلى ترتيب البنك من الداخل والإعداد الجيد له، وينم فيها علاج كافة الاختلالات القائمة بين البنوك المزمع دمجها، وتوحيد كافة النظم واللوائح (كنظام الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات) وحتى المصطلحات واللغة المستخدمة فيما بينها.

2- الإعلان عن الاندماج ومواجهة التأثيرات السلبية وغير السلبية المترتبة عن هذا الإعلان سواء من جانب البنوك المنافسة أو العملاء أو السوق المصرفي ككل. كما يكون للتدريب دور هام في الارتقاء بقدرات العاملين وتوحيد المفاهيم وتحسين الأداء ورفع مستوياته.

3- تقدير وتحديد الآثار المتولدة من الاندماج وكيفية الارتقاء بالكيان المصرفي الجديد ومدى تأثيره على السوق، ومن ثم الازدياد حجما وسعة ونطاقا، وزيادة الموارد وخلق فرص استثمارية أحسن وأرقى، وكذا تحقيق وفورات وربحية أكبر. وفي هذه المرحلة عادة ما يتطلع البنك الدامج إلى إجراء المزيد من الاندماجات، حيث تضغط عليه طموحات النمو.

خامسا- مزايا (آثار إيجابية) الاندماج ومشاكله (آثار سلبية):

1- مزاياه: ¹

- ✓ تحقيق الأرباح انطلاقا من الاستفادة من وفورات الحجم الكبير، وزيادة قدرة البنك على النمو والتوسع والانتشار الجغرافي وبالتالي توسيع نطاق المنتجات المصرفية المقدمة لقاعدة أكبر من العملاء ومن ثم زيادة الإيرادات وتعزيز القدرة التنافسية محليا ودوليا.
- ✓ يؤدي الاندماج إلى خلق كيانات كبيرة قادرة على حشد المزيد من الموارد المالية، ومن ثم زيادة القدرة التمويلية للبنوك، والمساهمة في تمويل المشروعات الكبيرة ذات الجدوى.
- ✓ القدرة على الإنفاق على البحوث والتطوير والتحديث. والاستفادة من تبادل الخبرات والكفاءات الإدارية بين البنوك المندمجة ومن تجارب بعضها البعض ومن ثم الارتقاء بالمناخ التنظيمي وتطوير النظم الإدارية وتحسين مناخ العمل، وهو ما ينعكس على الأرباح المحققة والتي تنعكس بدورها على تنمية المهارات البشرية وتحفيزها.
- ✓ القدرة على تكوين احتياطات أكبر لتدعيم المركز المالي وتحقيق الملاءة المصرفية وكفاية رأس المال، ومن ثم اكتساب ثقة البنوك العالمية والمؤسسات والمستثمرين الدوليين.

2- مشاكله: ²

- ✓ صعوبة مزج الثقافات وأساليب العمل لنوعيات مختلفة من البنوك، ولذلك يشترط دراسة تحليلية معمقة قبل الدمج.
- ✓ التأثير السلبي على نمط الإدارة في مراحل الاندماج الأولى نتيجة التخوف من فقدان الوظائف، أو تغير الدرجات الوظيفية.
- ✓ احتكار عدد محدود من البنوك للسوق المصرفي. ومن ثم غياب دوافع التجديد ثم تحديد الأسعار بصورة مبالغ فيها.

1 - محمود أحمد التوني، مرجع سابق ص 99-101

2 - نفس المرجع السابق، ص 94.

- ✓ التكلفة الاجتماعية للاندماج والمتمثلة في التخلص من العمالة، ومن ثم زيادة معدل البطالة.
 - ✓ إلغاء بعض الفروع بسبب الاندماج يؤدي إلى فقدان الحصة السوقية في منطقة معينة.
 - ✓ احتمالات عدم رضا بعض العملاء بالتعامل مع البنك الجديد الكبير لأنهم يفضلون التعامل مع بنك صغير والحصول على قدر أكبر من الاهتمام
 - ✓ زيادة وقع تعثر البنوك العملاقة على الاقتصاد القومي، حيث يتسبب تعثرها بكوارث مالية.
- هذه المشاكل قد تكون في الأجل القصير، ولكنها يمكن أن تتناقص أو تختفي في الأجل المتوسط والطويل مع تحقيق المزايا الإيجابية السابقة، فالاندماج يحتاج إلى دراسة متأنية وعميقة قبل إقراره¹، وفي الأخير نقول أن الاندماج سلا ذو حدين، إذا أحسن تقنيته وتنظيمه وتنفيذه يمكن أن يخدم الاقتصاد ويساعده على النمو بما يوفره من تجميع للطاقات والموارد. وفي المقابل يؤدي عدم تقنيته وسوء تطبيقه إلى إلحاق الضرر بالاقتصاد بسبب الاحتكار. وتبقى مسؤولية السلطان النقدية على سن تشريعات وقوانين تنظم وتضبط عمليات الاندماج وتحدد معاييرها بشكل يمنع أي شكل من أشكال الاحتكار.

المحور الثالث: التسويق المصرفي

كلمة تسويق Marketing مشتقة من المصطلح اللاتيني Marcatus والذي يعني السوق²، والسوق هو نقطة الأساس لأي نشاط اقتصادي والهدف الأول والرئيسي له. ولذلك تعتبر وظيفة التسويق من الوظائف المهمة في أية منظمة سواء كانت شركة أو بنك، فوجود إدارة كفؤة للتسويق تساعد المنظمة على تحديد احتياجات العميل بدقة، فتقدم له ما يشبع رغباته ويحقق طموحاته، فالتسويق أداة المنظمة الديناميكية لتحقيق أهدافها، وهو أمر من أهم أسباب نجاح المنظمة.

أولاً- نشأة وتطور التسويق المصرفي:

1- مفهوم التسويق المصرفي وعوامل انتشاره: التسويق حسب الجمعية الأمريكية للتسويق عام 1960 هو ممارسة أنشطة الأعمال الخاصة بتوجيه تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك، ثم قدمت له تعريف أكثر توسعا في 1985، حيث أدخلت في نطاق الوظيفة التسويقية أنشطة المنتج، التسعير، الترويج، والتوزيع، وتعرف هذه الأنشطة بالمزيج التسويقي، والتي تؤدي ممارستها بصورة فعالة إلى إشباع حاجات المستهلك وتحقيق رضاه³. فالتسويق علم وفن يقيس حجم وأهمية السوق المستهدف والربح الكامن فيه، عبر التعرف على الحاجات والرغبات غير المشبعة، ومن ثم تصور وإنشاء عروض ومنتجات تطمح إلى إشباعها، وبالتالي تحقيق الأرباح⁴. وبذلك يشمل التسويق على تخطيط، إنتاج، تسعير، ترويج وتوزيع أفكار أو سلع أو خدمات من أجل تبادل يحقق الإرضاء المتبادل بين المنظمات والأفراد. ويتطلب التسويق العمل حسب رأي ورؤية المستهلك، وتقديم المنتج له بشكل يشبع حاجته ويرضيه في المكان والزمان وبالسعر الذي يناسبه، والتحليل الدائم لاحتياجاته ورغباته بصفة أكثر فعالية من المنافسين.

1 - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 172.

2 - عبد السلام أبو قحف، التسويق (مدخل تطبيقي)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص 57.

3 - محمود عقل، مفاهيم حديثة في التسويق البنكي، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، عمان، 2010، ص 70-71.

4- Philip Kotler, **FAQ Marketing**, Traduction : Myriam Shalak, DUNOD, Paris, 2005, P7.

وعموما ارتبط وتطور مفهوم التسويق في بادئ الأمر بالمنظمات التي تنتج السلع الملموسة، أما في البنوك وقبل منتصف الخمسينات لم تكن بحاجة إلى تسويق خدماتها من حسابات جارية وحسابات توفير وخدمات الإقراض وغيرها، كما كانت البنوك أشبه بالمعابد الإغريقية التي تبهر العملاء بتصميمها وتوحي لهم بأهمية وقوة البنك، وداخلها كانت خالية من أي لمسات جمالية ولم يكن العميل يلاحظ أي ابتسامة على وجوه الصرافين.¹ ولذلك فقد بدأ الاهتمام بالتسويق المصرفي فقط أواخر الخمسينات من القرن الماضي، نظرا للتغيرات المستمرة في البيئة المصرفية وإدراك البنوك لأهمية دراسة وإشباع حاجات العملاء كعامل حاسم للبقاء في السوق. ويعرف التسويق المصرفي بأنه هو مجموع الأنشطة التي تضمن استمرار البنك في تقديمه لخدماته المصرفية إلى العميل في الوقت والمكان المناسبين وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة²، والتي تهدف إلى تحقيق إشباع احتياجات ورغبات العميل وطموحاته الحالية والمستقبلية، بشكل مستمر يكفل رضاه على البنك واستمرار تعامله معه³، وبالتالي تحقيق أهدافه الإستراتيجية في الربحية والنمو والحصة السوقية. ومن بين العوامل التي ساعدت على انتشار المفهوم التسويقي في البنوك التجارية:

- زيادة حدة المنافسة بين البنوك في السوق المصرفي، والرغبة في تحسين جودة الخدمات المصرفية لجذب المزيد من العملاء، خاصة في ظل الانفتاح الاقتصادي والانتشار العالمي للبنوك. وهو ما يتطلب جهود تسويقية خاصة.
- التطور التكنولوجي وإدخال الاختراعات التكنولوجية في النشاط المصرفي وتسابق البنوك على تطبيقها يجعل الكثير من الخدمات المصرفية آلية وأتوماتيكية ومن ثم تقدم على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع في إطار الصيرفة الإلكترونية عن بعد.

SAHLA MAHLA

المصدر الأول لمحاضرات التسويق في الجزائر

2- مراحل تطوره: وعموما مر التسويق المصرفي في تطوره بمراحل نوجزها في:⁴

- أ- **مرحلة الترويج:** حيث ينحصر فيها مفهوم التسويق في الإعلان وترويج الخدمات بهدف اجتذاب عملاء جدد، أو المحافظة على العملاء الحاليين، وكان ذلك في نهاية الخمسينات عندما ازدادت المنافسة على حسابات التوفير، فقامت بعض البنوك بتبني أساليب الإعلان وترويج المبيعات التي كانت تستخدمها مصانع إنتاج السلع الاستهلاكية..
- ب- **مرحلة الاهتمام الشخصي بالعملاء:** أين أخذ التسويق بعدا جديدا، وهو محاولة إسعاد العميل وإضفاء جو ودود ومرح داخل العمل بين العملاء والقائمين على تقديم الخدمات المصرفية. فقد بات واضحا للبنوك في ضوء ما تم القيام به من دراسات أن الكيفية التي تتم بها تقديم الخدمة لا تقل أهمية عن الخدمة ذاتها كعامل أساسي في استمرار العملاء معها. وعليه قامت بعدة إجراءات في هذا الصدد كعقد دورات تدريبية للعاملين ذوي الاتصال المباشر بالعملاء، وتحديث أنظمة وأساليب العمل بالبنوك بما يكفل سرعة أداء الخدمة وتقليل معدلات شكاوي العملاء.⁵

1 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 27.

2 - زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000، ص 303.

3 - محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي- مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات-، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1999، ص 16-17.

4 - أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري- تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2001، ص 30-31.

5 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 29-32.

ت- مرحلة التجديد والابتكار: وفيها انتقل اهتمام البنوك نحو التميز في تقديم خدماته، عبر البحث المتواصل عن أساليب وقواعد جديدة وأنواع مبتكرة من الخدمات المصرفية التي تتوافق وتنسجم مع التنوع في احتياجات العملاء، وبذلك ظهرت الخدمات الإلكترونية كبطاقات الائتمان والتعامل مع البنك عبر الهاتف والقروض الميسرة لشراء السيارات.....

ث- مرحلة التركيز على قطاع معين من السوق: هنا أدركت البنوك عدم قدرتها على تقديم جميع الخدمات المصرفية بالجودة المطلوبة، وبالتالي تلبية رغبات كل فئات العملاء، ومن ثم يتعين على البنك البحث واختيار فرصا سوقية تجعل له مركزا متميزا في السوق. فالتسويق المصرفي لم يعد يستهدف فقط تكوين صورة جيدة للبنك لدى العميل، وإنما بترسيخ مكانة الخدمة المصرفية في أذهان شريحة معينة من العملاء، حيث أصبح كل قطاع سوقي مختار أو مستهدف يتمتع بميزة تنافسية عن غيره من القطاعات. وهنا انتهجت بعض البنوك سياسات تسعيرية وترويجية خاصة بها لاستهداف قطاعات محددة فأصبح هناك قطاع للأثرياء من العملاء، وآخر لربات البيوت، وثالث للمجاميع العمرية ورابع لكبار السن من المتقاعدين.....وهكذا.

ج- مرحلة نظم التسويق: أين أصبحت البنوك تهتم بالتخطيط والتحليل والرقابة المبرمجة والمنظمة لكافة العمليات والنشاطات المصرفية، في إطار منهج النظم. الذي ينظر إلى البنك بشمولية، ومدخل النظم يهيئ وسيلة لتقدير وتقييم الصعوبات الداخلية للعملية الإدارية المصرفية وفي نفس الوقت يربط بينها وبين المجتمع الخارجي. وهو ما أملى على البنوك ضرورة ممارسة نشاطها التسويقي في إطار أنظمة متكاملة للمعلومات، وإعداد الخطط التسويقية والرقابة عليها كأنظمة بحوث التسويق وغيرها من المعلومات الدقيقة المطلوب توفرها كما ونوعا أمام القائمين على تقديم الخدمة المصرفية لضمان أعلى درجات التميز والنمو. وهنا أصبحت كل البنوك تحتوي على إدارة خاصة بالتسويق، "والمقصود بإدارة التسويق عموما الجهة الإدارية المسؤولة عن عملية اتخاذ القرارات والتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على موارد المنظمة لتسهيل عملية التبادل وإشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقيق أهدافها"¹ وتشمل بذلك مصالح البحث والتطوير والتخطيط....

ح- مرحلة المفهوم الاجتماعي للتسويق: وهي أحدث مراحل التسويق، بدأت في الظهور نهاية الثمانينات بدأ التركيز فيها على إجراء نوع من الموازنة المعقولة مابين حماية المجتمع ككل وحماية المستهلكين والمنظمات مما أدى إلى ظهور ما يعرف بحركات وجمعيات تنادي بحماية المستهلك والمجتمع²، أين أخذت المصلحة العامة للمجتمع ككل حصتها إلى جانب مصلحة العميل من خلال:³

- أهمية توجيه الاستثمارات إلى المجالات التي تساهم بدرجة أكبر في تحسين نوعية الحياة وتحقيق أكبر إشباع لرغبات أكبر عدد من الأفراد.
- أهمية معاونه العملاء على اتخاذ القرارات المالية والاستثمارية على أسس سليمة وتوجيههم إلى المجالات المحققة لمصالحهم ومصالح المجتمع.

1 - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص 729.

2 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي-كمي-تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص54.

3 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 32-33.

- أهمية تحقيق البنك لأهداف عملائه عبر إعداد أنظمة واستحداث أساليب متطورة لتقييم درجة رضا العملاء عما يقدمه من خدمات.

ثانياً- إستراتيجية التسويق المصرفي:

يقصد بالإستراتيجية المصرفية الرؤية المتعمقة الطويلة الأجل والتصور لما يجب أن يكون عليه البنك في الفترة المقبلة، وما يجب أن يقوم به البنك من دور في المجتمع الذي يعمل فيه، حيث يتم ترجمة هذه الرؤية إلى أهداف لتتحول إلى واقع حي ملموس. ومن خلالها يتم رسم إستراتيجية البنك المصرفية، والتي بها تترجم السياسات والنشاطات المرحلية المتوسطة الأجل والتي من بينها نشاط التسويق المصرفي. وبالتالي فإن إعداد إستراتيجية أو خطة تسويقية للبنك يرتبط بشكل كبير بمدى اتساقها وتماشيتها مع الأهداف الكلية للبنك، بمعنى أن الخطة التسويقية هي جزء متكامل من الإستراتيجية العامة للبنك وأحد أدوات تنفيذها.¹ ويشمل النشاط التسويقي في البنك القيام بوظائف متعددة من طرف إدارة التسويق فهي الجهة الإدارية المسؤولة عنه، وتعد المحرك الفعلي للعمليات المصرفية، والجهاز المبتكر والمبدع الذي يقوم بتفسير احتياجات العملاء وترجمتها إلى خدمات مصرفية تحقق رضاهم مما يحقق أهداف البنك في الوصول إلى الربحية المطلوبة. وتقوم إدارة التسويق بالبنك بالوظائف التالية:

- 1- القيام ببحوث تسويقية دقيقة: حيث لا يؤخذ أي قرار تسويقي إلا بعد توفر أدق المعلومات عن نشاط البنك والأداء الحالي لفروعه وحجم تعاملاته والتدفقات النقدية الداخلة والخارجة... والأسواق والمستهلكين واحتياجاتهم²، بإجراء بحوث التسويق والمتضمنة جمع وتبويب وتحليل البيانات والمعلومات والحقائق الشاملة حول المظاهر والمشاكل التسويقية المختلفة واستخلاص المؤشرات والنتائج السليمة منها بأسلوب علمي منظم يساعد على اتخاذ القرار السليم اتجاهها³.
- 2- تخطيط النشاط التسويقي: إن النشاط المصرفي ذو حساسية شديدة لأي مخاطر قد تطرأ أو تؤثر على أدائه، خاصة أنه يستمد استمراره من عنصر الثقة التي يكنها له عملائه، فإذا اهتز هذا العنصر فقد البنك كل شيء وقد ينهار تماماً. وبما أن البنوك تعمل في بيئة تتميز بالتغير والتطور المستمر، فإنه على إدارة التسويق وحتى تتمكن من تحقيق أهداف البنك من ربحية واستقرار ونمو، تحديد الوسيلة التي تمكنها من ذلك، وهو ما يسمى بتخطيط النشاط التسويقي. عبر وضع خطة مدروسة بتعمق تمر بالمراحل التالية:

- أ- تحديد الأهداف التسويقية: ويقصد بها مجموع البدائل والسياسات والمهام التي ترشد وتوجه النشاط التسويقي للبنك لفترة قصيرة من الزمن، وتحدد معدلات نموه، ومزيج خدماته وتخصيص موارده، والإحاطة الكاملة بالظروف البيئية وأوضاع المنافسة السائدة في السوق. وبذلك تستمد هذه الأهداف عبر:⁴

1 - محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي- مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات مرجع سابق، ص 306-308.

2 - نفس المرجع السابق، ص 75.

3 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 220.

4 - Philip Kotler, Op-Cit, P.119

✓ تحليل الوضع الحالي في السوق وتحديد احتياجاتها من الخدمات المصرفية، ومن ثم معرفة كيفية التعامل معها وأنسب الطرق لإشباعها. وكذلك استخلاص ما تعانيه من مشاكل والمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك نتيجة لها، ومن ثم يمكن رسم سياسة وقائية ضدها.

✓ تحديد القيود التي تضع عقبات أمام البنك وتوقعه عن تحقيق أهدافه، والإطلاع الدائم والمستمر على البنوك المنافسة ومعرفة قدراتها على التأثير في السوق، عبر تحليل استراتيجياتها واتجاهاتها في المستقبل لتحديد كيفية التعامل معها.¹

✓ تحليل القدرات الداخلية للبنك، أي تقييم إمكانياته التي يمارس بها نشاطه ومعرفة نقاط القوة والضعف فيها، سواء كانت هذه الموارد بشرية أو مالية، وكذا الخدمات التي يقدمها لعملائه ومدى الإقبال ورضاهم عليها.

ب- **وضع برنامج للمزيج التسويقي:** حيث يتم تخصيص الموارد عن طريق تطوير وتمييز الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، ووضع برامج لتسعيها، وترويجها، وتحديد شبكة ونوع الفروع التي ستقوم بتوزيع الخدمات المصرفية وأماكن تواجدها ومدى تغطيتها للمنطقة الجغرافية التي تعمل فيها، وهو ما سنتطرق له أكثر في النقطة الموالية.

ت- **تنظيم النشاط التسويقي:** بعد أن تنتهي إدارة التسويق من تحديد أهدافها ووضع خططها تقوم بترتيب الأنشطة وتحديد المهام والأفراد القائمين بها، بمعنى آخر توزيع المسؤوليات والسلطات على مستوى الإدارات والأجهزة ومختلف الأفراد العاملين بالشكل الذي يحقق أقصى إنتاجية والوصول إلى الأهداف المطلوب إنجازها.²

ث- **تقديم الخطة والموافقة عليها:** بعد مراجعتها من قبل الإدارة العليا، ثم البدء في تنفيذها.

وبذلك يتم وضع وتنفيذ خطط واستراتيجيات تعكس وتوضح الأهداف التي يسعى البنك إلى تحقيقها والأساليب المتبعة لذلك، من أجل البقاء والاستحواذ على مكانة أحسن من المنافسين سواء في السوق أو في الميدان التكنولوجي وغيره.

غير أن الخطط المنجزة معرضة للتغيير عند بدء تنفيذها، نتيجة لظهور فرص تسويقية أو تهديدات جديدة، لذلك لا بد من مراقبتها عند تنفيذها بغرض التأكد من مسيرتها للخطة العامة للبنك، وعليه يجب معاينة الخطة بانتظام في ضوء تغير المواقف والظروف.

3- **الرقابة على النشاط التسويقي:** أي الملاحظة المستمرة لأنشطة التسويق بصفة دورية وشاملة ومنظمة بهدف فحص ومراجعة وتدقيق عناصر النشاط التسويقي من أجل كشف أوجه القصور لتجنبها مستقبلاً وتقديم التوصيات المناسبة لعلاجها وعدم تكرارها³، مما يرفع من كفاءة البنك ومن أداء العاملين فيه. والرقابة بذلك شكلان:

أ- **وقائية:** وتشمل جميع المراحل السابقة من بحوث تسويقية وإعداد للخطط وتنظيمها، حيث يكون لها دور هام في التنبؤ بالمخاطر التي قد يتعرض لها البنك واقتراح العلاج المناسب لها قبل أن تحدث. ويتم ذلك ب:

✓ **قياس الأداء:** أي الوقوف على ما تم تنفيذه فور وأثناء عملية التنفيذ، وهو ما يتطلب نظام معلومات فعال يضمن تدفق مستمر ودقيق من البيانات عن الأداء الفعلي لفروع البنك وأقسامه المختلفة. ويتم قياس الأداء بوضع مجموعة من

¹ - محسن الخضير، التسويق المصرفي- مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات، ص 323-327

² - Philip Kotler, Op-Cit, P125.

³- Ibid, P. 120

النسب والمؤشرات (كنسبة المصروفات إلى إجمالي حجم النشاط أو إلى إجمالي الأرباح، معدل النمو في الودائع أو في حجم القروض، عدد الشكاوي من العملاء.....)

✓ تحديد الفجوات المصرفية: عن طريق مقارنة معدلات الأداء الفعلي مع المعدلات التي كان يجب القيام بها، بهدف تعديل أساليب العمل عن طريق إدخال خدمات جديدة أو تقديم الخدمات الحالية بشكل جديد ومن ثم تحديد العلاج الوقائي اللازم.

ب- علاجية: وتنصرف إلى كشف الأخطاء أو المخالفات التي وقعت فعلا، ومن ثم بحث أسبابها واقتراح العلاج المناسب لها. ويدخل فيها كل من:

✓ تحليل البيانات لمعرفة أوجه القصور: عند اكتشاف انحراف في تنفيذ الخطة أو في الأداء لأي فرع من فروع البنك، فمن الضروري معرفته وتحديد أسبابه حتى يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

✓ اتخاذ الإجراءات التصحيحية: بعد الوقوف على سباب الانحرافات يتم فورا اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

إن التسويق نشاط ديناميكي حركي يجب أن يتوافق ويتكيف مع كافة المتغيرات التي تشكل البيئة التسويقية التي يعمل فيها البنك، فهي بمثابة المكان الذي ينبغي على البنك أن يبدأ به في البحث عن الفرص التسويقية وأن يراقب الأخطار الموجودة فيها. وتتكون البيئة التسويقية من كل العوامل التي تؤثر في قدرة البنك على التعامل مع الأسواق المستهدفة بدءا من إدارات البنك نفسه، الموردين، العملاء، المنافسين وكافة الجماهير التي لها مصالح أو علاقات مع البنك كالحكومة ووسائل الإعلام وجمعيات المستهلكين.¹ وعلى إدارة التسويق بالبنك إدراك حقيقة التغير المستمر للبيئة التسويقية، وهو ما يتطلب منها الاستجابة السريعة عن طريق تقديم واقتراح الخدمات المناسبة في الوقت والمكان المناسبين، وبالسعر المناسب. أي من خلال تقديم مزيج تسويقي مناسب ومتكامل.

ثالثا- المزيج التسويقي لخدمات البنوك التجارية:

يقصد بالمزيج التسويقي مجموع الأنشطة التسويقية المتكاملة، والتي توجه للعميل لإشباع احتياجاته من الخدمات المصرفية والحصول على رضاه وتعامله المستمر مع البنك. وتتمثل هذه الأنشطة في العناصر الرئيسية التي يمكن لإدارة التسويق التحكم فيها، وبالتالي زيادة أرباح وإيرادات البنك «وتعرف هذه العناصر بـ 4PS of Marketing، وهي: المنتجات **Product**، التسعير **Pricing**، التوزيع (المكان) **Place**، الترويج **Promotion**»² وتعتمد هذه الأنشطة على بعضها البعض بغرض أداء الوظيفة التسويقية على النحو المخطط لها، حيث يتوقف نجاح البنك على تحديد المزيج التسويقي المناسب لإحداث التأثير المطلوب في السوق المصرفي.

1- المنتجات: تعد المنتجات نقطة البداية في التسويق، وجميع عناصر المزيج الأخرى تدور حولها.

أ- مفهوم المنتجات المصرفية ودورة حياتها: المنتج هو أي شيء يمكن عرضه في السوق من أجل إشباع حاجة ما، إما لجلب الانتباه أو الامتلاك أو الاستهلاك. وقد يتضمن المنتج أشياء مادية، خدمات أو حتى أفكار. والمنتجات المصرفية

¹ - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 80.

² - Philip Kotler, Op-Cit, P 75.

مجموعة أنشطة تحقق منافع معينة للعميل سواء بمقابل أو بدون¹، وبذلك تكون الخدمات المصرفية (من حسابات التوفير وشهادات الإيداع ومعالجة الشيكات، حفظ الأمانات، القروض وغيرها) عبارة عن منتجات. وإدارة التسويق في البنك تنظر إلى الخدمة المصرفية من زاوية العميل، وما يمكن أن تقدم له من منافع ومدى إشباعها لحاجاته. وتتميز منتجات البنوك (الخدمات المصرفية) بعدة خصائص تجعل تسويقها يختلف عن تسويق السلع والخدمات الأخرى، أهمها:²

✓ خدمات لا يمكن صنعها مقدما أو تخزينها لحين طلب العميل: فالموظف بحكم التدريب والممارسة يصبح ماهرا في التعامل مع العملاء وقادرا على صنع أو تقديم الخدمات بمجرد ظهور العميل أمامه، وإعدادها بما يتناسب مع طلبه، فهو لا يستطيع إنتاج الخدمة وتخزينها قبل تلك اللحظة.

✓ لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: لكي يرسلها إلى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودتها قبل استعماله لها، فالخدمة غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعميل، لأن موظف البنك يتعامل ويتفاعل مباشرة معه، فينتج أو يقدم الخدمة بحضوره إلى البنك، ولا يمكنه توفير نموذج موحد يرضي كل العملاء بسبب اختلاف حساسيات استقبالهم وهو ما يتطلب الاهتمام الشخصي بكل عميل على حده.

إضافة إلى:³

✓ خدمات غير ملموسة: أي أنها لا تشغل حجما أو حيزا ماديا معيناً، وليس لها لون أو طعم أو رائحة. وبالتالي يصعب تقييمها من خلال اللمس أو الشم أو التذوق، أو قياسها بأحد وسائل القياس التقليدية، وعليه فإن هذه الخدمات تستمد كيانها وتؤكد حضورها من خلال عنصر الثقة التي يوليها العملاء للبنك، وهذا العنصر يأخذ أبعادا عديدة أهمها الأمان والكفاءة والمعرفة والدراية والخبرة وغيرها من الأبعاد التي تتوافر في البنك وفي العاملين فيه.⁴ وبالتالي لا يمكن الحكم عليها قبل التعامل أو الشراء، فالخدمة المصرفية تباع أولا ثم تستخدم ثم يشعر العميل بعد التعامل بها بقيمة المنافع ومدى الإشباع الذي تحققه، وكل ذلك في نفس الوقت وبدون أي فواصل زمنية ملموسة.

✓ اعتمادها على نظام التسويق الشخصي بدرجة عالية: والذي يقوم على جهود العاملين في البنك والموزعين توزيعا جيدا على شبكة فروعه والتي يجب أن يختار موقعها بعناية بحيث تكون في أقرب وأنسب مكان للعميل. كما تقوم العلاقات الشخصية القائمة بين موظف البنك وبين العملاء بدور هام في تسويق الخدمة المصرفية، بل إن قناعة العميل واستعداده للتعامل مع البنك واستمراره معه يرتبط إلى حد كبير بانطباعه الشخصي بعد تعامله مع موظفي البنك واحتكاكه المباشر معهم.

✓ الحاجة إلى هوية خاصة: فتقارب وتمائل الخدمات التي تقدمها البنوك يجعل من البحث عن هوية مميزة لهذه الخدمات عن تلك المقدمة من البنوك الأخرى أمر أساسي، وتصبح بذلك أساسا لجذب العملاء وتفضيلهم التعامل مع البنك بدلا من غيره من البنوك.

1 - زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 307.

2 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 165-52-53-54.

3 - محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي- مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات، مرجع سابق، ص 38-47.

4 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 44.

✓ اتساع نطاق الخدمة المصرفية: حيث يتعين على البنك تقديم مجموعة واسعة من الخدمات التي تلبي الاحتياجات التمويلية والائتمانية (إيداع النقود وتقديم القروض والاستشارات) والخدمات الأخرى (كاستلام وتسديد فواتير الكهرباء والهاتف وفتح خطابات الاعتماد وغيرها من الخدمات) من جانب العملاء¹. فالعمل عادة يركز معاملاته مع بنك واحد إذا وفر له جميع الخدمات التي يرغب بها.

✓ الانتشار الجغرافي: حيث يتعين على البنك أن يكون قادراً على الوصول إلى العملاء القائمين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون فيها. وهو ما يتطلب امتلاك البنك لشبكة متكاملة من الفروع تنتشر جغرافياً بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات العملاء

✓ النمو في إطار متوازن مع المخاطر: إن متاجرة البنوك بأموال الغير يقتضي منها إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي (منح القروض) وبين الحيلة والحذر أي درجة المخاطر التي يتحملها البنك.

وتتم الخدمات المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج، ويعتبر تحليل ومراقبة دورة حياة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه أداة مساعدة في التعرف على الاستراتيجيات التسويقية الملائمة لكل مرحلة، وكذلك الفرص التسويقية المتاحة لتقديم خدمات مصرفية جديدة. ودورة حياة المنتج تتكون من أربع مراحل²:

✓ مرحلة تقديم المنتج أو الخدمة للسوق: يحاول البنك فيها خلق الإدراك بجودة الخدمة والمنافع التي تقدمها للعملاء، وتتميز هذه المرحلة بتكاليفها الباهظة الناتجة عن نفقات ترويج الخدمة، وتكلفة بحوث التسويق وتكاليف اختبار السوق بالنسبة للخدمة.

✓ مرحلة النمو: بعد تخطي مرحلة التقديم يدخل المنتج مرحلة النمو والتي تتميز بتسارع مبيعاته حين يزداد إدراك ومعرفة المستهلكين بوجوده، كما تتميز بالثبات النسبي في حجم التكاليف.

✓ مرحلة النضج: هنا يبدأ دخول المنافسين إلى السوق، بعد رؤيتهم لأرباح مرحلة النمو بالنسبة للبنك المبتكر صاحب المنتج الجديد، وبذلك تنخفض حجم المبيعات باعتبار أن معظم العملاء قد اشتروا وجربوا المنتج، ومن ثم تتميز هذه المرحلة بزيادة تكاليف الإعلان وانخفاض الأرباح.

✓ مرحلة الانحدار والتدهور: وفيها تبدأ مبيعات المنتج بالهبوط بشكل ملحوظ، وتتميز المرحلة بثبات التكاليف مع انخفاض العائد خاصة مع تخفيض الأسعار نتيجة دخول منتجات جديدة إلى السوق وحصول تطورات تكنولوجية تجعل من المنتج المعني قديماً. "ووصول الخدمات إلى هذه المرحلة لا يعني أن الإستراتيجية ستكون حذف الخدمة فقط، وإنما يتبع البنك استراتيجيات أخرى تمكنه من الاستمرار في السوق وتقديم الخدمات عبر تقديم خدمات جديدة تنسجم وطبيعة الطلب في السوق، أو بإتباع إستراتيجية التنوع في الخدمات المقدمة وفي المنافع التي يحصل عليها المستفيدين"³.

1 - نفس المرجع السابق، ص 47.

2 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 174-176.

3 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 247-248. ويمكن من خلال هذا المرجع أيضاً التعرف على الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها في باقي المراحل.

إن المراحل الأربعة لدورة حياة المنتج ليست بالضرورة متساوية وغير محددة، كما قد لا يمر أحد المنتجات بكافة هذه المراحل فقد يفشل ويخرج من السوق في أي مرحلة منها.¹ وعليه فإن ما يجب أن يسعى إليه البنك هو الوعي والدراية والمتابعة التحليلية الدقيقة لموقف المنتج والمرحلة التي يمر بها، ومحاولة التنبؤ بموعد المرحلة التالية بقدر الإمكان. وكل ذلك كمحاولة للسيطرة على وضع المنتج في كل مرحلة ومواجهتها بالاستراتيجيات المناسبة وفي الوقت المناسب.

ب- **تطوير المنتجات المصرفية:** إن نمو البنك واستمراره يتوقف بالدرجة الأولى على قدرته في تطوير خدماته، وتقديم الخدمات الجديدة التي تعطي إضافات جديدة لخطوط منتجاتها بما يتناسب مع مفاهيم ورغبات عملائه ظروف مجتمعه والبيئة التي ينشط فيها. "وتطوير الخدمة يعني إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على الخدمات"² فالتطوير هو التقدم والامتياز والتواصل والارتقاء، وهو جهاز المناعة ضد الانكماش والتأخر، وهو أحد مقومات التواجد الرئيسية لأي بنك. فجميع الخدمات يأتي عليها وقت في آخر دورة حياتها تحتاج فيه إلى تعديل أو إحلال بخدمات جديدة أكثر استجابة لرغبات واحتياجات السوق. وقد يأتي هذا التغيير نتيجة للتطورات التكنولوجية السريعة التي تحيط بصناعة البنوك، أو من التغيرات في أذواق المستهلكين، أو من المنافسة في السوق. وتهدف عملية التطوير إلى:³

- ✓ جذب المزيد من العملاء الجدد، وزيادة التعامل مع العملاء الحاليين.
- ✓ تحسين الوضع التنافسي للبنك، وتخفيض تكلفة الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة وما يتصل بها من جهد ووقت.

✓ زيادة حصة البنك ونصيبه من السوق، وبالتالي اكتساب القدرة على الاستمرار فيه.

وتأخذ عملية تطوير المنتج أشكال مختلفة أهمها توسيع خط المنتجات المصرفية (أي إضافة خدمات جديدة) وإعادة دمج الخدمات المصرفية للحصول على أخرى جديدة، أو إحداث تغيير أو إجراء توسيع في الخدمات القائمة. ومصادر الأفكار لتطوير الخدمات المصرفية تكون إما داخلية أو خارجية، ومن أكثر المصادر الداخلية تلك الأفكار التي تأتي من إدارة البحث والتطوير بالبنك (لأنها تظم في عضويتها متخصصين في المجالات المصرفية ولديهم خبرات متراكمة تؤهلهم لتقديم أفكار مبتكرة) ومن إدارة التسويق بحكم التصاقها بالعملاء ومعرفتها لاحتياجاتهم. أو من مديري البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذية أو حتى من موظفي البنك. أما المصادر الخارجية فتشمل العملاء والموزعين والشركات ذات العلاقة بالبنك. كما يمكن أن تتولد لدى البنك أفكار جديدة من خلال معرفة حاجات ومتطلبات الحكومة، أو من البنوك المنافسة أو من الجامعات ومعاهد البحث العلمي أو حتى من خلال المؤتمرات واللقاءات التي تعقدها بشكل دوري.⁴

وتمر عملية تقديم الخدمات الجديدة بعدة مراحل، تبدأ من **مرحلة جمع الأفكار** أين يتم جمع الكثير من الأفكار من المصادر السابقة، حتى يتسنى الاختيار منها، ثم **مرحلة تصفية الأفكار** وجردها وتقليصها بعد حذف واستبعاد الأفكار الغير مجدية، في ضوء أهداف وإمكانيات البنك، تليها **مرحلة تقييم الأفكار** ودراسة جدواها ومدى إمكانية نجاحها وقبولها من

1 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 56.

2 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 249.

3 - محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي- مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات، مرجع سابق، ص 229-230.

4 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 75-80.

العملاء ومن ثم معرفة أخطار الاستثمار فيها والربحية المتوقعة. ثم مرحلة تحديد مواصفات الخدمة وتجربتها، وهنا تتحول الأفكار إلى واقع ملموس، وهو ما يتطلب إعداد نموذج أولي للخدمة الجديدة، ليتم تجربتها فعلياً بعرضها على عينة من العملاء في بعض الفروع الرئيسية لاختبار مدى تقبل السوق لها، وإقبال العملاء ورد فعلهم اتجاهها.¹ وأخيراً مرحلة التسويق التجاري للخدمة وتقييمها، أين يتم تعميم الخدمة الجديدة ونشرها على كافة فروع البنك، وفي هذه المرحلة يجب أن تتأكد إدارة التسويق من أن كل موظف له علاقة بالعملاء على معرفة تامة بالخدمة الجديدة وكيفية بيعها. كما تتم مراقبة النتائج لفترة زمنية معينة لتفقد أداء الخدمة الجديدة من عدة نواحي تشمل، ومستويات الربحية والمبيعات والتكاليف، وإمكانية استجابة البنك السريعة للتعديل في الخدمة لمقابلة التغيرات السوقية.² إضافة إلى مدى رضا العملاء عن الخدمة مقارنة بالخدمات المنافسة، وهنا يقودنا الكلام إلى موضوع جودة الخدمات المصرفية وتحقيق رضا العملاء الذي يعتبر من الموضوعات الهامة في مجال التسويق البنكي، حيث تعتبر الجودة (والتي تعني قياس مدى مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني أنها متوافقة مع توقعاته)³ أساس تحقيق التميز في مواجهة المنافسين، ومن ثم زيادة العملاء وزيادة الربحية.

2- تسعير الخدمات المصرفية: قرارات التسعير هي من أصعب القرارات التي تتخذ على مستوى إدارة التسويق، ويعرف السعر بأنه المقابل النقدي المدفوع للحصول على كمية معينة من السلع والخدمات⁴، أما مفهوم السعر في التسويق المصرفي فيشير إلى معدل الفوائد على الودائع، القروض، الرسوم، العمولات وغيرها والتي يتحصل عليها البنك لقاء تقديم الخدمة، والزيون عند شرائه للخدمة يقوم بعملية مطابقة بين سعرها وبين المنافع التي تحققها له، أي أنه من وجهة نظر الزيون إجمالي المنافع التي يتوقع الحصول عليها عند استخدامه للخدمة. والمصرفي الجيد هو الذي يضع أسعار خدماته بشكل يخلق فيه التوازن بين قيمة الخدمات وبين ما يتوقعه الزيون من منافع. ومن ناحية أخرى يعتبر السعر محدداً أساسياً لربحية البنك، والمصدر الأساسي لدخله.⁵ حيث أنه يتحمل نفقات في شكل فائدة دائنة يدفعها مقابل الودائع، ثم يحقق دخلاً من خلال الفائدة التي يحصل عليها من القروض والاستثمارات التي يقوم بها، والفارق بين الفوائد الدائنة والمدنية يسمى بالهامش والمفروض أن يكون إيجابياً. ومن جهة أخرى فإن البنك عند قيامه بهذه العمليات يتحمل نفقات أخرى من الرواتب والإيجارات و... وفي نفس الوقت يحقق إيرادات من العمولات التي يتقاضاها مقابل أداء الخدمات المصرفية الأخرى، والتحدي الذي يواجهه البنك يكمن في ضرورة تحقيق دخل من كافة المصادر (فوائد وإيرادات التشغيل) تزيد عن كافة النفقات من كافة المصادر (الفوائد التي يدفعها على الفوائد ومصروفات التشغيل) ويسمى الفارق بصافي ربح التشغيل الذي يتم تعديله بعد ذلك بالضرائب إلى صافي الربح، والتي تحاول كافة البنوك تعظيمه.⁶

أ- طرق تحديد أسعار الخدمات: يمكن للبنك إتباع عدة طرق لتسعير خدماته، أهمها:⁷

1 - سامر جلدة، مرجع سابق، ص 191.

2 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 184.

3 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 108.

4 - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص 606.

5 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 264.

6 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 208-209.

7 - نفس المرجع السابق، ص 217-220.

✓ التسعير وفقا لمدخل التكلفة: أي على أساس احتساب كل التكاليف الداخلة في إنتاج الخدمة المصرفية وإضافة هامش الربح المرغوب إلى مجموع التكاليف للتوصل إلى سعر البيع، وبدون الحاجة إلى الخروج إلى السوق لدراسة ظروف الطلب أو التعرف على السياسات السعرية للمنافسين. وباتباع هذا المدخل في التسعير يضع البنك لنفسه مستوى مستهدفا من الأرباح ينبغي تحقيقه عند مستوى معين من المبيعات، وهو ما يعرف بأسلوب تحليل التعادل، ونقطة التعادل هي النقطة التي تتساوى عندها الإيرادات والتكاليف (أين لا يحقق البنك ربح ولا خسارة) فيحقق البنك خسارة إذا قلت مبيعاته عن حجم التعادل، في حين يحقق أرباح إذا زادت مبيعاته عن حجم التعادل.

✓ التسعير طبقا لمدخل السوق: هنا ينظر إلى التكاليف كقيد على الحد الأدنى للسعر الذي يجب أن يتقاضاه البنك مقابل خدماته، ويأخذ هذا المدخل في حسابه العديد من العوامل:

❖ **أنشطة المنافسين**: حيث يتم تحديد الأسعار بأخذ السياسة السعرية للمنافسين في الاعتبار، أي أسعار الخدمات المشابهة التي يعرضونها. وتقوم إدارة البنك بحساب متوسط لأسعار الخدمات المنافسة الشبيهة بخدمة البنك، ثم يعدل هذا المتوسط بالزيادة أو بالنقصان حسب خصائص الخدمة المقدمة بالمقارنة مع الخدمات المنافسة، فإذا اعتقد البنك أن خدمته تتميز في جودتها وخصائصها عن خدمات المنافسين أمكن زيادة سعرها عن المتوسط.

❖ **إدراك العملاء للعلاقة بين السعر وجودة الخدمة المقدمة (السعر النفسي)**: يلجأ البنك هنا إلى تحليل العوامل النفسية للسعر، لأن عدد كبير من العملاء يعتبرون السعر معيارا للجودة، وفي هذا الصدد قام بعض الباحثين بتصميم بعض الأساليب العلمية لتحديد مدى قبول مستويات الأسعار من طرف العملاء في السوق المستهدف، للتعرف على درجة استعدادهم لقبول خدمة مصرفية معينة عند سعر معين، وإذا كانت الإجابة بالنفي يتم توجيه بعض الأسئلة لمعرفة ما إذا كان الرفض يرجع على ارتفاع أو انخفاض السعر وذلك على اعتبار أن جودة الخدمات قد يكون مشكوك فيها، ويرى الباحثون أن العميل يدخل السوق وفي ذهنه حد أدنى وحد أقصى للسعر، فإذا انخفض السعر عن الحد الأدنى فقد لا يثق العميل في الجودة، وإذا ارتفع السعر عن الحد الأعلى فسوف يعتبر الخدمة مكلفة للغاية. وبناء على ذلك يجب على البنك تحديد مجال سعري يتحرك داخله السعر.

ب- **تسعير الخدمات الجديدة**: عادة ما يتم اتخاذ قرارات التسعير عند تقديم خدمات جديدة، أو تغيير الأسعار بالنسبة للخدمات الحالية، وينظر البنك في إمكانية تغيير الأسعار للخدمات الحالية إذا واجهته أحد المواقف التالية:

✓ حدوث تغير مفاجئ في عناصر التكلفة الخاصة بالبنك.

✓ قيام المنافسين بإدخال تعديلات على أسعار خدماتهم الحالية.

✓ قيام السلطات النقدية بوضع تشريعات سعرية جديدة.

وعند قيام البنك بتسعير منتج جديد، يضع في تصوره تحقيق القبول للمنتج، والمحافظة على مركزه السوقي أمام المنافسة وزيادة الربحية. وتتبع إدارة البنك العديد من السياسات في تسعيرها للخدمات الجديدة، أهمها:¹

¹ - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 278.

- ✓ سياسة الكشط: وفقا لهذه السياسة يضع البنك أسعار مرتفعة لخدماته الجديدة، من أجل الحصول على أكبر قدر من الأرباح من الفئات ذوي الدخل المرتفع، والذين تقل حساسيتهم للسعر نسبيا.
- ✓ سياسة التغلغل في السوق: تدعى أيضا بسياسة التمكّن من السوق، وفيها يسعى البنك إلى تعظيم الكمية المباعة والحصول على حصة سوقية مرتفعة، عن طريق عرضه منتجات جديدة بأقل سعر ممكن، أو بسعر معتدل يتناسب مع فئات عريضة من العملاء، مع مراعاة إمكانية تغطية تكاليف الإنتاج والتوزيع.
- ✓ سياسة التسعير حسب القيمة المدركة: القيمة المدركة للمنتج أو الخدمة هي تقييم العميل لها وللمنافع التي سيحققها من خلال استخدامه لها. وهنا يبذل البنك جهود مضاعفة لتقليل حساسية العملاء للسعر وكذا تمييز المنتج بإضافة منافع غير سعرية أو زيادة ملامحه المادية وبالتالي رفع القيمة المدركة للمنتج.

3- توزيع الخدمات المصرفية: إن نجاح الأنشطة التسويقية في تحقيق أهدافها يرجع بدرجة كبيرة إلى قدرة البنك على توصيل خدماته إلى عملائه كما يرغبون. وعليه يعد اختيار موقع وتوزيع شبكة منافذ توزيع الخدمات المصرفية، وإعدادها وتجهيزها بالوسائل والمعدات اللازمة من أهم الموضوعات التي تعالجها إدارة التسويق في البنك. والتوزيع هو الوسيلة التي يتم من خلالها إيصال المنتج إلى الزبون، وهو أيضا التخطيط والتنفيذ والتحكم في شبكات المنظمة حتى يكون بإمكانها توفير وإيصال المنتجات للمستهلكين. وعليه يكون التوزيع المصرفي مجموعة النشاطات المخططة التي تؤدي إلى انتقال الخدمة المصرفية من البنك إلى الزبون¹، عبر تقديم المنتج إلى العملاء الحاليين والمرتقبين على نحو يتناسب مع أماكن وأوقات تواجدهم.

أ- منافذ توزيع الخدمات المصرفية: يقصد بمنفذ التوزيع أي وسيلة تستخدم لتوصيل الخدمات المصرفية إلى العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة². ومن أهم منافذ توزيع الخدمات المصرفية:

✓ قنوات التوزيع التقليدية: وتشمل مباني البنك وفروعه ومكاتبه، والفروع هي صورة مصغرة عن البنك يتم من خلالها إتاحة معظم أو كافة الخدمات المصرفية التي تتطلبها المنطقة وعملائها³ وتقسم فروع البنك إلى ثلاثة أنواع⁴:

- فروع الدرجة الأولى: وهي تلك الفروع الرئيسية التي تمارس وتقدم كافة الخدمات المصرفية على نطاق شامل، وتحتوي هذه الفروع الكفاءات المصرفية العالية، وتتواجد في مراكز النشاطات الاقتصادية الرئيسية وهي تقع عادة في عاصمة البلاد وفي أهم الموانئ والمناطق الصناعية الكبرى.
- فروع الدرجة الثانية: هي فروع تقل عن سابقتها من حيث الحجم، وتقدم معظم الخدمات المصرفية الرئيسية، وتتواجد في الأقاليم والمناطق الحضرية أو في مراكز الولايات، تقوم مثلا بقبول الودائع على اختلاف أنواعها ومنح القروض وإصدار بطاقات الائتمان... إلخ
- فروع الدرجة الثالثة: وهي فروع يقتصر عملها على تقديم بعض الخدمات دون غيرها، وتتواجد في المناطق التي يقل بها عدد السكان، ويكون النشاط التجاري والصناعي بها قليل.

1 - نفس المرجع السابق، ص 285.

2 - زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 311.

3 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 307.

4 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 282.

✓ قنوات التوزيع الحديثة (التكنولوجية): حيث ساعد وجود شبكة اتصال عالية الكفاءة وتطور برامج المعاملات المصرفية على ظهور ما يسمى بالصيرفة عن بعد، وتنامي المعاملات عبر شبكة الانترنت، ومن ثم شهد القرن الحالي الاستخدام التدريجي لخدمات الصراف الآلي، والتي تقوم بمزاولة الأعمال الروتينية كالسحب النقدي، وطلب الكشوفات ودفاتر الشيكات على مدى الـ 24 ساعة في اليوم. وكذلك تطوير ما يسمى بنظام التحويل الإلكتروني للنقود عند نقاط البيع، وكذلك العمليات المصرفية المنزلية، والتي يمكن من خلالها ربط الاتصال بين جهاز الحاسب الآلي سواء في منزل العميل أو في المحل التجاري مع الحاسب الآلي للبنك، ومن ثم يمكن خصم قيمة مشتريات العميل مباشرة من حسابه وإضافتها إلى حساب صاحب المحل في بضع ثوان. وقد ساهمت هذه التعاملات الآلية في توفير الجهد والوقت على كل من العميل والبنك.¹

ب- المعايير التي تحكم اختيار منافذ التوزيع:²

✓ معايير متعلقة بالعملاء، حيث يعتبر عنصر الملائمة أهم العوامل في قرار العميل بالتعامل مع فرع معين من فروع البنك، ويقصد بالملائمة سهولة الوصول إلى البنك أو قربه من منزل العميل أو من مكان عمله، وجود أماكن انتظار السيارات....

✓ قدرة البنك المالية والتي تسمح له باختيار المكان المناسب والمباني الأكثر ملائمة للتعامل المصرفي.

✓ المنافسة من قبل البنوك الأخرى العاملة في المنطقة المزمع افتتاح وحدة مصرفية بها، حيث لا يجب أن تقل هذه الوحدة عن وحدات البنك المنافس سواء في الحجم أو في مستوى تقديم الخدمة.

✓ طبيعة بعض الخدمات المصرفية تتطلب مستوى فني خاص لا بد أن يتوفر في الفرع الذي ستقدم فيه، كما أن بعض المناطق تحتاج خدمات معينة كالاتمادات والعملاء الأجنبية... الأمر الذي يتطلب بنك كبير به خبرات وكفاءات إدارية عالية.

✓ طبيعة السوق المصرفي الذي سيخدمه الفرع، ويقصد بطبيعة السوق مدى تركيز العملاء المرتقبين، أو مقدار تشتتهم في السوق، فكلما اتسم السوق بالتركز كلما شجع على افتتاح وحدات ذات حجم كبير.

✓ يتطلب فتح فروع للبنك أو توفير أجهزة الصرف الآلي ضرورة توفر شروط أمنية معينة، حتى يشعر العميل بالأمان عند التعامل مع المنفذ.

4- **ترويج الخدمات المصرفية:** الترويج المصرفي هو مجموعة الاتصالات التي تجريها البنوك مع العملاء الحاليين والمرتقبين بغرض تعريفهم على وإقناعهم بالخدمات المقدمة لهم ودفعهم لشرائها، وتتمثل هذه الاتصالات في عناصر المزيج الترويجي من إعلان ودعاية وبيع شخصي و... والترويج عموماً يهدف إلى:³

- تعريف العملاء بالخدمات، خاصة الجديدة منها وبخصائصها وبأماكن الحصول عليها. وإثارة اهتمامهم بها، ومن ثم التأثير عليهم باتخاذ قرار شرائها أو الاستمرار في استخدامها.
- تغيير الآراء والاتجاهات السلبية للعملاء إلى آراء إيجابية عبر إقناع العملاء المستهدفين والمحتملين بالفوائد والمنافع التي تؤديها الخدمة، ومن ثم إشباع حاجاتهم ورغباتهم.

1 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 307-309.

2 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 280-287.

3 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 251.

- تذكير العملاء بأن الخدمة مازالت متوفرة خاصة في المراحل الخيرة من دورة حياتها.
- تعزيز وتقوية الرضا بالخدمة لدى العميل والمحافظة على سمعتها كي لا يتحولوا عنها إلى خدمات أخرى شبيهة.

وكلما كبر البنك وتعددت الخدمات التي يقدمها، احتاج إلى استخدام العديد من عناصر المزيج الترويجي، تتطلب التنسيق فيما بينها لتحقيق الأهداف الترويجية للبنك. وتتمثل عناصر المزيج الترويجي في:

أ- **الإعلان:** ويقصد به كافة الجهود غير الشخصية (أي عدم وجود اتصال شخصي بين المنتج والمستهلك) التي يقوم بها البنك من أجل إيصال المعلومات والبيانات للعملاء الحاليين والمرتقبين، وتحمل البنك في سبيل ذلك تكلفة معينة تدفع للوسيلة الإعلانية التي تم اختيارها.¹ وحتى يكون النشاط الإعلاني فعالاً، ينبغي أن يكون صادقا غير مضلل للعميل وبعيد عن كل مبالغة أو تضخيم، كي لا يؤدي ذلك إلى رد فعل معاكس لدى العملاء وحملهم على عدم تصديق أي رسالة إعلانية للبنك في المستقبل. كما يجب أن يتوفر الإعلان على كم مناسب من الحقائق والمعلومات والبيانات عن البنك وخدماته. إضافة إلى التخطيط الجيد والمنظم للحملات الإعلانية. والهدف الرئيسي من الإعلان هو تغيير ميول واتجاهات وسلوك العملاء المحتملين لشراء خدمة ما لم يكونوا سيعلمون بوجودها أو يقتنعون بشرائها دون إعلان. ومن أهم وسائل الإعلان:²

✓ الصحف: وتحتل أهمية خاصة لدى جميع المهتمين من منتجين، وكالات إعلان، مستهلكين، بسبب تداولها الواسع.

✓ المجلات: وهي وسيلة إعلانية مطبوعة، تحض باهتمام جمهور معين من القراء، يختلفون باختلاف نوع المجلة ومحتوياتها.

✓ البريد المباشر: وهي وسيلة تعمل على نقل الرسالة الإعلانية المطبوعة مباشرة إلى العميل، وهنا يمكن اختيار مستلميها.

✓ الإذاعة والتلفزيون: ويعتبران من أنجح الوسائل الإعلانية

كما استخدم المتخصصين في التسويق وسائل أخرى لجذب انتباه الزبائن مثل اللافتات في الملاعب، أو وضع شعار المنظمة (البنك) على قمصان الفرق الرياضية.³....

ب- **النشر (الدعاية):** هو وسيلة اتصال وترويج غير شخصية، وغير مدفوعة الأجر (مجانية)، تهدف إلى تنشيط الطلب على الخدمة المصرفية عبر نشر المعلومات عن البنك وخدماته وعرضها في شكل إخباري (باستخدام مختلف وسائل الإعلام من صحف ومجلات وإذاعة وتلفزيون...) بواسطة جهة معلومة. " وقد تقتصر الدعاية على مجرد خبر قصير يعبر عن نشاط معين قام به البنك، أو خدمة جديدة أو خدمة أضيفت لها تحسينات، أو قد تتخذ شكل مقالة مطولة، أو قد

¹ - محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي - مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات، مرجع سابق، ص 171.

² - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 322-326.

³ - Philip Kotler, Op-Cit, P101

تكون بشكل صورة فوتوغرافية يتبعها شرح، أو على شكل تقرير (روبرتاج) تلفزيوني عن البنك وأنشطته.¹ ويتميز النشر بالعديد من الخصائص:²

- ✓ هو وسيلة تتمتع بثقة عالية من الجمهور، ويرون في المعلومات والأخبار المنشورة درجة عالية من المصداقية.
- ✓ صياغة تلك الأخبار لا يتدخل فيها البنك، حيث تتم صياغتها من قبل محرر الأخبار في الوسيلة الإعلامية.
- ✓ تمتاز عن الإعلان في كونها تهدف إلى تعريف الجمهور بحدث معين دون محاولة إقناعه، كما أنها تنشر أو تذاع مرة واحدة، وتتم مجاناً، إضافة إلى وصولها لأكثر عدد ممكن من الجمهور وتركها أثراً أكبر وأعمق من الإعلان.

ت- **البيع الشخصي:** وهو ذلك النشاط الشخصي الذي يتضمن إجراء مقابلة بين رجل البيع وبين العميل وجهاً لوجه، بغرض تعريفهم بالخدمات ومحاولة إقناعهم بشرائها. أي أنه تقديم شفهي للخدمات والأفكار في مقابلة بين مندوبي البيع والعملاء المرتقبين. ويتميز البيع الشخصي عن الإعلان في إمكانية التحكم في نوعية المعلومات التي يتبادلها رجل البيع مع العميل وتعديلها حسب رد فعله، فإن لاحظ اهتمامه بما يقال يمكنه الاستمرار في المنهج البيعي الذي يتبعه، أو يغيره في الحالة العكسية بما يناسب رد فعل العميل. كما أن الاتصال الشخصي وإحاطة العميل بالاهتمام وإشعاره بالعناية الشخصية يولد نوع من الصداقة بينه وبين رجل البيع، مما يزيد من العلاقة الحسنة بين العملاء والبنك ويعود عليه بالفائدة. وفي المقابل يعاب على البيع الشخصي، القدرة المحدودة على خدمة عدد كبير من العملاء في نفس الوقت، إذ تستغرق عملية البيع الفردية فترة زمنية طويلة، مما قد يؤدي إلى بروز ظاهرة الانتظار والطابورات وهو ما ينعكس سلباً على جودة الخدمة.³

ث- **تنشيط المبيعات:** وتشمل كافة الجهود الترويجية الأخرى بخلاف الإعلان والدعاية والبيع الشخصي، تهدف إلى تنشيط طلب العملاء في الأجل القصير. وتشمل المعارض والهدايا المادية والتذكارية (التي تحمل اسم البنك أو شعاره) والمسابقات والتي يخصص لها جوائز تغري الزبائن على التعامل مع البنك⁴ كأن يقوم بإجراء مسابقة كبرى لسحب اليانصيب على حسابات التوفير مقابل جائزة مالية، أو تخصيص حوافز ومكافآت للموظفين الذين يقومون بفتح عدد معين من حسابات التوفير للزبائن...⁵

ج- **العلاقات العامة:** وتعرف بأنها الوظيفة الإدارية التي تقوم بإنشاء والاحتفاظ بعلاقات متبادلة ومفيدة بين المنشأة والجمهور.⁶ أي مجموعة الجهود التي يقصد منها بناء السمعة الجيدة للبنك بين أوساط معينة من الجماهير والهيئات التي تساعد على تحقيق أهدافه. ومن وظائف العلاقات العامة تعريف الجمهور بالبنك وشرح الخدمات التي يقدمها بلغة سهلة بسيطة مع المحافظة على الفهم المشترك والثقة المتبادلة بين البنك والأطراف المتعاملة معه. وبالتالي خلق صورة ذهنية جيدة عن البنك لديهم، عبر الرد عن أي استفسارات أو إشاعات أو معلومات لتصحيح مفاهيم غير حقيقية عن البنك. كما تتولى إخبار إدارة البنك بردود فعل سياستها بين فئات العملاء، إضافة إلى التنسيق بين الإدارات المختلفة في البنك لتحقيق الانسجام بينها. والعلاقات العامة هي شريان الاتصال بين البنك وجمهوره الواسع الداخلي (الموظفين، الزبائن الحاليين،

1 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 329-330.

2 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 307-308.

3 - أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 332.

4 - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 253.

5 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 310.

6 - زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 315.

المساهمين والموردين) والخارجي(ويشمل الأفراد والجماعات والذين لا تربطهم بالبنك صلة مباشرة كالصحافة ووسائل الإعلام وبعض الأجهزة والدوائر الحكومية). ولكي يحقق برنامج العلاقات العامة أهدافه، يتعين على البنك امتلاك أشخاص كفؤين ومؤهلين ومدرّبين في هذا المجال، يتمتعون بلباقة عالية وقوة تأثير في مخاطبة الجمهور¹.

المحور الرابع: الصيرفة الإلكترونية

في ظل وجود شبكة الانترنت، وانتشارها واستثمارها في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، ومع التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال، كانت البنوك أكثر المؤسسات استخداماً لتكنولوجيا المعلومات، حيث استفادت منها في تطوير وتوسيع الخدمات التي تقدمها، لتتحول من مجرد تنفيذ أعمال عبر الخط إلى بنك له وجود كامل على الشبكة، ويقوم بجميع الأعمال المصرفية.

أولاً- ماهية الصيرفة الإلكترونية:

1-نشأتها: في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، والتطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط، ومع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال والتجارة الإلكترونية، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي أمسي هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال والاستثمار المالي، أضحت تطوير أساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس مجرد ترفيه، وتطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية وغيرها.²

كما يرجع ظهور الصيرفة الإلكترونية وبروزها لعدة أسباب أخرى:³

- ثورة الاتصالات والمعلومات والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات والتي تسمح بمعالجة المعاملات المالية والمصرفية بسرعة كبيرة وجودة عالية.
- اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية قصد زيادة نسبة المتعاملين مع البنك، وتحقيق أعلى ربح ممكن وأعلى حصة سوقية خاصة مع دخول العديد من المؤسسات المالية (شركات التأمين وشركات الأوراق المالية) وحتى المؤسسات التجارية مجال الصيرفة ومنافستها له.

1 - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 311.

2 - أحمد السيد كردي، البنوك الإلكترونية، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/283576> ، 2017/10/22.

3 - الصيرفة الإلكترونية، <https://ar.wikipedia.org> ، 2016/10/20.

- المشاكل التي باتت تواجه الخدمات المصرفية التقليدية، خاصة منها اشتراط ضرورة الوجود الشخصي وارتفاع التكلفة سواء من جانب العميل أو حتى من جانب البنك (ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعددتها واستهلاكها للورق، واليد البشرية اللازمة لإجراء عمليات الدفع والتحصيل¹....)، ولذلك تحاول البنوك تحسين ربحيتها وخفض تكاليف مصروفاتها التشغيلية عن طريق استغلال التقنيات الحديثة.

والصيرفة الإلكترونية ظهرت بظهور النقد الإلكتروني، حيث شهد العالم في الخمسينات من القرن الماضي ظهور بطاقات بلاستيكية أصدرتها شركة American Express في 1958 انتشرت على نطاق دولي في الستينات من ذات القرن. ثم وفي 1968 أصدرت مجموعة من الشركات تتكون من 8 بنوك كبيرة بطاقة AmeriCard Bank، والتي تحولت فيما إلى Visa المشهورة عالميا، كما أصدرت البطاقة الزرقاء في فرنسا من قبل 6 مصارف فرنسية. ثم وبفضل الثورة التكنولوجية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية (شريط ممغنط) يحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع. ومنذ عام 1986 شرعت فرنسا Telecom France في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة. ومع بداية التسعينات أصبحت كل البطاقات المصرفية في فرنسا برغوثية Cartes à puce، وبالتالي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة واحتوائها على الرصيد الكافي. ثم وبفضل تطور الانترنت والتجارة الإلكترونية ظهرت الخدمات عبر شبكة الانترنت، ووسائل الدفع الإلكتروني كالشيك الإلكتروني والنقد الرقمي². وظهر في منتصف التسعينات أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة، ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط وبصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم، كما أضحت البطاقات أكثر تداولاً من الشيكات في البلدان الصناعية خاصة بطاقات الذاكرة والمعالج والذي يتحكم في المعطيات المخزنة ويجعلها أكثر أمناً.

2- مفهوم الصيرفة الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية، المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، عن بعد كلها مصطلحات تؤدي ذات المقصود مع فرق في درجة الإلكترونية في أعمالها، حيث نجد بنوكا تعمل كلياً على الخط وهي بالتالي بنوك افتراضية وأخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية إضافة إلى عملها بالطرق التقليدية³، عبر فروعها القائمة (أرضية) عن طريق إيجاد مواقع إلكترونية خاصة بها للتعامل عبر الانترنت (أي التوسع بإنشاء مقر عبر الانترنت بدلا من إنشاء مقر ومباني جديدة)، أما البنوك الافتراضية فهي بنوك ليست لها مواقع جغرافية تأوي هياكلها، وغير موجودة على أرض الواقع. ومن ثم تعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها تقديم البنوك لخدماتها باستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال (سحب، أو دفع أو تحويل....) عبر الوسائل الإلكترونية سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الحاسوب أو الهاتف أو غيرها من الوسائل. فهي تتيح الخدمة

¹ - Monod Didier Pierre, **Moyens et Technique De Paiement Internationaux**, Edition ESKA , Paris, 1993, p44.

² -عربية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص14.

³ - رحيب حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-وواقع وتحديات، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص315.

المصرفية عن بعد وخلال الـ 24 ساعة وكل أيام الأسبوع بسرعة فائقة وتكلفة أقل، وبدون التقاء مكاني بين العميل والبنك. وبالتالي تتميز الصيرفة الالكترونية بعدة خصائص:¹

- أنها خدمات تتم عن بعد، وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية. فهي خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية² وبالتالي اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.
 - أنها خدمات دون وثائق ورقية للمعاملات، أي أن المراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً.
 - تفتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت.
 - إمكانية تسليم بعض الخدمات إلكترونياً مثل المنتجات الرقمية ككشوف الحساب والرصيد وغيرها.
 - سرعة تغير القواعد الحاكمة وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية.
- بالإضافة إلى العديد من المزايا التي توفرها لكل من البنك والعميل مثل:

- فبالنسبة للبنك يعتبر استخدام الصيرفة الإلكترونية نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية من خلال التعريف بالبنك (مراحل نشأته وتطوره، مؤشراتته المالية..) لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية³، وكذلك لترويج خدماته واستقطاب عملاء جدد، وخلق انطباع جيد لديهم عن البنك كبنك متطور تكنولوجياً. فضلاً عن تخفيض نفقات البنوك وتوفير تكلفة إنشاء فروع جديدة في المناطق البعيدة (فتكلفة إنشاء موقع للبنك على الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع بما يحتاجه من بناء وأجهزة وعنصر بشري مختص...)⁴
 - أما بالنسبة للعميل فتوفر له الصيرفة الالكترونية خدمات مالية على مدار الـ 24 ساعة، وبالتالي يستطيع الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بحسابه وإجراء معاملاته في أي وقت، ومن أي مكان.
- ويتطلب إرساء قواعد الصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية عموماً:

- إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تحوي شبكة الكترونية عريضة تظم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للانترنت وفقاً لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المصرفية.
- متطلبات تشريعية وتنظيمية تتضمن التعاملات الالكترونية وتحدد التزامات أطرافها.
- تطوير الأنظمة القضائية وتسهيل إجراءات التقاضي.
- توفير الكوادر البشرية الكفؤة والمؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة. وذلك عن طريق التأهيل والتدريب للكوادر في مختلف الوظائف، مالية، تسويقية، إدارية....
- توفير بيئة ثقافية واجتماعية مناسبة.

1 - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2008، ص 34-35.

2 - عراية رابح، مرجع سابق، ص 15.

3 - بلعياش ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية -دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا-، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015، ص 62.

4 - محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 67.

ثانيا- وسائل الدفع الالكتروني: مصطلح الدفع الالكتروني واسع يجمع كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة للوفاء.

1- البطاقات البنكية الالكترونية (البلاستيكية): وهي بطاقات مغناطيسية شخصية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها (لديهم حساب مصرفي معها)، يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة والضياع. وتنقسم بدورها إلى:¹

أ- بطاقات السحب النقدي: **ATM Card / Cash Card** : وهي بطاقات لسحب مبالغ نقدية من الحسابات الجارية للأفراد بحد أقصى متفق عليه، من خلال أجهزة الصراف الآلي. وهي منتشرة بكثرة في الفنادق وشركات السياحة ومحلات تأجير السيارات..... واستخدمت البنوك هذه البطاقات تسهيلا لعملائها ولتوفير احتياجاتهم من النقود خاصة عندما يكون البنك مغلق.

ب- بطاقة الدفع (المدينة/الوفاء/ الخصم/ الدفع الفوري): **Débit Card** وهي بطاقات تصدرها البنوك تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية تسمح له بسداد مشترياته، ويتم السحب مباشرة من البنك. فهي أداة وفاء وليست ائتمان، بمعنى يتم الخصم من حساب العميل بطريقة فورية أو خلال أيام قليلة.

ت- بطاقات الائتمان: وهي بطاقات تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها. وتنقسم بدورها إلى:

✓ بطاقات الخصم الشهري: أو القيد لأجل **Charge Card** وهي بطاقات وفائية وائتمانية في نفس الوقت، لا يشترط فيها أن يكون العميل قد دفع في حسابه مبلغا في حده الأدنى مساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح استخدام البطاقة بها، وتحدث المحاسبة شهريا عن طريق إرسال كشف من البنك إلى حامل البطاقة تحتوي على تفاصيل المبالغ المستحقة عليه نتيجة مشترياته وحصوله على السلع والخدمات من محلات تجارية متفق عليها مع البنك (خلال الشهر الفائت). كما ينظم ما تم سحبه من الصراف الآلي، ثم يطلب من العميل تسديد هذه المبالغ خلال مدة تتراوح بين 25 و 40 يوما، وإلا فإن البنك يحمله فوائد تتراوح بين 1.5 و 1.75 % على المبالغ المسحوبة. فالفترة الواقعة بين شراء السلعة والسداد هي مدة ائتمان مجاني وهي خدمة يقدمها البنك لعميله في صورة قرض دون فائدة، وهو قرض قصير الأجل. ويتقاضى البنك عمولة من المحلات التجارية المتعاقد معها من 3 إلى 5 % من قيمة المبيعات.

✓ بطاقات الائتمان القرضية: **Credit Card** وهي بطاقات تحمل ائتمانا حقيقيا لحامل البطاقة، تقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق في الرصيد البنكي مثل النوع السابق لكن الاختلاف يكون في وقت دفع المستحقات، فعادة

تتضمن العلاقة بين البنك والعميل تنظيماً للتسهيلات الائتمانية المقدمة له وشروطها سواء من حيث فترة السماح التي يبدأ بعدها البنك بالخصم من حسابات العميل، كذلك الحد الأقصى للمبالغ المسموح استخدامها أو مواعيد الوفاء بها.

وتنقسم بطاقات الائتمان عموماً حسب المزايا التي تمنحها للعميل إلى:¹

- بطاقات عادية أو فضية: وهي بطاقات ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً تمنح لأغلب العملاء وتوفر جميع أنواع الخدمات من شراء من المحلات أو سحب من المصارف أو من أجهزة السحب الآلي.
- بطاقات ذهبية: وهي بطاقات ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات الراعية كـ Visa، وائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض الآخر كأمركن أكسبرس. تخص العملاء ذوي القدرة المالية العالية، ويستفيد حاملها من مزايا إضافية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية أو قانونية، أسبقية في الحجز في الفنادق وشركات الطيران.... وغالباً يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية. كما توجد أنواع أخرى متفاوتة في المزايا الائتمانية والإضافية كالبطاقة الخضراء والماسية....

ويكون في بطاقة الائتمان عدة أطراف:²

- المركز العالمي للبطاقة: أي المؤسسة العالمية التي تتولى إنشاء البطاقة أو صنعها ورعايتها والموافقة على عضوية المصارف للمشاركة في إصدارها في جميع أنحاء العالم، ويمكن أن يكون هذا المركز منظمة عالمية (كـ VISA العالمية، وماستر كارد العالمية) أو مؤسسة مالية عالمية (كأمركن أكسبرس ودائرز كلوب) أو حتى مؤسسة تجارية كبرى أين تصدر بطاقات يستخدمها زبائنها في الشراء وطلب الخدمات من فروعها ومؤسساتها ويكون ذلك عندما تملك هذه المؤسسات مشاريع كبرى تابعة كمحطات البنزين والفنادق والمطاعم...
- مصدر البطاقة: وهي المصارف المنتشرة في جميع أنحاء العالم، حيث تتعاقد مع المركز العالمي للبطاقة للاشتراك في عضوية إصدارها، ثم تتفق مع التجار المحليين لقبول البيع بموجبها.
- حملة البطاقات: وهم الأفراد الذين يوافق البنك على طلبهم بالحصول على البطاقة لاستخدامها في الحصول على السلع والخدمات من المحلات التجارية أو سحب نقود من آلات السحب أو من البنوك المشتركة في العضوية.
- التجار: وهم أصحاب المؤسسات ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام.

وبالتالي يكون للبطاقات الائتمانية عدة مزايا وعيوب:³

- ❖ فمن مزاياها بالنسبة لحاملها سهولة ويسر الاستخدام والأمان وإتمام صفقاته بشكل فوري والحصول على ائتمان مجاني لفترة محددة، أما بالنسبة للتاجر فتعد أقوى ضمان لحقوقه، تساهم في زيادة مبيعاته ونجبه عبء متابعة ديون الزبائن

1 - عرابة رابح، مرجع سابق، ص 16.

2 - أحمد بوراس، السعيد بركات، مرجع سابق، ص 208.

3 - إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، التجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المكتبات، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010، ص 54-55.

حيث يقع على عاتق البنك. كما يستفيد مصدرها من الرسوم مقابل الخدمات وفوائد التأخر في السداد، والغرامات من الأرباح.

❖ أما عيوبها فبالنسبة لحاملها زيادة الاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد قيمتها في الوقت المحدد يضعه في القائمة السوداء. وكذلك الأمر بالنسبة للتاجر فأني مخالقات تجعل البنك يلغي التعامل معه ويضعه في القائمة السوداء. وأما المصدر فإن عدم سداد حاملي البطاقة لديونهم هو أكبر إشكال يواجهه وكذلك تحمله لفنقات ضياع البطاقة.

ولذلك البنك لا يصدر هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، ومن أنواع هذه البطاقات (بطاقة الفيزا، الماستر كارد، أميركان أكسبريس). وأحيانا تسمى بطاقات الائتمان بالنقود البلاستيكية، وهو أمر فيه تحفظ لأنها لا تمثل نقدا في حد ذاتها فهي مجرد أداة لتداول النقد الكتابي شأنها شأن الشيك فكلاهما بلا رصيد لا تمثلان شيئا.

2- النقود الإلكترونية: وهي نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية مخزنة في مكان آمن إما على:

أ- حامل نقد الكتروني أو بطاقة : وهي بطاقة تحتوي على احتياطي نقدي مخزن فيها، وتحتوي شريحة الكترونية برغوثية مزودة إما بذاكرة أو بمعالج الكتروني يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط المغنطة.² وتعتبر بطاقة الموندكس خير نموذج لهذا النوع من البطاقات. ويتم استعمالها عن طريق الموزع الآلي أو الآلات الخاصة بها عند التجار لإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة، يمكن إعادة شحنها لعدة مرات وتسمى بالبطاقات الذكية Smart Cards قائمة على مبدأ الدفع المسبق، ويتم استخدام النقد المخزن فيها على دفعات (أي يمكن تجزئة القيمة النقدية المخزنة فيها). وبذلك تتميز البطاقة الذكية ب:³

- القدرة العالية على تخزين المعلومات والبيانات الشخصية والمالية وحتى المهنية والطبية، وحتى الخصائص البيومترية مثل شبكية العين، هندسة اليد، بصمة الأصبع.
- يختار العميل طريقة التعامل بها، سواء كان ائتمانيا أو عن طريق الدفع الفوري.
- تعدد مجالات استخدامها كخدمة الاتصالات، كبطاقة صحية، لسداد أجرة النقل، حجز تذاكر....
- السرية والأمان بفضل تكنولوجيا الكمبيوتر الصغير المثبت على البطاقة، فهي بطاقات ضد عمليات التزيف والتزوير وسوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها، ويرجع ذلك إلى نع اللدائن المستخدمة في صنعها والشريط المغنط والصورة الفوتوغرافية للعميل والرقم السري....
- لا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع فالمعاملات الموجودة فيها تستطيع التأكد من سلامتها، وعندما يقدمها حاملها للبائع فإن المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الإلكتروني للبائع

1 - طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، بيروت، 2001، ص 307.

2 - مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار الغريب للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 30.

3 - إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، مرجع سابق، ص 52-53.

يتأكد من جودة البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المسجل في معالج البطاقة. وبمجرد استخدامها تنقص قيمة المشتريات بطريقة أوتوماتيكية من بطاقة المشتري (وليس من الحساب البنكي)

كما تم استحداث بطاقات أكثر تطورا مثل البطاقات مفرطة الذكاء وتتضمن أيضا معالجا صغيرا وذاكرة وشريط ممغنت وشاشة عرض صغيرة ومفاتيح محشوة في نسيج الذاكرة. وقد تم إنتاجها مشاركة بين منظمة فيزا العالمية وشركة توشيبا اليابانية للإلكترونيات، ومن أهم ما يميزها أنها تحافظ على خصوصية حامل البطاقة وتمنع التحايل، وذلك لأن عمليات الدفع التي تتم باستخدامها تكون من خلال بروتوكول من الكتابة الالكترونية المشفرة وهي المسماة بالكتابة الخوارزمية¹.

ب- **النقد الافتراضي (نقود الشبكة، النقود الرقمية):** وتتمثل في برامج logiciels تسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت، تأخذ صورة وحدات الكترونية مخزنة مسبقا على الهارد ديسك أو القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل ، يمكن إعادة شحنه.

وبذلك تكون النقود الالكترونية كما يعرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: "مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية (بطاقة/قرص صلب) تستخدم بصورة شائعة(قبول عام) كأداة للدفع، تصدر دون الحاجة لوجود حساب بنكي وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما"². فالنقد الإلكتروني/الرقمي هو نقد مخزن في المعالجات وأجهزة الحاسوب، يتم التعامل معه إما بواسطة البطاقات الذكية التي تستطيع التعامل والاتصال مع أي جهاز يحتوي على برمجيات تتناسب معها، أو من خلال قيام العميل بشراؤه من البنك المصدر وتحميله على الحاسوب. وتكون عبارة عن نقود ذات فئات صغيرة لكل منها رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر لها. ولا بد من توفر البرنامج الخاص في التعامل مع هذا النوع من النقود سواء لدى العميل أو البائع، وهو برنامج مجاني يمكن الحصول عليه من شركة Cyber-Cash، حيث يقوم هذا البرنامج بحساب الأرصدة في ضوء عمليات اقتناء النقود الرقمية أو صرفها في عمليات الشراء³.

ت- **الشيك الإلكتروني:** تناسبا مع مقتضيات التجارة الالكترونية تم تطوير الشيكات الورقية إلى شيكات الكترونية، والشيك الإلكتروني هو أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ إلى المستفيد غير أنه يرسل الكترونيا عبر الانترنت، وبعد تسلم المستفيد للشيك يرسله إلى البنك ليتم تحويل المبلغ لفائدته ثم يعيده إلى المستفيد مؤكدا له عملية التحويل ويتم إلغائه. وتستخدم الشيكات في أغلب الدول بنظام الوسيط ومن أبرزها: نظام FSTC وهو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك الأمريكية، نظام Cybercash تتعامل به مجموعة من البنوك والمؤسسات التجارية الأمريكية.

ث- **المقاصة الالكترونية (التحويل المالي الإلكتروني):** حيث تتشارك العديد من البنوك في شبكة كمبيوتر تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين المصارف وبذلك تؤدي الدور التقليدي لغرفة

1 - مصطفى السيد طایل، مرجع سابق، ص 100.

2 - غانم شريف محمد، **محفظة النقود الإلكترونية**، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 07.

3 - للتفصيل أكثر انظر: إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، مرجع سابق، ص 57-59.

المقاصة ولكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة. ويهدف النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف¹.

ثالثا- وسائل الدفع الإلكتروني: تعتمد البنوك على عدة منافذ وقنوات لتوزيع خدماتها المصرفية الإلكترونية، أهمها:²

1- **الصرافات الآلية:** وهي أجهزة أوتوماتيكية لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الخدمات المصرفية على مدى الـ 24 ساعة، حيث يستطيع حملة البطاقات (بلاستيكية/ذكية) التعامل مع حساباتهم في أي وقت، في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها وخلال الإجازات والعطل وهي أكثر الوحدات شيوعا واستخداما ويمكن من خلالها السحب والإيداع والتحويل من حساب لآخر، الاستفسار عن الرصيد، طلب دفتر شيكات كشف حساب، تسديد فواتير.... ويمكن نشر هذه الأجهزة بآماكن مختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وهي متصلة بحاسوب البنك³.

وتنقسم الصرافات الآلية إلى:⁴

أ- **الموزع الآلي للأوراق:** DAB أو آلات الصرف الداخلية InternalATM وهو آلة تسمح بالسحب دون حاجة للجوء إلى الفرع المهدف منها تخفيض نشاط السحب على مستوى الفرع.

ب- **الشباك الآلي للأوراق:** آلات الصرف خارج المبنى OffpermisesATM وهو آلة أكثر تعقيدا تقوم بالكثير من الخدمات إضافة إلى السحب النقدي (كطلب صك وعمليات التحويل من حساب إلى آخر...) متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك تستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك.

ت- **نقطة البيع الإلكترونية:** TPV وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية، تسمح بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك ويدخل الرقم السري للعميل تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المحل إلكترونيا⁵.

2- **الصيرفة عبر الحاسوب:** وهي العمليات التي تتم عبر شبكة الانترنت من خلال الحاسوب الشخصي للعميل، إذ يزود المصرف زبائنه ببرامج محاسبية خاصة تتيح لهم إجراء عمليات وصفقات مالية إلكترونية آمنة، وكذلك الإطلاع على حساباتهم ودفع فواتيرهم... تسمى ببرامج إدارة الأموال الشخصية أهمها: Microsoft Money و Managing your money

3- **الصيرفة عبر الهاتف:** وتسمى مركز اتصال لتسهيل إدارة العميل لحسابه البنكي وتفادي طوابير الانتظار، تعمل 24 ساعة/24 ساعة طوال العام وبلا إجازات يستطيع العميل بواسطة رقم سري خاص به سحب مبلغ من حسابه وتحويله لسداد كمبيالة أو فاتورة، طلب كشف حساب، دفتر شيكات... حيث يتصل العميل برقم موحد ليورد عليه موظف خاص يسأله حتى يصل

1 - أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2014 ص 221-222-223.

2 - نفس المرجع السابق، ص 102-103-104.

3 - بلعائش ميادة، مرجع سابق، ص 29-30.

4 - نفس المرجع السابق، ص 31-32.

5 - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، مرجع سابق، ص 31.

إلى بيانات العميل ويتأكد من هويته. هذه المراكز تجيب حتى على رسائل البريد الإلكتروني، كما أدخلت أجهزة البريد التلقائي على مكالمات العملاء حيث تقدم لهم خيارات لإجراء عمليات متعددة.

4- الصيرفة المحمولة: أين يتم استخدام الهواتف الجوالة لتزويد العميل بنوعين من الخدمات: خدمات معلوماتية كالاستعلام عن الأرصدة، والإطلاع على قروض المصارف وأسعار العملات، استثمارات ونصائح بشأن القروض... وخدمات مالية كتحويل الأرصدة من حساب لآخر، وخدمات الدفع النقدي.

5- التلفزيون الرقمي: وتتمثل في ربط جهاز التلفزيون بالمنزل بحاسوب البنك عبر الأقمار الصناعية، وبالتالي يمكن الدخول برقم سري إلى الحساب البنكي وتنفيذ العمليات المطلوبة. ويعد هذا الجهاز من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، والتي تمكن البنوك من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصاً في المنزل مع ربات البيوت لاسيما في حالة عدم توفر حاسوب. وجدت هذه الطريقة رواجاً في بريطانيا والسويد وفرنسا¹.

6- بنوك الانترنت أو البنوك الإلكترونية: وتمثل الشكل الكامل للصيرفة الإلكترونية، حيث تحولت البنوك مجرد تقديم الخدمات المصرفية الفورية من المنزل عبر خط خاص لبنك، إلى إنشاء مواقع على الانترنت بدلاً من إنشائها على أرض الواقع، أي بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

أ- تعريف البنوك الإلكترونية: هي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت، تمكن العميل من إدارة حساباته المصرفية من المنزل أو المكتب أو أي مكان وفي الوقت الذي يريده حيث يزود البنك جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي) بحزمة برمجيات الإدارة المالية الشخصية، يتم تحميلها بعد دفع قيمتها بالنقود الرقمية. فالبنك الإلكتروني هو موقع مالي تجاري إداري استشاري شامل له وجود مستقل على الخط يرجع ظهورها إلى 1995 الذي شهد أول بنك على الشبكة وهو بنك Net Bank. وعموماً ليس كل موقع لبنك على الشبكة هو بنك الكتروني، فوفقاً لجهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية هناك 3 صور للبنوك على الانترنت:²

- ✓ الموقع المعلوماتي: ومن خلاله يقدم البنك معلومات حول برامجه وخدماته المصرفية دون تقديمها.
- ✓ الموقع الاتصالي: أو التفاعلي أين يسمح بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعميله، كالبريد الإلكتروني وتعديل معلومات، والتعرف على رصيد الحساب....
- ✓ الموقع التبادلي: وهو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية تسمح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بفواتير كافة الخدمات الاستعلامية والمالية.

ب- مزاياها: تحقق البنوك الإلكترونية عدة مزايا:³

1 - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، مرجع سابق، ص 32.

2 - نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، معارف/قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 10، جوان 2011، ص 266. مصطفى كمال السيد طائل ص 83-84.

3 - سامر جلد، مرجع سابق، ص 238-239.

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين بالنية للبنك، كما أن إتاحة طلب الخدمة في أي وقت طوال أيام الأسبوع بالنسبة للعميل وما توفره من راحة وسرية المعاملات وسرعة تنفيذها، وانخفاض كلفتها وتحسين جودتها، يحقق رضا العميل ويزيد من ثقته في البنك ويحسن علاقته به.
- دورها في التجارة الإلكترونية حيث تحمي العملاء أثناء ممارستهم لها من مخاطر الاحتيال عبر التحقق من هوية أصحاب الحسابات مع البنوك الأخرى، وتساند بعض الشركات الصغيرة في تأسيس مواقع لها على شبكة الانترنت للمشاركة في التجارة الإلكترونية. فضلا عن تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة مثل تحصيل الفواتير الإلكترونية...¹

- تخفيض التكاليف بالنسبة للبنك أو المؤسسة المنشئة له حيث يتخلص من أعباء فتح فروع جديدة في أماكن مختلفة داخل وخارج الدولة.

رابعاً- مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

- 1- **مخاطر تشغيلية:** وهي مخاطر تقنية تكنولوجية مرتبطة باستخدام التقنيات الحديثة والأنظمة والتي خلقت قضايا أمنية تتعلق بالسرية والتحكم في الولوج إلى الأنظمة وسلامة المعلومات. وتشمل هذه المخاطر:²
 - التطبيق غير الكفء لنظام الصيرفة وعدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة مما يؤثر على أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.
 - عدم التأمين الكافي للنظم وإمكانية اختراقها بشكل غير مرخص، للتعرف على معلومات خاصة بالعملاء، سرقة أرقام البطاقات ومخاطر الاحتيال والقرصنة، وتقليد برامج الحواسيب الإلكترونية..
 - عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز أعمال الصيانة: أي عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات العملاء وعدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم.
 - سوء استخدامها من قبل العملاء لاحتياطات الأمن اللازمة.
 - مخاطر السمعة وتنشأ في حالة وجود رأي سلبي اتجاه البنك بسبب المخاطر السابقة، فأى مشكل تقني أو تعطل في شبكات الحاسب الآلي مثلاً قد يؤدي إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمة، وبالتالي يتوقف استمرارية البنوك ونجاحها في تسويق خدماتها وجذب المزيد من العملاء بالسوق الإلكترونية على استمرارية وكفاءة عمل الأجهزة الإلكترونية لدى البنك.³

- 2- **مخاطر قانونية وتنظيمية:** وتنشأ عن عدم احترام البنك للقواعد والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات الإلكترونية والحقوق والالتزامات الناتجة عنها. وهو ما يمكن البنوك

1 - إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، مرجع سابق، ص 67.

2 - سامر جلد، مرجع سابق، ص 242-243.

3 - إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، مرجع سابق، ص 69.

الالكترونية من التهرب من الخضوع للسلطة النقدية، لاسيما في الدول الأقل تنظيمًا وتطورًا من حيث تقنيات الرقابة على استعمال الوسائل الالكترونية في العمل المصرفي. كما قد تستغل السرية التي توفرها تقنية الصيرفة الالكترونية بشكل غير مشروع في عمليات غسيل الأموال وتمويل العمل الإجرامي، ولذلك لا بد من إطار تشريعي وتنسيق وتكامل دولي لتضييق الخناق على الاستعمال غير الشرعي لها.¹

المخاطر البنكية: إدارة المخاطر البنكية

المخاطر جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي طالما أن البنوك تخاطر بإقراض أموال مودعيها لجهات العجز في الاقتصاد، كما أنها تقوم بتحويل استحقاق الأموال الجارية ولفترات قصيرة والتي لا تتجاوز السنة إلى قروض تصل مدتها إلى عدة سنوات. ويعد مطلع السبعينات حد فاصل بين مرحلتين من تاريخ العمل المصرفي، فقبله كانت إدارة العمل المصرفي أكثر سهولة، والمخاطر بالكاد تقتصر على مخاطر الإقراض. لكن وبعد تضخم دور الأسواق المالية وموجات التحرر من القيود والمنافسة الشديدة، واستحداث منتجات مالية جديدة، أضحت أسعار الفائدة وأسعار الصرف أكثر تذبذبًا، وتعقدت العمليات البنكية وزادت مخاطر العمل المصرفي، وجعلت من القدرة على التعرف عليها والسيطرة عليها مهارات أساسية تتوقف عليها قدرة المؤسسة على البقاء.

أولاً- المخاطر المصرفية:

1- مفهومها: الخطر هو احتمال وقوع حدث مستقبلي يسبب لمن وقع عليه خسارة أو ضرر مادي أو معنوي، وينشأ عن حالة عدم التأكد المحيطة باحتمالات تحقق أو عدم تحقق العائد المتوقع على الاستثمار. و"المخاطر البنكية هي احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة أو غير مخطط لها، و/أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين"²، أي أنها الآثار غير المواتية الناشئة عن أحداث مستقبلية (متوقعة أو غير متوقعة) تؤثر على ربحية البنك ورأسماله.³

وترجع المخاطر إلى مصدرين أساسيين هما:⁴

أ- **مخاطر نظامية (عامة):** وهي مخاطر تؤثر على النظام المصرفي ككل، لا تستطيع البنوك تجنبها لأنها وليدة عوامل يصعب التحكم فيها أو التنبؤ باحتمالات حصولها. وتعتبر التغيرات التي تطرأ على البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتي تؤثر على السوق مصدرا للمخاطر النظامية، حيث لا يتم القضاء عليها بالتنوع لأنها تمس الاقتصاد الوطني ككل، مثل زيادة حدة التضخم، العولمة واشتداد المنافسة....

¹ - شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، دروس موجهة لطلبة الماستر، تخصصات: النقود والمالية، اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة، 2014/2013، ص 75.

² - خضر اوي نعيمة، إدارة المخاطر البنكية، دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009/2008، ص 3.

³ - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 61.

⁴ - حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص 167.

ب- مخاطر غير نظامية: وهي مخاطر خاصة تنفرد بها المؤسسة البنكية ويمكن تجنبها بالتنوع. وتواجه البنوك هذه المخاطر لأسباب تنتج إما عن عناصر في جانبي ميزانيتها (نوعية محفظتها من الاستثمارات والقروض، طلب مفاجئ على سحب كميات كبيرة من الودائع)، أو لأسباب تتعلق بعناصر خارج الميزانية.

2- العوامل المؤثرة في مخاطر العمل المصرفي: هناك عدة عوامل تركت آثارا مهمة في مخاطر العمل المصرفي من حيث حجمها وتنوعها:¹

أ- التغيرات التنظيمية والإشرافية: أين فرضت العديد من الدول قيودا تنظيميا على البنوك في ظل المنافسة، وشجعتها على الالتزام بالمبادئ المصرفية السليمة كوجود علاقة بين الأصول الخطرة ورأس المال، ووضع حدود على التسهيلات التي يمكن تقديمها للعميل الواحد. (تأثير إيجابي على المخاطر)

ب- المنافسة: خاصة بعد اتفاقية تحرير الخدمات سواء بين البنوك فيما بينها، أو بينها وبين المؤسسات المالية وغير المالية. فزيادة الضغوط التنافسية تشجعها على الميل إلى المخاطرة لتحقيق أقصى عائد ولكسب أكبر حصة ممكنة من السوق.

ت- عدم استقرار العوامل الخارجية: فعدم استقرار أسعار الفائدة وتذبذب أسعار العملات جعلت المؤسسات تدخل إلى الأسواق المالية، وتبدع في إنتاج أدوات التغطية المستقبلية، قصد تفادي الخسائر المستقبلية وتحقيق الأرباح، غير أن هذا الإبداع خلق مخاطر أكبر في العمل المصرفي.

ث- تزايد حجم الموجودات خارج الميزانية: يقصد بالبند خارج الميزانية تلك العناصر التي من الممكن أن تصبح أصلا أو خصما في حال وقوع حدث معين، أي أنها النشاطات التي تتضمن التزامات احتمالية قد تطرأ مستقبلا، لكن لا يمكن تصنيفها ضمن الموجودات أو المطلوبات طبقا للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها². ومن بين هذه الموجودات الكفالات (القبولات وخطابات الضمان)، الاعتمادات المستندية، المشتقات المالية (عقود المبادلات الآجلة، الخيارات، العقود المستقبلية)، وكذلك تعهدات التغطية (تغطية إصدارات المؤسسات من الأوراق المالية).

ج- التطورات التكنولوجية: حيث ساعدت البنوك على التعرف على المخاطر وقياسها وإدارتها، ولكنها من جهة أخرى خلقت مخاطر جديدة .

3- أنواع المخاطر:

أ- المخاطر الائتمانية: وهي المخاطر التي تنشأ من إخفاق المقترض عن تأدية التزاماته طبقا لنص العقد الموقع عليه، أي عدم قدرته على رد أصل الدين أو فوائده، أو كلاهما في موعد الاستحقاق، مسببا بذلك خسارة للطرف المقرض³. ويكون الإخفاق إما لأسباب متعلقة بالعميل كعدم قدرته على إدارة أعماله، أو لأسباب مرتبطة بالظروف العامة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، أي الظروف الخارجة عن إرادته كفضل الصناعة التي يمارسها، أو كوارث طبيعية تؤثر على نشاطه.

¹ - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 61-62.

² - مروان النحلة، قياس وتحليل وإدارة المخاطر المالية، <http://www.kantakji.com/media/1160/322.pdf> ، 2016/10/15، ص 43.

³ - محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج، الأردن، 2006، ص 66.

وقد تمس المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية كالقروض والسندات، والبنود خارج الميزانية كخطابات الضمان والاعتمادات المستندية.

ب- **مخاطر السيولة:** ويقصد بها عدم توفر البنك التجاري على السيولة الكافية لمواجهة طلبات السحب من الأموال) من جانب المودعين أو لتلبية احتياجات المقترضين)، ويستمر خطر عدم توفر السيولة في حالة الريبة وغلق خطوط القرض في سوق ما بين البنوك¹. أي عندما لا يستطيع البنك توقع الطلب الجديد على القروض أو مسحوبات الودائع، وعدم قدرته على الوصول إلى مصادر جديدة للنقدية.

ت- **مخاطر السوق:** وتنشأ بحدوث تغيرات مفاجئة في أحوال السوق، وتنقسم إلى:

✓ **مخاطر أسعار الفائدة:** هي مخاطر ناتجة عن تحركات معاكسة في أسعار الفوائد في السوق، يكون لها أثر على عائداته من القروض والأوراق المالية. فبالنسبة للقروض تتحمل البنوك مخاطر الفائدة الناتجة عن تحويل الاستحقاق، لأن عدم الملائمة بين مدة الوديعة ومدة إقراضها يؤدي إلى فجوة قد ينتج عنها بعض الخسائر إذا ما تحركت الفائدة في الاتجاه المعاكس للتوقعات. "ولذلك تدار هذه المخاطر بإدارة فجوة حساسية الفائدة، فإذا كانت الأصول الحساسة لسعر الفائدة أكبر من الخصوم الحساسة فستكون فجوة موجبة، لأن الفوائد التي يحصل عليها من قروضه أكبر من الفوائد التي يدفعها عن التزاماته، وهنا تكون العلاقة طردية بين أسعار الفائدة وأرباح البنك، أي تزيد هذه الأخيرة بزيادة الفائدة وتنخفض بانخفاضها. بينما تكون الفجوة سالبة والعلاقة عكسية إذا كانت الأصول الحساسة أقل من الخصوم الحساسة. وهو وضع غير مفضل من وجهة النظر الاستثمارية"² أما بالنسبة للأوراق المالية فإنها تتعرض لمخاطر أسعار الفائدة بسبب العلاقة العكسية بين أسعار السندات وسعر الفائدة، وتكون السندات طويلة الأجل أكثر عرضة لهذه المخاطر. فإذا استخدم البنك إستراتيجية جريئة مستندا على توقعات مستقبلية لسعر الفائدة، فإنه سيحقق أرباحا عالية إذا صحت توقعاته، أو يتحمل مخاطر عدم صحتها وما ينجم عنها من خسائر³. ويمكن لإدارة البنك -ضمن حدود معينة- السيطرة على مخاطر سعر الفائدة من خلال المقابلة أو التطابق بين الموجودات والمطلوبات، أي توظيف مصادر التمويل الحساسة لسعر الفائدة في موجودات حساسة لها أيضا، أو استخدام إستراتيجية أقل جرأة بتنويع مدد استحقاق الأوراق المالية، أو من خلال المشتقات المالية.

✓ **مخاطر التضخم:** هي المخاطر الناتجة عن الارتفاع العام في الأسعار، ومن ثم انخفاض القوة الشرائية للعملة. والبنوك أكبر المتضررين من التضخم، وذلك لأن النسبة الأكبر من أصولها تكون في شكل قروض⁴.

✓ **مخاطر الصرف:** خطر الصرف هو الخطر المرتبط بتطور مستقبلي لسعر صرف عملة أجنبية يتحمله مالك أصل، أو صاحب ديون، أو حقوق مقيمة بتلك العملة⁵. ومخاطر الصرف في البنوك هي تلك المرتبطة بتقلب أو تدهور قيمة أرصدة البنوك من العملات الأجنبية، وكذا تقلب قيمة العملات التي تم بواسطتها تقديم القروض. "ومن أهم الطرق المستخدمة في

¹ Pierre- Charles Pupion, *Economie et gestion bancaires*, Dunod, Paris, 1999, p75.

² - بتصرف من: مروان النحلة، مرجع سابق، ص13-14. وخضراوي نعيمة، مرجع سابق، ص 34.

³ - عبد المنعم السيد علي، نزار سعد الدين العيسى، *النقد والمصارف والأسواق المالية*، دار الحامد، عمان، 2004، ص 192.

⁴ - مروان النحلة، مرجع سابق، ص 36.

⁵ - طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 71.

إدارة هذه المخاطر استخدام العقود المستقبلية والخيارات*، وتوصيل التدفقات النقدية بمحاولة الموازنة بين المدفوعات والمقبوضات بالعملات الأجنبية، بحيث تحدث في نفس الوقت.¹

ث- **خطر رأس المال:** وينشأ من عدم كفاية رأس المال لامتصاص الخسائر التي يمكن أن تحدث، ويحدث هذا الموقف عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك على مستوى أقل من القيمة السوقية للالتزامات البنك، وهذا يعني أنه إذا اضطرت البنك إلى تسهيل جميع أصوله فلن يكون قادراً على تسديد جميع التزاماته، مما يؤثر على المودعين والدائنين، ولذلك تهتم البنوك بكفاية رأس المال فيها.²

ج- **مخاطر التشغيل:** تشمل المخاطر الناتجة عن العمليات اليومية للبنك، وتعرفها لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها: مخاطر تحمل خسائر تنتج عن عدم نجاعة أو فشل العمليات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة والأحداث الخارجية. وبالتالي تنقسم إلى:³

✓ **تنفيذ وإدارة العمليات:** وهي الخسائر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات اليومية للبنك بسبب عدم كفاءة العمال وعدم التدريب على أساليب العمل، والضعف في أنظمة الرقابة والتدقيق الداخلي، وقصور أجهزة المتابعة. وتشمل مثلاً الأخطاء في إدخال البيانات، الفشل في تحديد جودة الأصول والضمانات المقدمة وما يترتب عن ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية، التركيز الائتماني.....

✓ **العنصر البشري:** وهي الخسائر التي يتسبب بها الموظفون عن قصد كالأفعال الهادفة إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات، أو التحايل على اللوائح والقوانين التنظيمية أو سياسة الشركة من قبل المسؤولين أو الموظفين. وتشمل عمليات الاحتيال الداخلي كالاختلاس المالي والتعمد في إعداد تقارير خاطئة عن أوضاع البنك وإساءة استخدام بيانات العملاء السرية والتواطؤ في السرقة والسطو المسلح، الرشاوى.....

✓ **الأنظمة الآلية:** وتشمل الخسائر الناشئة عن تكنولوجيا المعلومات، وأي عطل أو خلل في الأنظمة مثل انهيار أنظمة الكمبيوتر، أخطاء البرمجة، وفيروسات الحاسوب....

✓ **الأحداث المتعلقة بالبيئة الخارجية:** أي الخسائر الناتجة عن أعمال طرف ثالث، كالاختيال الخارجي أو أي أضرار تصيب الممتلكات والأصول. مثل السرقة والسطو المسلح، القرصنة والتي تؤدي إلى تدمير الحواسيب، سرقة البيانات، الكوارث الطبيعية، كالهزات الزلزالية، الحرائق والفيضانات.....

وللتقليل من هذه المخاطر يجب الحفاظ على علاقة جيدة مع الموظفين وحثهم على الإخلاص في العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل مناسبة تحقق شروط السلامة الصحية، ومحاولة كسب ودهم وولائهم للبنك بتوزيع المسؤوليات وتحقيق الاستقرار الوظيفي،

* - **العقد المستقبلي** هو عقد ينص على صرف كمية من العملة مقابل أخرى بسعر محدد وفي تاريخ مستقبلي محدد أيضاً، والخيارات فهي أوراق مالية تعطي لحاملها الخيار على بيع أو شراء عملة ما في فترة معينة بسعر محدد مسبقاً. وبذلك تتخلص الشركة من مخاطر سعر الصرف لأنها تعرف مسبقاً كم ستدفع أو تقبض.

1 - مروان النحلة، مرجع سابق، ص 40.41.

2 شعبان فرج، مرجع سابق، ص 74.

3 - نفس المرجع السابق، ص 70-71.

إضافة إلى الحوافز المادية وغير المادية. وكذلك الأمر بالنسبة للعملاء، فهم يحتاجون إلى خدمات مميزة وتعامل يتضمن الاحترام والتقدير والمصادقية. إضافة إلى مراعاة البنك لأصوله الرأسمالية وإدارتها بالشكل الأمثل¹.

ح- **المخاطر القانونية والتنظيمية:** وهي مخاطر عدم الالتزام بالتشريعات المنظمة للعمل المصرفي وصياغة العقود التي تنشأ بين البنك والغير بشكل خاطئ، مما يجعلها غير مقبولة قانوناً². كذلك عدم إتباع القوانين المفروضة من قبل السلطات الرقابية والإشرافية والمعايير والمقررات الصادرة عنها، والمتعلقة بنسب السيولة والاحتياطي القانوني، ونسب الائتمان المسموح به، مما يعرض البنك إلى جزاءات وغرامات يدفعها حسب ما هو منصوص قانوناً³.

خ- **مخاطر السمعة:** وتنشأ عند توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك، نتيجة عدم إدارته للمخاطر السابقة إدارة سليمة، فعدم قدرته على تقديم خدماته وفقاً لمعايير الأمان والسرية والدقة، والاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن، والفشل في التشغيل السليم للبنك بما لا يتماشى مع الأنظمة والقوانين، تؤثر على سمعة البنك وتقلل من قدرته على جذب المودعين⁴. "وقد تتأثر السمعة كذلك نتيجة ترويج إشاعات سلبية عن البنك"⁵ ولذلك تسعى البنوك دائماً إلى تعزيز ثقة العملاء والمودعين به، بتحسين مراكزها المالية وزيادة احتياطياتها واستخدام المنتجات المصرفية الجديدة في مجال الودائع كشهادات الإيداع المتضمنة جوائز أو قابلة للتداول أو منح إغراءات على ادخار المناسبات...

د- **المخاطر الدولية (خطر القطر):** وهي الخسائر المالية المحتملة والتي قد تنشأ عن مشاكل اقتصادية (التضخم والبطالة)، أو سياسية (حروب)، أو اجتماعية لدولة ما. ويكون الخطر الدولي سياسياً إذا لم ترغب الدولة في الوفاء بالتزاماتها، كما قد يكون خطر في التحويل عندما لا تقدر أو لا تستطيع الدولة القيام الفعلي بعملية التحويل⁶ (المقترض يستطيع مواجهة التزاماته، لكن الحكومة التي يعمل في ظلها لا تملك العملة الأجنبية لتمويل خدمة الديون)

ثانياً- إدارة المخاطر البنكية:

1- **تعريف إدارة المخاطر البنكية:** تركز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، لأنه كلما قبل البنك التعرض إلى قدر أكبر من المخاطر كلما حقق جانب أكبر من الأرباح. لذلك تبرز أهمية اكتشاف المصرفيين لمخاطر عملهم، ليس تجنبها بل للعمل على احتوائها بذكاء لتعظيم العائد على الاستثمار. **فإدارة المخاطر هي:** عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر عن طريق توقع الخسائر المحتملة وتحديدتها وقياسها وتحديد أثرها على أصول البنك وإيراداته، ثم تصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها تجنب المخاطر أو كبحها أو ضبطها وتقليل إمكانية حدوث الخسارة إلى الحد الأدنى. والإدارة الفعالة للمخاطر وجدت لتقوم بثلاث وظائف هي:⁷

1 - مروان النحلة، مرجع سابق، ص 48-49.

2 - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص 67.

3 - شكري نوري موسى وآخرون، إدارة المخاطر، دار المسيرة، الأردن، 2012، ص 327.

4 - توفيق بن الشيخ، مطبوعة في: محاضرات في الاقتصاد المصرفي المعقد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، ص 45.

5 - رمزي صبحي مصطفى الجرم، مرجع سابق، ص 365.

6 - نفس المرجع السابق، ص 363.

7 - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 77-79.

- وظيفة وقائية: للوقاية من المخاطر التي يمكن توقعها قبل حدوثها.
- وظيفة اكتشافية: لكشف المشاكل حال حدوثها والتعرف على النتائج الغير مرغوب فيها ودراسة شدة تأثيرها.
- وظيفة تصحيحية: لتدارك آثار المخاطر المكتشفة وتلافيها وإيجاد طرق فاعلة للتخفيف منها والعمل على عدم تكرارها.

فالغاية من إدارة المخاطر هي التخفيف من احتمالات حدوث الخسارة، وتخفيض نتائجها المالية عند وقوعها.

2- العناصر الرئيسية في إدارة فعالة للمخاطر: ¹

أ- وجود استراتيجيات (سياسات وإجراءات) واضحة وشاملة: السياسات هي الإرشادات المكتوبة الموجهة لإدارة العمليات، كسياسة التمويل والشروط المطلوبة في العميل ووصف المنتجات... أما الإجراءات فهي التعليمات المكتوبة التي تبين كيفية تنفيذ السياسات. ويجب أن تكون هذه السياسات واضحة ومتاحة للموظفين أصحاب العلاقة وسهلة الفهم ومبسطة، ويمكن دعمها بنماذج. ويتم تدريب الموظفين على تطبيقها وكذلك أي تعديل يطرأ على هذه السياسات أو الإجراءات.

إن النجاح في إدارة المخاطر يتطلب التزاما بالمبادئ التالية:

✓ التزام مسؤولي التسليف بأسس الائتمان السليم، وإدارة جيدة لحفظة القروض من خلال: ²

- تنويعها وتوزيعها على عدة أنشطة ومناطق جغرافية، وعدم تركيز الائتمان في قطاعات معينة أو لدى عملاء معينين.
- توافر هامش مناسب في الضمانات المأخوذة.

• الإصرار على مبادئ الائتمان السليم وتقييم قدرة العميل الائتمانية: أي قدرته على تسديد أصل القرض وفوائده إلى البنك في المواعيد المحددة، ويعتمد مسؤول الائتمان عادة على 5 معايير أو قواعد لمنح الائتمان تسمى بـ the 5C's وهي الشخصية Character أي شخصية العميل في حد ذاته وأخلاقه وسلوكياته من أمانة وشرف، والتي تجعله يحترم التزاماته ويرغب في سدادها حتى في أوقات الأزمات، و"يعتمد البنك في جمع المعلومات اللازمة على المقابلات الشخصية مع العميل طالب القرض، والمصادر الداخلية للبنك خاصة إذا كان العميل ممن سبق لهم التعامل معه، والمصادر الخارجية من بنك مركزي وبنوك تجارية أخرى وموردين وغرف تجارية و حتى المحاكم. ³.. ثم المقدرة: Capacity وتعتبر مؤهلات العميل وخبراته في إدارة مؤسسته وكفاءة وفعالية مؤشرا رئيسيا على مدى مقدرته، كما يعتمد البنك على تحليل القوائم المالية للعميل قصد كشف الوضعية المالية لمؤسسته ومدى قدرتها على توليد تدفقات نقدية تكفل سداد قيمة القرض وفوائده. رأس المال Capital فكلما كبر رأس المال كلما قلت احتمالات وصول الخسائر إلى حقوق الدائنين.

¹ - نفس المرجع السابق، ص 82-84 (بتصرف).

² - مروان النحلة، مرجع سابق، ص 60.

³ - خضراوي نعيمة، مرجع سابق، ص 31.

الضمانات Collateral: وهي نوع من الحماية للبنك من مخاطر التوقف عن السداد. **الظروف الاقتصادية: Economical Conditions:** حيث ينبغي على محلل الائتمان دراسة الأحوال الاقتصادية الحالية والمستقبلية بما في ذلك ظروف المنافسة، ومدى تأثيرها على أوضاع المقرض من حيث حجم المبيعات والقدرة على تحقيق الإيرادات¹.

● **التغطية والتأمين:** فمن أجل تجنب أعباء التقلبات في أسعار الفائدة مثلاً يمكن نقلها للمقرض إما بتطبيق أسعار فائدة معومة، أو بالمواءمة بين مصادر الأموال واستخداماتها... كما يمكن أن يطلب من العميل التأمين لصالح البنك ضد مخاطر عدم السداد لدى شركة تأمين، وإذا لم يسدد في تاريخ الاستحقاق يحق للبنك الحصول على التعويض المناسب منها².

● **المتابعة:** قصد التحقق من مدى تنفيذ السياسات الموضوعة للإقراض ومدى انتظام عمليات السداد يقوم البنك بمتابعة مستمرة ومراجعة دورية لمحفظة القروض لرصد بوادر الخطر والتعامل معها قبل فوات الأوان، والحرص على التوثيق السليم لجميع العمليات المصرفية.

● **تصنيف التسهيلات الائتمانية وتكوين المخصصات اللازمة لها:** حيث تنقسم القروض إلى تسهيلات منتظمة (وهي القروض التي تتصف بالثبات في التزام العميل بشروطها)، وأخرى غير منتظمة وتكون بدورها درجات (دون المستوى، مشكوك في تحصيلها، رديئة) حيث تكون كل واحدة أعلى خطورة من سابقتها من حيث إمكانية استرداد مبالغ قروضها وفوائدها. ولذلك يتم تكوين مخصصات لتلك التسهيلات تتناسب مع كل نوع.

● **معالجة الحالات المتعثرة:** إذا حدثت مخاطر الائتمان وأصبحت الديون متعثرة، يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل الخسائر المحتملة، وذلك إما بمحاولة مساعدة العميل وإنعاشه حتى يتمكن من السداد، وذلك ب:³

- منحه فترة سماح يؤجل خلالها عبء سداد الدين والفوائد.
- إعادة جدولة الدين مع احتمال التنازل عن جزء من الفوائد.
- مساعدته للتغلب على أزمته، وذلك بالتدخل المباشر وغير المباشر في إدارة نشاط العميل وتوجيهه وفقاً لخطة عمل يلتزم بها العميل هدفها موازنة التدفقات النقدية للمؤسسة المقرضة، حيث تغطي إيراداتها نفقاتها. أو بمنحه قروض جديدة بشروط ميسرة لتمكينه من تسيير نشاطه، وذلك طبعاً إذا كان التعثر ناتج عن أسباب خارجة عن إرادة العميل.

وإما بالسير في الإجراءات الرسمية لتصفية القرض: وهو حل أخير تلجأ له البنوك بعد بذل كل السبل الممكنة، وبعد التأكد بأنه لا سبيل لعلاج أو إصلاح المشاكل التي يمر بها العميل، حيث تتم التصفية جبراً عن طريق الإجراءات القانونية أو بشكل ودي بالاتفاق مع العميل.

¹ - عبد الواحد غردة، محاضرات في الاقتصاد البنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، ص 33-35.

² - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 68.

³ - خضراوي نعيمة، مرجع سابق، ص 36-37.

✓ الإدارة الجيدة لحفظ الأوراق المالية: حيث تلتزم الإدارة المكلفة بحفظ الأوراق المالية بالتقليل من حالات عدم التأكد بكل الوسائل الممكنة، من خلال نظم معلومات متقدمة وأساليب إحصائية تعتمد على نظرية الاحتمالات، ونماذج النظرية المالية وغيرها... كما يجب وضع إستراتيجية للاستثمار في محفظة الأوراق المالية من خلال جودة الأوراق وتنويعها وآجال الاستحقاق، والأخذ بمبدأ الربحية والقدرة على تسهيل الأوراق.

✓ الموازنة بين المخاطرة والعائد: وتعتبر هذه الموازنة من الأسس التي تقوم عليها عملية اتخاذ القرارات الائتمانية حيث يجب أن تتناسب المردودية مع المخاطر المتوقعة على القرض وذلك باستخدام أساليب القياس المناسبة¹.

✓ توزيع جيد للموارد المتاحة: حيث يجب المفاضلة بين الأصول التي سيتم الاحتفاظ بها ضمن الميزانية خاصة في ظل القيود المفروضة على العلاقة بين الأصول الخطرة ورأس المال².

✓ إدارة جيدة للسيولة: حيث تعتمد البنوك في توفير احتياجاتها من السيولة بإدارة جانبي ميزانيتها، ففي جانب الأصول يمكنها الاعتماد إما على الاحتياطات الأولية (الموجودات النقدية التي يمتلكها البنك دون أن يكسب منها عائد، وتشمل الأرصدة النقدية في: الصندوق/ لدى البنك المركزي/ لدى البنوك الأخرى والصكوك قيد التحصيل)، وإما إلى بيع جزء من احتياطياتها الثانوية (وهي الموجودات شبه النقدية أي المرتفعة السيولة وتشمل الأوراق التجارية والمالية المخصومة والتي يمكن تحويلها إلى نقد عند الحاجة)³. أما في جانب الخصوم فيمكن للبنك شراء ما يحتاجه من السيولة من أسواق النقد والمال عن طريق الاقتراض. كما تهتم البنوك برأسمالها لأنه عادة ما تستخدم نسب حقوق الملكية كمؤشر لقدرة البنك على الاقتراض من السوق المالي، فالبنك الذي يملك حقوق ملكية أكبر لديه فرصة أكبر للحصول على المزيد من القروض، وحتى البنك المركزي كثيراً ما يربط بين سياسة الإقراض للبنك ورأسماله. كما تسعى البنوك إلى زيادة مواردها من الودائع خاصة منها الأساسية (الودائع المستقرة غير الحساسة لسعر الفائدة كالودائع الجارية والقصيرة الأجل)، فكلما زادت هذه الودائع كلما قلت متطلبات التمويل (وبالتالي التعرض لمخاطر سعر الفائدة). وفي سبيل تنمية ودائع البنك فإنه يلجأ إما إلى إستراتيجية المنافسة السعوية (دفع معدلات فائدة أعلى) أو الغير سعوية (والمستندة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من تحصيل مستحقات وسداد مدفوعات المودعين، تسريع أداء الخدمة وتيسيرها للزبائن باللجوء إلى الوسائل التقنية الالكترونية...)⁴.

ب- توافر المعلومات بشكل دائم ومنظم للإدارة: وتشمل هذه المعلومات جميع أوجه العمل داخل المصرف من عمليات وعملاء وموظفين، وكذلك المعلومات الخارجية التي تؤثر على عمله كالمعلومات عن تقلبات أسعار الأسهم والعملات وأحوال الاقتصاد وتوجهات السوق والتشريعات الجديدة.... وتعتبر التقارير الدورية عنصر هام من عناصر توفير

1 - مروان النحلة، مرجع سابق، ص 61.

2 - نفس المرجع السابق، ص 61.

3 - توفيق بن الشيخ، مرجع سابق، ص 23-24.

4 - رانيا خليل حسان أبو سمرة، تطوير سياسة الودائع المصرفية في ظل نظرية إدارة الخصوم (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية العاملة في فلسطين)، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2007، ص 116-117-132.

المعلومات وسلاسة توصيلها للإدارة العليا في الوقت المناسب. كما يجب وضع ضوابط أمان لجميع الأنظمة المعلوماتية الرئيسية لكل بنك من أجل الحفاظ على صحة وسلامة وسرية المعلومات.

ت- توزيع وتفويض واضح للمسؤوليات وعدم تداخل الواجبات: فلا بد من وجود هيكل مؤسسي داخلي للبنك يتضمن الوصف الوظيفي وخطوط السلطات وعدم تداخل الصلاحيات.

ث- توفر سجلات محاسبية ومستندية مناسبة: يجب أن تكون هذه السجلات دقيقة قابلة للمراجعة، كما يجب التأكد من الوجود الفعلي لها واستخدامها.

ج- وجود أنظمة رقابية داخلية وخارجية: وهي أنظمة تتحقق من مستوى الأداء، وتدقق جميع أعمال البنك بما فيها إدارة المخاطر.

ح- وجود إدارة مستقلة لإدارة المخاطر: تهتم بالتعرف على مصادر الخطر وقياس احتمالية وقوعه ومقدار تأثيره على إيرادات وأصول البنك. ثم تخطط ما يجب القيام به لتقليل الأثر. وعادة يعين مسؤول لكل نوع من المخاطر الرئيسية ذو خبرة ودراية كافية.

خ- إصلاحات قانونية لتسهيل عمل المصارف: فالواقع القانوني والقضائي والأنظمة الإدارية في معظم دول العالم تحتاج لإصلاحات حقيقية لتسهيل عمل البنوك .

3- مراحل عملية إدارة المخاطر: تمر عملية إدارة المخاطر بالمراحل التالية: ¹

أ- التعرف على المخاطر: على مدير المخاطر أن يكون على دراية ووعي بالمخاطر التي تواجه البنك، وأدوات التعرف على المخاطر كثيرة أهمها: السجلات الداخلية للبنك، تحليل القوائم المالية، الاستقصاءات وتحليل المخاطر....

ب- تقييم المخاطر: بعد التعرف على المخاطر، يتم تقييمها أي قياس حجم الخسائر المحتملة الحدوث.

ت- دراسة البدائل واختيار أسلوب التعامل مع المخاطر: أي دراسة مختلف التقنيات المتاحة التي ينبغي استخدامها للتعامل مع كل مخاطرة، مع الأخذ بالاعتبار أولوية المخاطرة، وإجراء تقييم للعوائد والتكاليف المرتبطة بكل منهج، ومن ثم اتخاذ القرار. وعموما بعد التعرف على الخطر وتحديد مستواه، يمكن استعمال واحد أو أكثر من الأساليب التالية للتعامل

معه: ²

✓ تجنب المخاطر: أي تحاشي المخاطرة أو تفاديها، وذلك بعدم القيام بالعمل أو الاستثمار المنشئ للمخاطرة، واستثمار المدخرات في مشاريع أقل خطورة. غير أن هذا الأسلوب يعتبر تقنية سلبية وليست إيجابية، لأن تفادي المخاطر بشكل مكثف يحرم البنك من فرص كثيرة لتحقيق الربح.

¹ - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 87-88.

² - نفس المرجع السابق، ص 80.

✓ التحكم في المخاطر ومحاولة السيطرة عليها: ببذل جهود لمحاولة تقليل فرص واحتمالات حدوثها. وهنا

نشير أن البنوك تتعامل مع مخاطرها من خلال مدخلين:¹

➤ مدخل الحد الأدنى من المخاطر: ويقوم على قبول الحد الأدنى من المخاطر حيث تقسم الموجودات إلى مجموعتين، مجموعة الموجودات التي لا شك في احتمالات الوفاء بها من قبل الملتزمين، وتحقق عائدا مجزيا. ومجموعة الموجودات التي يشك في احتمالات الوفاء بها وعوائدها غير مناسبة.

➤ مدخل الموازنة بين العائد والمخاطرة: وهو مدخل حديث يربط بين أسعار الخدمات البنكية (العائد) ومخاطرها، حيث ترتفع الأسعار بارتفاع المخاطر. وقد ساد هذا المبدأ كمحصلة لأمرين، أولهما تزايد ثقة البنوك بامتلاكها المعرفة الفنية اللازمة لتقييم المخاطر خاصة مع توافر الكمبيوتر والتطورات المستجدة في حقل بحوث العمليات. وثانيهما رغبة البنوك في الأرباح العالية، والنجاح في تطبيق هذا المبدأ يتطلب توافر ثلاث شروط هي كبر وتنوع محفظة البنك من الأصول، موظفون بقدرات تحليلية عالية، جهاز بقدرة متميزة على التنبؤ بالمستقبل .

✓ تحويل المخاطرة: حيث يمكن نقل أو تحويل المخاطرة إلى شخص آخر يكون أكثر استعدادا لتحملها، أو يقبل نقل المخاطر إليه، مثل التأمين والتغطية المستقبلية فيما يتعلق بالعملات والأوراق المالية. وكحالة خاصة للتحويل يمكن اقتسام المخاطر، أي يتم تحويل احتمال الخسارة من الفرد إلى المجموعة، بمعنى التشارك في تحملها، خاصة في التسهيلات كبيرة الحجم أو ذات المخاطر المرتفعة، أين يتم دعوة أكثر من بنك للاشتراك في تمويلها.

ث- تنفيذ القرار: وهنا يتم وضع البدائل المختارة موضع التنفيذ
ج- التقييم والمراجعة الدورية: المراقبة والمتابعة عملية مهمة لضمان نجاح برنامج دارة المخاطر لسببين، أولهما التغير والتطور المستمر في المخاطر المصرفية، وهو ما يستلزم تغيير تقنيات إدارتها، أما الثاني فهو أن التقييم والمراجعة الدورية تسمح باستكشاف الخطأ وتصحيحها قبل أن تصبح باهظة التكاليف.

المحور السادس: الأزمات المالية والجهاز المصرفي

تشير العديد من الدراسات إلى العلاقة الوطيدة التي تربط بين إجراءات العولمة والتحرير المصرفي من جهة والأزمات المالية من جهة أخرى، حيث شهد العالم أزمات مالية عدّة ارتبطت شدتها بمدى آثارها السلبية، بداية من أزمة عام 1866م

¹ - مروان النحلة، مرجع سابق، ص 62-63-64.

بانجلترا مرورا إلى أزمة الكساد الكبير ثم الأزمة الآسيوية وصولا إلى الأزمة المالية 2008. والملاحظ حول هذه الأزمات ارتباطها الوثيق بالجهاز المصرفي فمشاكل البنوك غالبا قاسم مشترك فيها، ومشاكل السيولة والإعسار من أهم ملامحها

أولا- مفهوم الأزمة المالية ومسبباتها:

1- **مفهومها:** الأزمة المالية هي تلك الاضطرابات التي تحدث على مستوى الأسواق المالية لبلد معين أو مجموعة من البلدان، تشخص بالانخفاض الحاد في أسعار الأصول، يتبعه انهيار وفشل في المؤسسات المالية والغير مالية¹، ثم تمتد آثارها إلى القطاعات الأخرى لتسبب بدورها أزمة اقتصادية شاملة. وقد شهدت تسعينات القرن الماضي عدد من الأزمات المالية التي تفجرت في كثير من دول الجنوب، نذكر منها أزمة المكسيك 1994، وأزمة النمر الآسيوية 1997، وأزمة الأرجنتين 2001، وغيرها وكلها أزمات تنبئ بمشاشة النظام الاقتصادي القائم، لتأتي الأزمة المالية العالمية 2008 التي هزت أركان الاقتصاد الدولي لتؤكد ذلك. وتأخذ الأزمات المالية عدة أشكال: ²

أ- **أزمة نقدية:** (أزمة سعر صرف/ أزمة ميزان مدفوعات) وتحدث عندما ينخفض سعر صرف عملة لبلد ما بشكل كبير، أي هبوط حاد في قيمتها، بسبب هجمات المضاربة على العملة. مما يرغم البنك المركزي على الدفاع عن عملته، إما ببيع مقادير ضخمة من احتياطاتها وهو ما يؤثر على ميزان مدفوعات، أو برفع أسعار الفائدة بنسبة كبيرة جدا.

ب- **أزمة مصرفية:** وتحدث عندما يؤدي اندفاع فعلي ومفاجئ على سحب الودائع من أحد البنوك، وعدم تمكنه من - الاستجابة لتلك السحوبات، خاصة إذا تخطت النسبة المتوقعة لطلبات السحب اليومي، مؤدية بذلك إلى أزمة سيولة، وإذا امتدت إلى بنوك أخرى أضحت أزمة مصرفية. كما يمكن أن تكون الأزمة المصرفية أزمة ائتمان إذا رفضت البنوك منح القروض رغم توفرها على الودائع خوفا من عدم قدرتها على الوفاء بطلبات السحب.

ث- **أزمة أسواق مالية:** (الفقاعات) وتحدث عندما يرتفع سعر أصل ما بشكل يتجاوز قيمته العادلة بسبب المضاربة، أين يكون الهدف من شراء الأصل هو الربح الناتج عن ارتفاع سعره، وليس بسبب قدرة هذا الأصل على توليد الدخل. وهنا يصبح اختيار أسعاره مسألة وقت فقط، فبمجرد الاتجاه نحو بيع الأصل حتى ينخفض سعره، وتبدأ حالات الذعر في الظهور، فيزداد البيع وتزداد معه انخفاضات الأسعار وهكذا. ويمتد هذا الأثر إلى أسعار الأوراق المالية الأخرى سواء في نفس القطاع أو في قطاعات أخرى.

1 - هيثم يوسف عويضة، الأزمة المالية العالمية وانعكاساتها الإقليمية "حالة دراسية (دبي واليونان)"، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، عمان، 2015، ص 35.

2 - فريد كورتل، كمال رزيق، الأزمة المالية: مفهومها، أسبابها وانعكاساتها على البلدان العربية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 20/أ، ص 7-8 من الموقع <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=53123> ، 2017/10/18

2- أسباب الأزمات المالية: يمكن تلخيص أهم أسباب الأزمات المالية في النقاط التالية:¹

أ- **عدم استقرار الاقتصاد الكلي:** تعتبر التقلبات في كل من أسعار الفائدة العالمية وأسعار الصرف الحقيقية أهم المصادر المسببة للأزمات المالية، لأنها لا تؤثر فقط على تكلفة الاقتراض بل على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الدول ودرجة جاذبيتها. وعلى المستوى المحلي تعتبر التقلبات في معدل التضخم عنصرًا حاسمًا في مقدرة القطاع المصرفي على القيام بدور الوساطة المالية وخصوصًا منح الائتمان وتوفير السيولة. وقد اعتبر الركود الاقتصادي الناتج عن ارتفاع مستويات الأسعار سببًا مباشرًا لحدوث الأزمات المالية في العديد من دول أمريكا الجنوبية ودول العالم النامي.

ب- **اضطرابات القطاع المالي:** يؤدي التوسع في منح القروض إلى ظهور مشكلة عدم التلاؤم والمطابقة بين أصول وخصوم المصارف، خصوصًا من جانب عدم الاحتفاظ بقدر كاف من السيولة لمواجهة التزاماتها الحاضرة والعاجلة في فترات تكون فيها أسعار الفائدة العالمية مرتفعة، وأكثر جاذبية من أسعار الفائدة المحلية.

ت- **تحرر مالي غير وقائي:** إن التحرير المتسارع وغير الحذر للسوق المالي بعد فترة كبيرة من الانغلاق والتقييد قد يؤدي إلى حدوث الأزمات المالية. فمثلا عند تحرير أسعار الفائدة فإن المصارف المحلية تفقد الحماية التي كانت تتمتع بها في ظل تقييد أسعار الفائدة. ومع اشتداد المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى بعد سياسة التحرير المالي مباشرة، وتوسعها في التعامل بالمشتقات المالية، والمضاربة في سوق الصرف الأجنبي فإن أي صدمة أو إشاعة يمكن أن تؤدي إلى هروب مفاجئ لرؤوس الأموال نحو الخارج، مما يتسبب بإختيار العملات المحلية وأزمات حادة في السيولة وبالتالي ينتشر الذعر المصرفي لدى المودعين والنتيجة دائما هي انهيار العديد من البنوك وإعلان إفلاسها. ثم وبفضل العولمة والتحرير تنتقل وتتوسع لتصبح أزمة مالية فاققتصادية.

ث- **ضعف النظام المحاسبي والرقابي والتنظيمي:** تعاني معظم الدول التي تعرضت لأزمات مالية من الضعف في النظام والإجراءات المحاسبية المتبعة ودرجة الإفصاح عن المعلومات خصوصًا فيما يتعلق بالديون المدومة ونسبتها في محفظة المصرف الائتمانية. كما تعاني من ضعف النظام القانوني المساند للعمليات المصرفية وعدم الالتزام بالقانون الخاص بالحد الأقصى للقروض المقدمة لمقترض واحد ونسبتها من رأسمال البنك. وتظهر الدراسات المتعلقة بالدول التي تعرضت لأزمات مالية أنه في أكثر من 28 دولة تعرضت منها، كان نقص الرقابة المصرفية الفعالة سببًا مباشرًا في حدوث الأزمة، حيث يؤدي نقص الرقابة إلى التقييم غير الدقيق وغير الكافي للمخاطر الائتمانية وتركيز المخاطر في مجال واحد كالتوسع في منح القروض العقارية والاستهلاكية.

ج- **تشوه نظام الحوافز:** فملاك المصارف والإدارات العليا فيها لا يتأثرون ماليًا من جراء الأزمات المالية التي ساهموا في حدوثها، فلا يتم مثلا إنهاء خدماتهم أو تحميلهم الخسائر التي حدثت بسبب الأزمة. كما أن عملية تعديل هيكل

1 - سعيدي يحي، أوصيف لخضر، الأزمة المالية العالمية: الأسباب والتداعيات، الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، 26/27 فيفري 2012، ص 3-4.

المصرف وتدوير المناصب الإدارية لم تنجح في تفادي حدوث الأزمات أو الحد من آثارها لأن نفس الفريق الإداري ظل في مواقع اتخاذ القرارات.

إضافة إلى العوامل التالية:¹

أ- سياسات سعر الصرف: يلاحظ أن الدول التي انتهجت سياسة سعر الصرف الثابت كانت أكثر عرضة للصدمات الخارجية. ففي ظل مثل هذا النظام يصعب على السلطات النقدية أن تقوم بدور مصرف الملاذ الأخير للاقتراض بالعملة الأجنبية حيث أن ذلك يعني فقدان السلطات النقدية لاحتياطياتها من النقد الأجنبي وحدثت أزمة العملة مثال حالة المكسيك والأرجنتين. وقد تمخض عن أزمة العملة ظهور العجز في ميزان المدفوعات ومن ثم نقص في عرض النقود وارتفاع أسعار الفائدة المحلية مما يزيد من الضغوط وتفاقم حدة الأزمة المالية على القطاع المصرفي.

ب- الفساد المستشري في المجال المالي والإداري: فالسوق أضحت ساحة حرب لا مكان ارتزاق، الأمر الذي عمق تعارض المصالح بين المساهمين والإدارة التنفيذية، فالمديرين بتقديمهم أرقام وهمية عن أرباح خيالية تساهم في رفع أسعار الأسهم يستفيدون من تضخيم مكافآتهم السنوية دون مبالاة بخسائر حملة الأسهم عند هبوط أسعارها في البورصة وإفلاس الشركة. ومن هنا كانت الحاجة لوجود ضوابط لتنظيم العلاقات بين هذه الأطراف.

ثانيا- أهم الأزمات المالية: إن الأزمات الدورية هي سمة ملازمة للاقتصاد الرأسمالي، وإذا تتبعناه تاريخيا نجده تعرض للكثير منها، ومن أهم الأزمات التي حدثت بسبب العوامة وتحرير الأسواق وشكلت جذورا غير مباشرة للأزمة المالية 2008، نذكر:

1- أزمة اقتصاد أوروبا الغربية: (1870-1890) بعد انتهاء المرحلة الأولى من الثورة الصناعية أين نما الإنتاج بشكل من أسرع نمو حجم أسواق تصريفه، فطبيعة الرأسمالية القائمة على تعظيم الأرباح تدفع الرأسماليين وبشكل جنوبي نحو التوسع في الإنتاج واستثمار الأموال في إنتاج كميات هائلة من السلع بغرض بيعها في السوق، وبما أن قانون الاقتصاد الرأسمالي لا يسمح بزيادة أجور العمال بمقدار زيادة السلع فقد أدى ذلك إلى اصطدام السلع الزائدة بانخفاض مستوى الاستهلاك، لتبدأ الأزمة مؤدية إلى ركود اقتصادي أدى بدوره إلى انهيار النظام البنكي في إنجلترا ومن ثم كل دول أوروبا وأمريكا. ثم عاد الاقتصاد العالمي وانطلق مع انتهاء تقاسم العالم بين الدول الكبرى إنجلترا-فرنسا-ألمانيا-الولايات المتحدة-روسيا على حساب الإمبراطوريات السابقة (العثمانية-البرتغالية-الصينية-الهندية)، ومع استمرار النمو والتنازع على منافذ مناطق النفوذ اندلعت الحرب العالمية

¹ - محمد عبد الوهاب العزاوي، عبد السلام محمد خميس، الأزمات المالية قديمها وحديثها، أسبابها ونتائجها، والدروس المستفادة، دار إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص84-85.

الأولى (1914)، أين تدمرت اقتصاديات هامة في أوروبا، وظهرت الولايات المتحدة وبرزت كقوة اقتصادية الأولى عالمياً¹. ثم أعاد الاقتصاد انطلاقه بعد الحرب العالمية 1 بشكل ربع لينمو الإنتاج مجدداً (اعتماداً على قانون ساي)، وبوتائر أسرع من نمو إمكانيات تسويقه لتنفجر أزمة 1929.

2- أزمة الكساد العالمي 1929: بدأت بركود اقتصادي مس القطاع الزراعي، سرعان ما تحولت إلى أزمة بنكية، لتنعكس آثارها على أسواق المال الأمريكية مكان الانطلاق، فانخفضت أسعار الأسهم والسندات بسرعة مؤدية إلى انهيار السوق المالية وتعميق الأزمة، حيث شل النشاط الإنتاجي، وأغلقت المصانع وتفشيت البطالة في الدول الصناعية. " بعد هذا الانهيار دخل الاقتصاد الأمريكي في مرحلة ركود طويلة، ترتب عنه فقدانه أكثر من نصف ناتجه الإجمالي في أربع سنوات، وشهدت الفترة حتى 1932 انهيار أكثر من ألف بنك أمريكي ووصلت خسائر المستثمرين إلى 74 مليار دولار، أشهر الآلاف منهم إفلاسهم .. وبفشل المدرسة الكلاسيكية في علاج الأزمة² بزغ الفكر الكينزي للمناداة بضرورة تدخل الدولة للخروج من الأزمة لتنتهي باندلاع الحرب العالمية الثانية، أين اصطدمت فيها الدول الأوروبية الكبرى (ألمانيا-إيطاليا-المجر) من جهة و(فرنسا- إنجلترا- بولونيا- ثم الاتحاد السوفياتي فيما بعد) من جهة أخرى. ثم لحقت اليابان بالمعسكر الأول، والوم أ بالمعسكر الثاني. وانتهت الحرب بهزيمة الثلاثي (الألماني/الإيطالي/الياباني) وانتصار المعسكر الأوروبي الغربي السوفياتي الأمريكي. وهنا باتت الوم أ القوة العسكرية والسياسية والاقتصادية الأولى. كما تراجع دور كل من إنجلترا وفرنسا وتقدم الاتحاد السوفياتي وأضحى القوة العظمى الثانية في العالم بعد الوم أ. وانقسم العالم إلى قطبين، القطب الرأسمالي بقيادة الوم أ والقطب الاشتراكي بقيادة الاتحاد السوفياتي³. ثم أعيدت صياغة النظام الاقتصادي الدولي عام 1944 في مؤتمر بريتون وودز، وظهر على إثرها كل من صندوق النقد الدولي والبنك الدولي للإنشاء والتعمير بهدف إنعاش اقتصاديات الدول التي أنهكتها الحرب. وبعد سقوط بريتون وودز في 1973 وانتهاء لحرب الباردة والتي أثار على إثرها الاتحاد السوفياتي ليس فقط كدولة عظمى، وإنما كنظام تاركاً المجال للنظام الرأسمالي الليبرالي. وهنا بدأت موجة التحرير التي قادتها المؤسسات الدولية، وقد ساعدتها في ذلك أزمة المديونية في الثمانينات، والتي أدت إلى لجوء الدول النامية إلى طلب المساعدة من صندوق النقد الذي فرض عليها شروط الانفتاح المالي وتحرير الأسواق. وبذلك يكون الوضع في الأزمات المالية التي حدثت في عقد التسعينات وحتى الأزمة الأخيرة 2008 مختلف عن السابق، حيث لم تعد الأزمة تنطلق من مشكلة تصريف إنتاج أو ضيق أسواق، بل أضحت أزمة تنطلق من السوق المالية لتتفشى تداعياتها على الاقتصاد الحقيقي، خاصة بعد ظهور طبقة المضاربين الدوليين بالعملات والأوراق المالية (مع انتشار موجات التحرير والانفتاح المالي)، والتي ساهمت في نمو

¹ - الرشيد علي احمد (صنفور)، أسباب الأزمة المالية العالمية المعاصرة وآليات نقل آثارها دولياً ومقارنتها بالأزمات المالية العالمية السابقة علي الصعيدين الفكري والفني، الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، مرجع سابق، ص 11.

² - هينم يوسف عويضة، مرجع سابق، ص 42.

³ - نفس المرجع السابق، ص 12-13.

معاملات المؤسسات المالية نما مرتفعاً وبدرجة أكبر من العمليات الحقيقية المنجزة، مسببة بذلك تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد رمزي مرتبط بالأسواق المالية، أين أصبحت مؤشرات البورصات تحرك الاقتصاديات الغربية، اقتصاديات تتأثر بالشائعات والعوامل النفسية وبيانات وزارات المالية ومحافظي البنوك المركزية، وأضحى الثروة المالية مستقلة عن الثروة العينية¹.

3- أزمة المكسيك: وصفت المكسيك بالاقتصاد النموذجي، حيث تم تنفيذها لعدة إصلاحات اقتصادية (سياسة التعديل والتكيف الهيكلي) بعد أزمة المديونية 1982، فتدني أسعار الفائدة في الو م أ والبلدان الصناعية وتفشي الركود في أغلب هذه الاقتصاديات المتقدمة، نتيجة أزمة وول ستريت 1987، جعل المستثمرين الأجانب يبحثون عن أسواق أخرى تدر أرباحاً أكثر، فوظفوا أموالهم بكثافة في الأوراق المالية في المكسيك، حيث دخل إليها ما يزيد عن 90 مليار دولار ما بين 1990-1993. غير أن جزء بسيط من تلك الأموال وجه لخلق موجودات جديدة كالمصانع والمعدات، ولذلك فإن المكاسب المحققة من الاستثمارات الأجنبية كانت وهمية أكثر منها حقيقية. وبحلول 1994، واجهت المكسيك هبوطاً حاداً في الادخار وعجزاً في حسابها الجاري (حيث تصاعدت فاتورة وارداتها بسرعة أكبر من صادراتها)، وبالمقابل ارتفعت أسعار الفائدة في الولايات المتحدة وانتعش اقتصادها، الأمر الذي أدى إلى خروج الرأسمال الدولي بصورة مفاجئة نحو أسواق الو م أ، فقررت المكسيك تخفيض عملتها كمحفز لزيادة الصادرات ووقف المضاربات. غير أن المضاربين قد يرون في ذلك مؤشراً لتخفيضات أخرى وبالتالي تستمر المضاربة على انخفاض العملة، كما قد يترجم هذا التخفيض بعدم استقرار الاقتصاد، وهو ما يخلق اضطراباً وعدم ثقة في السياسة الاقتصادية. وفي 1995 انهار البيزو بانخفاض قيمته من 3.5 بيزو للدولار إلى 7.5 بيزو للدولار، فخسرت البورصة نصف قيمتها بعد أشهر قليلة من تخفيض البيزو، وخلال نفس العام انخفض الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي للمكسيك بـ 7% والناتج الصناعي بـ 15%، إضافة إلى إفلاس آلاف المؤسسات وانتشار البطالة².

4- أزمة جنوب شرق آسيا: بعد مرور سنتين من أزمة المكسيك، عرفت دول جنوب شرق آسيا (إندونيسيا، ماليزيا، سنغافورة، تايبان، هونغ كونغ، تايلاند، لاوس، الفلبين وكمبوديا) أزمة مماثلة عام 1997، انطلقت من تايلاند، وانتشرت بسرعة إلى بقية دول المنطقة. ويمكن القول أن أزمة تايلاند ثلاثية:

أ- أزمة نقدية: فبعد التهافت الكبير لرؤوس الأموال نحوها للمضاربة على الباهت التايلاندي، ازدهر الائتمان وارتفعت قيمة الأصول المالية التايلندية، كما أن انخفاض معدلات الفائدة في الولايات المتحدة الأمريكية والأسواق الأخرى في

1 - شريط إيمان، أسباب الأزمة المالية العالمية الراهنة و عوامل تفشيها دولياً جذور الأزمة المالية العالمية- تبلور الأزمة المالية و تفشيها عالمياً- الأسباب المؤدية للأزمة المالية العالمية، الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، مرجع سابق، ص2.

2 - ودان بو عبد الله، كحلة بوبكر، آليات التنبؤ بأزمات الصرف في اقتصاديات الدول الناشئة، الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، مرجع سابق، ص 12-13.

الدول المتقدمة في أواخر 1980 وأوائل 1990 جعل تايلندا منطقة جذب للمستثمرين الأجانب¹ (خاصة اليابانيين بعد ارتفاع قيمة الين مقابل الدولار بعد اتفاقية بلازا* سنة 1985). لكن وبمجرد ارتفاع قيمة الدولار مقابل الين الياباني في 95-1996، ونتيجة لتثبيت الباهت بالدولار، ازدادت قيمة الباهت مما أدى إلى ارتفاع تكلفة منتجات تايلندا التي يتم شراؤها بالين الياباني وقلل من تنافسيتها في أسواق اليابان، خاصة مع انخراط تجارة السلع الالكترونية على المستوى العالمي. فانخفضت صادرات السلع التايلندية بصورة حادة وبلغ معدل نموها 0.1% سنة 1996 بعد ان كان 22.2% سنة 1994 و 24.7% سنة 1995 وزاد العجز في الحساب الجاري²

ب- أزمة مصرفية (فساد إداري وقرارات غير رشيدة): فالشركات في دول جنوب شرق آسيا كانت تميل نحو الاعتماد على الاقتراض من البنوك كي تزيد رأسمالها بمعدل أكبر من إصدار الأسهم والسندات، وبما أن الثقافة التجارية في هذه الدول كانت تتوقف كثيراً على العلاقات الشخصية، توسعت البنوك في منحها لقروض المجاملة أي الإقراض للشركات التي ترتبط بالبنوك ارتباطاً وثيقاً، كما أن الكثير من الشركات اقترضت قروضا قصيرة الأجل استحققت قبل تشغيل المشروعات أو قبل تحقيقها أرباح كافية يمكن من خلالها إعادة سداد القروض³، وهو ما رفع من نسبة الديون الرديئة والمشكوك فيها.

ت- أزمة مديونية: حيث استغلت البنوك والشركات المالية في تايلندا الفرق الكبير في معدلات الفائدة بين الاقتراض المحلي والخارجي، وبدأت بأخذ قروض أجنبية بالعملة الأجنبية بمعدل فائدة ما بين 6 و 8% واستخدمتها لتمويل أفراد وشركات محلية بالباهت التايلندي بمعدل فائدة 14-20%. وبما أن فرص التوظيف في قطاعات الاقتصاد المنتجة أصبحت قليلة بسبب ركود الصادرات، باشرت بتمويل المشاريع العقارية قصيرة الأمد، التي شهدت فترة ازدهار في أوائل التسعينات. ويميل تضخم قيمة الموجودات في القطاع العقاري إلى توليد عائدات مرتفعة، ولهذا حوّل عدد كبير من الصناعيين والموردين استثماراتهم إلى التجارة العقارية للحصول على مكاسب سريعة. وبنهاية سنة 1996 ومطلع سنة 1997، تسبب هبوط أسعار العقارات التي استخدمت ككفالة للسلف بمشاكل لغالبية الشركات المالية، وأصبحت غير قادرة على تنفيذ عقودها. وعندما اتضح أن قرابة ثلثي شركات التمويل في تايلندا كانت في وضع مالي خطير، فقد المستثمرون المحليون ثقتهم، وابتدأ هجوم المضاربة على الباهت، وبدأ المستثمرون المحليون والأجانب بشراء الدولارات مستفيدين من سعر الصرف الثابت. وفي محاولة يائسة لحماية الباهت باع البنك المركزي التايلندي أكثر من 23 مليار دولار بعمليات آجلة. ورفع معدل الفائدة أيضاً لثني الناس عن التحويل من الباهت إلى عملات أخرى، وهو ما خلق مشاكل إضافية لشركات التمويل. وبدأ المستثمرون بإعادة النظر في استثماراتهم في تايلندا حيث كانوا متخوفين من عجز الحساب الجاري المتزايد والديون الأجنبية الضخمة قصيرة الأمد واختيار القطاع المالي. ومع عمليات البيع الكثيفة في الأسواق المالية من قبل المستثمرين المؤسسين

¹ - عبد الحكيم مصطفى الشراوي، العولمة المالية وإمكانات التحكم "عدوى الأزمات المالية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 63-64.

* - اتفاقية بلازا اتفاقية بين حكومات فرنسا، وألمانيا الغربية، واليابان، والولايات المتحدة، والمملكة المتحدة، لخفض قيمة الدولار الأمريكي أمام الين الياباني والمارك الألماني من خلال التدخل في أسواق صرف العملات. وقد وقعت حكومات الدول الخمس على الاتفاق في 22 سبتمبر 1985 في فندق بلازا في مدينة نيويورك.

² - ودان بو عبد الله، كحلة بوبكر، مرجع سابق، ص 15.

³ - راتول محمد، معزوز لقمان، الأزمات المالية الحديثة الأزمة المالية الآسيوية 1998 والأزمة المالية 2008 الدروس المستفادة وغير المستفادة منها،

الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، مرجع سابق، ص 10.

الأجانب، انخفضت أسعار الأسهم إلى مستويات متدنية قياسية بنسبة 65% في ماي 1997، وسادت حالة الهلع في الأسواق المالية. ومع استمرار خروج الرساميل أصبحت السلطات النقدية التايلاندية أمام مأزق صعب، فمن جهة سياسة خفض سعر صرف الباهت من شأنه أن يزيد عبء الديون زيادة كبيرة، في حين أن محاولات تثبيتته كانت تجبر السلطات على التدخل وإنفاق قدر كبير من الاحتياطات بالعملة القابلة للتحويل، ومع بلوغ حجم الخسائر بالاحتياطات مستوى محرج، اضطرت السلطات التايلاندية إلى إيقاف تدخلها في سوق الصرف، وتحلت عن نظام تثبيت صرف العملة وسمحت بتعويم الباهت في 2 جويلية 1997، مما أدى إلى انخفاض فوري للباهت بنسبة 20% مقابل الدولار. فمن الفترة ما بين جويلية 1997 وجانفي 1998 انخفض الباهت بنسبة 54.6% إزاء الدولار الأمريكي¹. فحدثت الأزمة أدى إلى انخفاض قيم أصول البنوك وشركات الأموال بشكل سريع، فزيادة معدلات الفائدة والتي تم تصميمها بهدف الدفاع عن الباهت زادت من معدلات الإفلاس بين شركات الأموال وشركات العقارات والممتلكات الخاصة، كما أنها زادت من سوء حالة البنوك². وسرعان ما انتقلت الأزمة التايلاندية إلى دول جنوب شرق و شرق آسيا خاصة منها إندونيسيا، ماليزيا، الفيليبين، كوريا الجنوبية، هونغ كونغ وسنغافورة، حيث واجهت هذه الأخيرة أزمات نقدية أيضا-بعد هجمات المضاربة على الباهت التايلاندي- انهارت خلالها عملاتها المحلية، تبعه تدهور حاد في مؤشرات أسعار الأسهم، ثم سريعا ما تحولت الأزمة إلى أزمة اقتصادية واجتماعية، فهروب رؤوس الأموال أدى إلى شل حركة الائتمان، وزعزع استقرار البنوك، فزادت حالات إفلاس الشركات، مؤدية إلى ارتفاع معدلات البطالة، وازدياد معدلات الفقر وانخفاض حاد في حجم الاستهلاك. وهكذا دخلت بلدان جنوب شرق آسيا في حالة من الركود الاقتصادي³، امتدت بعدها إلى أمريكا وأوروبا وكادت تعصف بالاقتصاد العالمي.

5- أزمة الأرجنتين: مسلسل أزمات العملة كان يدور ويحط كل مرة على دولة من دول الجنوب، فالأرجنتين سعت لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية سريعة مستعينة بالقروض الخارجية، متغاضية عن تطور حجم مديونيتها الخارجية. ثم لجأت الحكومات الأرجنتينية المتعاقبة منذ أواخر الثمانينيات لمعالجة أزمة مديونيتها المتزايدة مع أعباء خدماتها بالحصول على المزيد من القروض الخارجية من البنك الدولي ومصارف الدول الرأسمالية، مع رضوخها لتطبيق الإجراءات التصحيحية على اقتصادها التي اشترطها صندوق النقد الدولي والدائنون الأجانب، ثم ومع مطلع تسعينيات القرن الماضي بدأت الأرجنتين في انتهاج سياسة اقتصادية ليبرالية مفرطة (إلغاء الضرائب على الصادرات وتخفيض الرسوم الجمركية، وتحرير حساب رأس المال والسماح بدخول البنوك الأجنبية وخصخصة الشركات وإلغاء سياسات الدعم للصناعة الوطنية والمؤسسات الصغيرة، واعتماد سعر صرف ثابت للبيزو) في إطار برامج الإصلاح مع صندوق النقد الدولي قصد تحقيق الاستقرار بعد التضخم الجامح الذي أصابها مع مطلع الثمانينات. في البداية أحدثت هذه السياسة نجاحات ملحوظة (كانخفاض التضخم، وسياسة مصرفية مرنة بسبب خبرة رأس المال الأجنبي) وهو ما أخر ظهور الأزمة أو بالأحرى أطال عمر إدارتها، وبالتالي تأخير

1 - ودان بو عبد الله، كحلة بوبكر، مرجع سابق، ص 15.

2- عبد الحكيم مصطفى الشراوي، مرجع سابق، ص 65.

3 - هيثم يوسف عويضة، مرجع سابق، ص 106-107.

انفجارها. لكن خروج الاقتصاد الأمريكي من حالة الأزمة وانتعاشه، جعل آثار ارتباط البيزو بالدولار على الاقتصاد الأرجنتيني مختلفا ففي 2001-2002 غرقت الأرجنتين في أزمة عميقة، تجلت في زيادة الديون الخارجية وزيادة البطالة من 6.5% سنة 1991 إلى 30% سنة 2002، بسبب ضعف الميزة التنافسية للصناعة الأرجنتينية، وارتفاع الواردات وانخفاض الصادرات (خاصة بعد تعرض البرازيل إلى أزمة في 1999، والتي تعتبر الشريك التجاري الأول للأرجنتين). إضافة إلى ارتفاع قيمة البيزو بسبب ارتفاع قيمة الدولار وهو ما عرض عملتها لهجمات المضاربين. ولتفادي هروب رؤوس الأموال رفعت الحكومة الأرجنتينية أسعار الفائدة وانهجت سياسة مالية تقشفية لتقليل تكاليف الديون الخارجية، لكنها لم تنجح في ذلك فقامت بتخفيض قيمة عملتها. وهنا عمت مظاهر العنف والتظاهرات أرجاء البلاد، حيث شهدت خمس حكومات متعاقبة خلال بضع أسابيع¹. فكل هذه الأزمات أوضحت فشل وصفة صندوق النقد الدولي المرتكزة على الاستقرار المالي والقضاء على التضخم على حساب القضاء على البطالة، وكذا خطورة العولمة المالية في تفشي الأزمات المالية .

ثالثا- أزمة الرهن العقاري 2008:

1- جذور الأزمة المالية العالمية: للأزمة المالية جذور غير مباشرة ناتجة عن العولمة وخطورتها (من تقلب لأسعار الصرف وأسعار الفائدة والمضاربات التي تشكل الفقاعات المالية ثم تفجرها)، وجذور مباشرة مرتبطة بعجز الاقتصاد الأمريكي في حد ذاته خلال نهاية القرن 20 وبداية القرن 21، حيث حدثت أزمة الدوت كوم أو فقاعة الانترنت بعد التوجه المكثف لرؤوس الأموال نحو الاستثمار في أسهم شركات الانترنت بسبب التفاؤل المفرط حول إمكانية تحقيق أرباح سريعة في السوق المالية في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال (خاصة بعد أن لاحظ المستثمرون الأرباح الخيالية التي استفاد منها أول من اقتنى أسهم شركات تكنولوجيا الإعلام كميكروسوفت، وزيادة مردودية المؤسسات التي تبنت التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام مقارنة بالمؤسسات التي مازالت تستخدم الوسائل التقليدية). ومع نهاية التسعينات بدأت تتشكل فقاعة مالية في قطاع الانترنت بسبب المضاربة الشديدة ساهمت في نفخها عدة عوامل أهمها:²

- الاعتقاد الجازم بين المستثمرين بأن شركات الدوت كوم هي صناعة المستقبل، وأنها ستمثل الأركان الأساسية للاقتصاد الجديد، الذي يعد بتحقيق معدلات نمو خيالية، ومن ثم عوائد لا حصر لها.
- سوء عملية تقييم الأسهم، حيث كان أداء أسهم شركات الدوت كوم في مؤشر الناسداك استثنائيا، فقد نمت أسعار أسهمها نموا سريعا في البورصة دون أن تحقق أرباحا تساند هذا النمو في القيمة الرأسمالية السوقية لها.

¹ - إيمان شريط، مرجع سابق، ص 6-7.

² - هيثم يوسف عويضة، مرجع سابق، ص 123.

➤ دور وسائل الإعلام والتقارير التي كانت تبثها يوميا، بهدف خلق مناخ تفاؤلي حول عمليات الاستثمار في قطاع الدوت كوم.

➤ دخول مستثمرين ليس لديهم الخبرة في مجال شراء الأسهم (لا يهتمون بالأسس السليمة للقرار الاستثماري، ولا بأهمية تكوين محافظ استثمارية قادرة على الاستدامة)، يحركهم دافع واحد هو حلم الثروة القادم.

على مدى 6 سنوات من النفخ المتواصل، ومع الاحتمالات المحاسبية والمالية والتي جعلت قيمة المؤسسات التقليدية تتضخم، تكونت فقاعة ضخمة جدا لأسعار أسهم شركات الدوت كوم، حتى بلغ الضغط داخل الفقاعة مستواه الحرج في 10 مارس 2000، إذ من غير الممكن استمرار الوضع إلى مالا نهاية. فبدأت عملية الانفجار وجاءت أوامر البيع الضخمة، الأمر الذي أثر سلبا على أسعار الأسهم حيث ما لبثت أن انهارت وأفلست الشركات الافتراضية، وانهارت البورصة وبفقدان الكثير من خبراء التكنولوجيا لوظائفهم زادت البطالة¹. فدخل الاقتصاد الأمريكي في ركود اقتصادي، صاحبه هجمات 11 سبتمبر 2001، فعم الذعر في كل أرجاء الوم أ، ولذلك قام الاحتياطي الفدرالي بخفض أسعار الفائدة (خاصة أن الاقتصاد الأمريكي كان في حالة فائض سيولة مصدرها الاستثمارات الصينية من جهة والفوائض النفطية للدول الخليجية من جهة أخرى). قصد دفع عجلة النمو وتهدئة الأوضاع. "ومن جهة أخرى كانت الحكومة الأمريكية تشجع البنوك والمؤسسات المالية على التساهل في تقديمها للقروض العقارية، حتى يكون بمقدور المواطن الأمريكي محدود الدخل أن يمتلك عقارا. فقد نص القانون الصادر في 1977 على إمكانية حصول المؤسسات المالية على ضمانات لودائعها من الهيئة الفدرالية للتأمين على الودائع إذا التزمت بإقراض الأسر الأمريكية محدودة الدخل"².

2- تبلور الأزمة وتفشيها عالميا: بسبب الركود وجدت البنوك سوق الرهن العقاري مجالا رئيسيا لاستثمار أموالها، فتوسعت في منح قروض الرهن العقاري حتى لذوي الجدارة الائتمانية الضعيفة، تميزت بكونها قروض ميسرة لا تحمل أي شرط أو ضمان سوى العقار بحد ذاته، وسعر فائدتها مرتبط بسعر الفائدة للاحتياطي الفدرالي، والذي كان منخفضا (1%). كما يمكن إعادة الاقتراض إذا ارتفعت قيمة العقار، وذلك بنسبة الزيادة في العقار وبسعر فائدة متغير، مقابل رهن جديد من الدرجة الثانية، ولذلك تسمى بالرهون الأقل جودة أو دون المستوى. وكل ذلك بسبب التفاؤل المفرط بأن أسعار العقارات لن تكف عن الارتفاع³، ولذلك لا يهم إن كان المقرض قادر على السداد أولا، لأنه في أسوأ الحالات سيقوم البنك بحجز العقار المرتفع القيمة ويعيد بيعه لتحصيل مبلغ القرض. وهنا تهافتت الأسر الأمريكية نحو الاقتراض للحصول على العقارات لإعادة بيعها وتحقيق الأرباح، فارتفعت أسعارها بشكل ملحوظ خلال الفترة 2001-2006. كما أن البنوك وقصد إعادة تمويل نفسها من جهة والاحتياط للقروض العقارية ذات المخاطر من جهة أخرى، قامت بالتخلص منها عبر بيعها لمؤسسات دولية النشاط

¹ - نفس المرجع السابق، ص 124-125.

² - فريد كورتل، كمال رزيق، مرجع سابق.

³ - محمد عبد الوهاب العزاوي، عبد السلام محمد خميس، مرجع سابق، ص 47.

(شركات التوريق)، والتي أصدرت بموجبها سندات قابلة للتداول في البورصات العالمية، حيث تم توريق * 81% من هذه القروض¹. وبهدف تعزيز مركز السندات تم التأمين عليها لدى شركات التأمين، على أن يقوم حامل السند بدفع رسوم التأمين عليها ضمانا لسداد قيمتها من طرف شركات التأمين في حالة ما إذا أفلس البنك، أو عجز صاحب العقار عن السداد. وبوجود التأمين قامت وكالات التنقيط بتقديم نقطة ممتازة لهذه السندات (رغم أن الأصل القاعدي لهذه المشتقات شديد المخاطرة، كونه عبارة عن ديون مشكوك فيها). الأمر الذي جعل المؤسسات وصناديق التقاعد والمستثمرين يتهافون على شراء هذه الأوراق، وبذلك ذهبت البنوك نحو الإقراض دون الاكتراث بنوعية المقرض وبدون ضمانات كافية وينسب تصل إلى 95% من قيمة العقار. وهنا تهافتت الأسر نحو الاقتراض على أمل الحصول على عقار خاص بسعر مناسب لإعادة بيعه وتحقيق الأرباح، فبدأت فقاعة قيم العقارات تتكون وابتعدت كثيرا عن قيمتها الحقيقية بفعل اشتداد المضاربة على الأوراق، حيث ارتفعت أسعار العقارات بشكل جنوني خلال الفترة 2001-2006 (100% في الو.م.أ، 127% في فرنسا، 192% في بريطانيا، ...) محققة نموا بلغ 12 تريليون دولار أمريكي. وفي منتصف 2006، وبسبب الضغوطات التي تعرض لها الدولار بدأت أسعار الفائدة بالارتفاع قصد الحفاظ على قيمة الدولار، وبذلك ارتفعت معها فوائد الرهن العقاري، فزادت أعباء الديون على المقرضين من الأسر ذوي الدخل المحدود. حيث ومع بداية 2007 أعلن 12 مليون من أصل 20 مليون أسرة عدم قدرتهم على تسديد القرض، فحجزت البنوك عقاراتهم وعرضتها للبيع. ومع تزايد الأسر العاجزة عن التسديد، تزايد عرض تلك العقارات من دون وجود مشتريين، خاصة مع زيادة النزاعات على العقارات ورفض بعض المقرضين تسليمها. وهو الأمر الذي أدى إلى تدهور أسعار العقار في الو.م.أ² وبدون توقع مسبق، حيث أفاق الجميع على اختيار أسواق الرهن العقاري. وبانخفاض أسعار العقارات، لم يعد بيعها كاف لاسترجاع البنوك لأموالها. وبركود سوق العقارات أضحت سندات الرهن العقاري مسمومة بعد أن كانت ممتازة بنظر مؤسسات التنقيط، فانتشرت عدم الثقة وقام المستثمرون بمطالبة شركات التأمين بأموالهم والتي عجزت عن الإيفاء بها. فتم الإعلان عن أزمة الرهن العقاري بالو.م.أ في صيف 2007 لتمتد لباقي الدول، "لأنه وبسبب سياسة التحرير المالي أصبحت سندات القرض العقاري الأمريكي تتداول في الأسواق المالية الدولية. وما إن انفجرت أزمة قطاع العقار حتى فقدت القروض الخاضعة للتوريق قيمتها، وانتاب الخوف والهلع البنوك والمؤسسات المالية وجمدت السوق ما بين البنوك. كما انتقلت عدم الثقة إلى المودعين، فقاموا بسحب جماعي لودائعهم، وهنا عجزت البنوك هي الأخرى عن مواجهة طلبات السحب، فانخفضت أسعار أسهم البنوك وشركات الاستثمار العقاري، وبسبب العوالة والطفرة التكنولوجية في الاتصالات انتشرت عدوى الأزمة بسرعة إلى باقي الدول، وانهارت الأسواق المالية العالمية المغرقة بالسندات

* - التوريق أو التسديد هو تحويل أصول مالية غير سائلة مثل القروض إلى أوراق مالية أو سندات قابلة للتداول في الأسواق المالية، وبالتالي إمكانية الحصول على تمويل جديد بضمان ديون مصرفية قائمة. وعادة يتم ذلك بتدخل وسيط هو شركات التوريق أو صناديق التحوط والتي تشتري الدين الأصلي من البنك لتصدر سندات جديدة تطرحها للبيع مع انتقال الضمانات المصاحبة للدين الأصلي إلى السندات الجديدة (سندات مدعومة برهن عقاري)

1 - ضياء مجيد الموسوي، الأزمة المالية العالمية الراهنة منذ 2008، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 10.

2 - شريط إيمان، مرجع سابق، ص 11-12.

المسمومة، لتتحول إلى أزمة عالمية¹. وبدأت سلسلة الخسائر التي تعرضت لها الكثير من المؤسسات والصناديق وشركات التأمين خاصة مع ارتفاع نسبة العاجزين عن السداد والتي وصلت إلى 90% في جانفي 2008، كما بدأت البنوك تشهر إفلاسها واحدة تلو الأخرى (بنك ليمان براذرز في 15 سبتمبر 2008، وبنك واشنطن وهو من أكبر وأعرق البنوك المتخصصة في الإقراض العقاري)، وتدخلت الحكومات لمساعدة البنوك المتعثرة، بمنحها مساعدات مالية كبيرة أو بتأميمها (مثل بنك البريطاني نورذنوك والذي أمم في 17 فيفري 2008، كما أمت أكبر مجموعة تأمين في العالم AIG بمساعدة قدرها 85 مليار دولار مع امتلاك 97.9% من رأس مالها، ووضعت العملاقين في مجال تسليفات الرهن العقاري فريدي ماك وفاني ماي تحت الوصاية من قبل الخزانة الأمريكية لإعادة هيكليتهما وكفالة ديونهما في حدود 200 مليار دولار) وبيعت العديد من البنوك في صفقات استحواذ وبأسعار منخفضة جدا (فمثلا استحوز بنك JPMorgan Chase على البنك الاستثماري الأمريكي بسعر 2 دولار للسهم وبمساعدة من الاحتياطي الفدرالي). وبذلك تجمدت عمليات الإقراض وتراجع الاستثمار ومن ثم تعطلت عجلة النمو الاقتصادي وأفلس العديد من المؤسسات الصناعية ليجد الآلاف من العمال أنفسهم دون عمل فارتفعت معدلات البطالة. وأغرق العالم في ركود اقتصادي عميق في السادس الأول من 2009. وبذلك تشكلت أزمة اقتصادية عالمية كبرى دفعت الدول خاصة المتقدمة إلى إتباع خطط إنقاذ مالية ضخمة لإعادة إنعاش الاقتصاد². والملاحظ أن وصفة العلاج المطروحة من الدول الغنية وعلى رأسها الو م أ تتعارض مع ما تنادي به دائما من خصوصية وحرية القطاع المالي. ومما سبق نجد أن أهم أسباب الأزمة المالية تتمثل في:³

SAHILAMAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

- السياسة النقدية المتبعة من الاحتياطي الفدرالي (حيث تم تخفيض سعر الفائدة أكثر من 10 مرات خلال سنة 2001 حيث بلغ 1.75 % في ديسمبر 2001 بعد ما كانت قيمته 6 % في جانفي من نفس السنة، ثم أصبح 1% في جوان 2003 إلى غاية 2007، أيم تم رفعه إلى 5.25% فكانت بداية انفجار الفقاعة.
- عدم توفر رقابة كافية على البنوك والمؤسسات المالية وشركات التأمين، فالتوسع في تقديم القروض العقارية دون مراعاة الجدارة الائتمانية للمقترض، وبالتالي عدم التقيد بقواعد الأمان ومبادئ بازل، وفساد المديرين ومكاتب المحاسبة والمراجعة في بعض الشركات والبنوك العملاقة وتلاعبهم بالوثائق والمستندات الخاصة بنشاطهم وتواطؤهم مع وكالات التنقيط، كلها عوامل ساهمت في حدوث الأزمة.
- دور وكالات التنقيط والتوسع في التوريق والتعامل بالمشتقات كلها عوامل ساهمت في زيادة المضاربة على السندات المدعومة بالرهن العقاري ذات التصنيف المرتفع، وتشكل الفقاعة العقارية والتي انفجرت مع ارتفاع أسعار الفائدة.

1 - ضياء مجيد الموسوي، مرجع سابق، ص 10.

2 - شريط أيمن، مرجع سابق، ص 13.

3 - خالد فراح، سامية بعيسى، آثار الأزمة المالية العالمية على اقتصاديات دول العالم الثالث، الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، مرجع سابق، ص 7.

- عدم استناد النظام المالي على قاعدة من الأصول بل على أهرامات من الديون، والتي تتراكم من أجل كسب المزيد من العوائد في صورة فروق أسعار. وبالتالي أي خلل في إحدى حلقات هذه الديون يؤدي إل انهيار النظام.
- الانتقال من الاقتصاد الحقيقي إلى الاقتصاد الرمزي، فتدفقات النقود والائتمان أضحت تتجاوز كثيرا تدفقات السلع والخدمات، وأصبحت هناك مفاضلة بين استخدام رأس المال في الديون وبين استخدامه في الإنتاج.

المحور السابع: حوكمة البنوك

رغم التطورات التي شهدتها القطاع المالي على مستوى العالم خلال العقد الأخير من القرن العشرين كالتقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية، واستحداث أدوات مالية جديدة، وانتهاج سياسة التحرير الاقتصادي والخصخصة، فإنه لم يسلم من الأزمات المالية والاقتصادية والتي أثرت سلبا على اقتصاديات كل الدول، النامية منها والمتقدمة. وفي معظم تلك الأزمات كانت مشاكل البنوك قاسما مشتركا فيها، حيث أرجع الخبراء ذلك إلى تزايد المخاطر المصرفية الناتج عن الفساد وسوء إدارتها من ناحية (افتقارها إلى القواعد الجيدة مما ساهم في سهولة التلاعب في الحسابات واتخاذ قرارات غير رشيدة)، وإلى ضعف الرقابة المصرفية من ناحية أخرى (غياب المتابعة سواء من جانب المساهمين أو باقي أصحاب المصالح). الأمر الذي جعل المؤسسات المالية الدولية تضع مجموعة من المعايير والقواعد التي تكفل حسن الأداء وتوفر الرقابة القوية في إطار ما يسمى بالحوكمة.

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

أولا- مفهوم الحوكمة في البنوك:

حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعريف حوكمة الشركات بأنها ذلك النظام الذي من خلاله يتم توجيه وإدارة شركة الأعمال، ويحدد هيكل الحوكمة الحقوق والمسؤوليات بين مختلف الأطراف ذات الصلة بنشاط الشركة كمجلس الإدارة والمساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح، كما انه يحدد قواعد اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الشركة ومن ثم الهيكل الذي يتم من خلاله وضع أهداف الشركة ووسائل تحقيقها ووسائل الرقابة والأداء¹. أما الحوكمة في الجهاز المصرفي والمالي فتعني مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا للمؤسسة وحماية حقوق حملة الأسهم والمودعين، بالإضافة إلى الاهتمام بعلاقة هؤلاء بالفاعلين الخارجيين، والتي تتحدد من خلال الإطار التنظيمي وسلطات الهيئة الرقابية. وتنطبق الحوكمة في الجهاز المصرفي على البنوك العامة والخاصة والمشاركة. ويعرف بنك التسويات الدولية الحوكمة في المصارف بأنها الأساليب التي تدار بها المصارف من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا² والتي تحدد كيفية وضع الأهداف الإستراتيجية للبنك، وتشغيل عملياته بشكل يومي وحماية المساهمين وأصحاب المصالح، وذلك بالالتزام بالقوانين والنظم السائدة بما يضمن حماية حقوق المودعين³.

¹ بن علي بلعزوز، مداخل مبتكرة لحل مشاكل التعثر المصرفي: نظام حماية الودائع والحوكمة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد5، ص 121.

² حمد طيران، مناقشة حوكمة الشركات وعلاقتها باستقرار اسواق المال، <http://www.aLeqt.com/2009/10/31/article-294843.html>, 2012/06/07.

³ - محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص244.

ومن ناحية أخرى أشار الخبراء إلى أهمية تنوع الخبرات في مجلس إدارة البنوك وتحديد المسؤوليات لتقليل من الفساد، على اعتبار أن الحوكمة من مقتضياتها الضغط على الفساد ومحاربه بشتى الوسائل. وتتمثل العناصر الأساسية في عملية الحوكمة في مجموعتين:¹

- المجموعة الأولى: تتمثل في الفاعلين الداخليين، وهم حملة الأسهم ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمراقبون والمراجعون الداخليون.
 - المجموعة الثانية: تتمثل في الفاعلين الخارجيين، وتشمل دور العامة من مودعين، وصندوق تأمين الودائع، ووسائل الإعلام، وشركات التصنيف والتقييم الائتماني، بالإضافة إلى الإطار القانوني التنظيمي والرقابي.
- ولا يرتبط نجاح الحوكمة في الجهاز المصرفي فقط بوضع القواعد الرقابية، ولكن أيضا بأهمية تطبيقها بشكل سليم، وهذا يعتمد على البنك المعني وإدارته من جهة، وعلى البنك المركزي ورقابته من جهة أخرى.

ثانيا- أهمية الحوكمة في الجهاز المصرفي والهدف منها:

إذا كانت الحوكمة ضرورية في الشركات فهي تكتسب أهمية مضاعفة في البنوك، نظرا لطبيعة عملها المرتبطة بالمخاطر، إضافة إلى دورها المهم في الاقتصاد باعتبارها الممول الرئيسي لكافة الأنشطة الاستثمارية، وبالتالي يمكنها أن تقوم بدور عام في إحكام الرقابة على أداء الشركات التي تموّلها وفرض مبادئ الحوكمة عليها. وتبرز أهمية الحوكمة من خلال:²

- خلق وتعزيز الثقة بين المودعين وحملة الأسهم من جهة والإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة من جهة أخرى.
- تعتبر الحوكمة من الشروط والمواصفات الضرورية لعمليات التصنيف، فالبنك الذي يلتزم بالمعايير الدولية والإدارة الرشيدة، يمكن تصنيفه بسهولة، ومن ثم تعزيز ثقة البنوك الدولية والإقليمية به وبأدائه.
- لا يمكن تطبيق معايير بازل في المحاسبة والتدقيق دون أن يكون البنك منتهج أو ملتزم بمبادئ الحوكمة السليمة.
- تسهيل عمليات التدقيق والتفتيش والرقابة من قبل السلطة النقدية.
- إن تطبيق البنوك للحوكمة بشكل جيد سيؤدي إلى نتائج إيجابية متعددة ومختلفة، وفيما يلي أهم هذه الإيجابيات:³

- ✓ تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد المالي والإداري والحصول على مجلس إدارة قوي يستطيع اختيار مديريين مؤهلين قادرين على تنفيذ أنشطة المصرف في إطار القوانين واللوائح الحاكمة وبطريقة أخلاقية.
- ✓ رفع مستوى الأداء للمصارف ومن ثم التقدم والنمو الاقتصادي

1 - أحمد السيد كردي، دور حوكمة البنوك في استقرار السوق المالي، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/157496>، 2012/06/07

2 - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 91.

3 - إبراهيم إسحاق نسمان، دور إدارات المراجعة الداخلية في تفعيل مبادئ الحوكمة، دراسة تطبيقية على قطاع المصارف العاملة في فلسطين، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 20-21.

✓ الشفافية والدقة والوضوح والنزاهة في القوائم المالية مما يزيد من اعتماد المستثمرين عليها في اتخاذ القرار لأن الحوكمة تضمن وجود هياكل إدارية يمكن معها محاسبة إدارة المصرف أمام مساهميها، ووجود رقابة مستقلة من المحاسبين والمراجعين للوصول إلى قوائم مالية على أسس محاسبية صحيحة.

✓ أصبحت درجة التزام المصارف بتطبيق الحوكمة أحد المعايير التي يضعها المتعاملون والمستثمرون في اعتباراتهم لاتخاذ قرارات التوظيف أو الاستثمار، فهذه البنوك تتمتع بميزة تنافسية لجذب رؤوس الأموال أكثر من البنوك التي لا تطبقها وتزداد قدرتها على المنافسة في الأجل الطويل لما تتمتع به من شفافية في معاملاتها وفي إجراء المحاسبة والمراجعة المالية، مما يدعم الثقة من جانب المستثمرين المحليين والأجانب¹.

✓ تجنب انزلاق البنوك في مشاكل مالية ومحاسبية، بما يعمل على تدعيم واستقرار نشاطها، ودرء حدوث الانهيارات فيها، وبالتالي في أسواق المال المحلية والأجنبية.

وبالتالي تهدف الحوكمة من خلال ضوابطها وقواعدها إلى العديد من الأهداف، أهمها:

- الحفاظ على استقرار النظام المصرفي والمالي من خلال تجنب مخاطر إفلاس البنوك بالإشراف على ممارستها وضمن عدم تعثرها ووضع القواعد والتعليمات الخاصة بإدارة الأصول والخصوم فيها.
- ضمان كفاءة عمل الجهاز المصرفي من خلال الرقابة على جميع أعمال البنوك، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة للبنك، وذلك بتطبيق الشفافية والعدالة ومنح حق مساءلة الإدارة .
- تحقيق الحماية لحقوق المساهمين ولأموال المودعين.

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

ثالثا- مبادئ الحوكمة في البنوك والعناصر الأساسية لدعم تطبيقها بشكل سليم:

أصدرت لجنة بازل نشرة بعنوان تحسين الحوكمة المؤسسية للبنوك تشمل مجموعة من المبادئ الأساسية عام 1999 ثم نقحتها في 2004 لمساعدة كل من الدول الأعضاء وغير الأعضاء لتطوير الإطار القانوني والتنظيمي لتطبيق الحوكمة، كما أصدرت اللجنة في ذات العام أول دليل لمساعدة الجهات الرقابية في حث البنوك على إتباع قواعد الحوكمة، وفي عام 2006 أصدرت لجنة بازل نسخة محدثة، وأهم ما جاء في هذه النسخة المبادئ التالية:²

1- **التأكد من كفاءة مجلس الإدارة:** يجب أن يكون أعضاء مجالس الإدارة مؤهلين وقادرين على إدارة أعمال البنك ومسؤولين عن أداء وسلامة موقفه المالي (المئات المالية)، أي يجب أن تتوفر لدى مجلس الإدارة معلومات لحضية كافية تمكنه من الحكم عن أداء الإدارة حتى يحدد أوجه القصور، ويتخذ الإجراءات المناسبة. كما يجب أن يتمتع هذا المجلس بنوع من

¹ -أمال عياري، أبو بكر خوالد، تطبيق مبادئ الحوكمة في المؤسسات المصرفية-دراسة حالة الجزائر- الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 7/6 ماي 2012، ص 11.

² - بتصرف من المراجع التالية: محمد عبد الوهاب العزاوي، عبد السلام محمد خميس، مرجع سابق، ص 143-146، وشريفي عمر، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملتقى الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20-21/10/2009، ص 6

الاستقلالية في إصدار الأحكام عن كبار المساهمين والإدارة، ولذلك يقوم بتشكيل لجان لمساعدته تتكون من أعضاء غير تنفيذيين، ويمكن تدعيم الاستقلالية والموضوعية بتعيين مراجعين خارجيين ضمن هذه اللجان. ومن بينها لجنة التدقيق أو المراجعة الداخلية، حيث تقوم بالتعاون مع مراقبي الحسابات فتراجع وتتسلم تقاريرهم وتأخذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب لتحديد أوجه الضعف في الرقابة وعدم التوافق مع السياسات والقوانين والنظم. بالإضافة إلى لجنة إدارة المخاطر ولجنة الرواتب والمكافآت.

2- وضع الأهداف الإستراتيجية من قبل مجلس الإدارة ومتابعتها: على مجلس الإدارة أن يضع الاستراتيجيات التي تمكنه من توجيه وإدارة أنشطة البنك، ووضع المبادئ اللازمة لذلك سواء تعلق بالملحس نفسه أو بالإدارة التنفيذية أو بباقي الموظفين. ويجب أن تقوم هذه المبادئ على أهمية المناقشة الصريحة والآنية للمشاكل التي تعترض البنك، وأن تتمكن من منع الفساد والرشوة في أنشطة البنك.

3- ضمان إشراف ملائم من الإدارة التنفيذية: يجب أن يضمن مجلس الإدارة إشراف ملائم من الإدارة التنفيذية يوافق سياسته، وامتلاك مسؤوليها المهارات والخبرات والمعلومات الضرورية والمهمة لإدارة البنك وفق السياسات والتوجهات الموضوعية من قبل مجلس الإدارة، وكذا تنفيذها سياسات من شأنها منع الممارسات التي تضعف من كفاءة تطبيق الحوكمة، كمنح معاملة تفضيلية لبعض الأطراف التي لها مكانة خاصة (منح قروض بشروط ميسرة، التنازل عن العمولة..)، وإقراض الموظفين دون مراعاة الشروط الواجب توفرها عند منح القروض.

4- التوزيع السليم للمسؤوليات من قبل مجلس الإدارة: ووضع قواعد وحدود واضحة لها، أي إيجاد هيكل إداري متكامل وتحديد مسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة العليا والمديرين والعاملين في البنك. والمساءلة والمحاسبة داخل البنك تكون على الجميع.

5- وجود نظام فعال للرقابة الداخلية والخارجية: واستقلاليتهما، وبما أن الرقابة الفعالة هي جوهر الحوكمة، فإنه لا بد من وضع آلية للتعاون والتفاعل بين كل من مجلس الإدارة ومراجعي الحسابات (داخليين أو خارجيين)، والاستفادة الفعلية من عملهم، واتخاذ الإجراءات اللازمة لدعم استقلاليتهما ومكانتهما.

6- تطابق سياسات الأجور والمكافآت مع أهداف إستراتيجية البنك: أي أن تكون سياسات الأجور ونظم الحوافز متطابقة مع أهداف البنك والبيئة المحيطة بما يحفز المديرين التنفيذيين وغيرهم من المسؤولين على بذل أقصى جهد لصالح البنك.

7- مبدأ الشفافية والإفصاح: فلا بد من توافر نظام معلومات فعال يراعي الشفافية، حتى يتمكن المشاركون في السوق من تقييم سلامة تعاملاتهم مع البنوك. ويشمل الإفصاح هيكل المجلس (العدد، العضوية، المؤهلات، اللجان)، وهيكل الإدارة

العليا (المسؤوليات، المؤهلات، الخبرة)، والمعلومات المتعلقة بنظام الحوافز الخاص بالبنك، وطبيعة الأنشطة التي تزاو لها الشركات التابعة.... ويجب أن يكون الإفصاح في الوقت المناسب ومن خلال موقع البنك على الانترنت وفي التقارير الدولية .

8- تفهم البيئة التشريعية التي تحكم عمل البنك: على مجلس الإدارة والإدارة العليا هيكلة عمليات البنك وفقا للبيئة التشريعية التي يعمل من خلالها، والالتزام الكامل بالقوانين والتعليمات السارية.

وتنفيذ تلك المبادئ يتطلب كذلك:

- توفير دليل عمل ومعايير السلوك الملائم ونظام لقياس مدى الالتزام بهذه المعايير.
- النهوض بمستوى الكفاءات البشرية من خلال التدريب المستمر والفعال. وتطبيق المعايير المحاسبية الدولية.

مما سبق يتضح أن المسؤولية الأساسية للتطبيق السليم للحوكمة في الجهاز المصرفي تقع على عاتق مجلس الإدارة والإدارة العليا التنفيذية للبنك، ومع ذلك تؤكد لجنة بازل على ضرورة توافر البيئة الملائمة لدعم التطبيق السليم للحوكمة في الجهاز المصرفي مثل القوانين والتشريعات التي تتولى الحكومة إصدارها والتي من شأنها حماية حقوق المساهمين، وضمان قيام البنك بنشاطه في بيئة خالية من الفساد والرشوة ووضع معايير للمراجعة... الخ.

رابعا- دور البنك المركزي في إرساء الحوكمة:

تساعد الحوكمة بالبنوك السلطات الإشرافية والبنوك المركزية في فرض رقابتها على المؤسسات المالية والمصرفية، وتحقيق أهدافها في حماية حقوق المودعين وتطبيق السياسة النقدية والائتمانية، وفي هذا الإطار يجب على البنوك المركزية أن تتحقق من أن كل مؤسسة مصرفية خاضعة لإشرافها تملك هيكل تنظيميا مناسباً، كما ينبغي عليها التأكد من أن هذا الهيكل مصاحب بمجموعة من السياسات والإجراءات الرقابية الداخلية ووسائل الوقاية والضبط بالقدر الذي يحقق الحماية الكافية لأصولها وحقوق المودعين، ويضمن سلامة ومتانة مركزها المالي وتدعيم استقرارها المالي والإداري.¹ وقد أوصت اللجنة العربية للرقابة المصرفية بمجموعة من المبادئ العامة للحوكمة للأخذ بها من قبل البنوك المركزية في الدول العربية كما أكدت بوجه خاص على دورها في رقابة وتطوير ممارسة الحوكمة في البنوك الخاضعة لإشرافها، ولذلك دعتها إلى وضع مجموعة من التعليمات والإجراءات التنفيذية للمؤسسات التابعة لها مسترشدة بهذه المبادئ والتعليمات.

¹ - بن علي بلعزوز، عبد الرزاق حبار، الحوكمة في المؤسسات المالية والمصرفية: مدخل للوقاية من الأزمات المالية والمصرفية بالإشارة إلى حالة الجزائر، الملتقى الدولي حول الأزمات المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، مرجع سابق، ص 13.

1- تعزيز الحوكمة من خلال إصدار مجموعة من التعليمات التنفيذية الواجبة: يتعين على السلطة الإشرافية إصدار مجموعة من التعليمات التنفيذية تلزم بها جميع المؤسسات الخاضعة لإشرافها، مع وضع آلية للتحقق من مدى التزامها بها وكشف التجاوزات والانحرافات والمحاسبة عنها، ومن أهم تلك التعليمات:¹

أ- تعليمات خاصة بالهيكل التنظيمي: حيث تمثل نوعية وقدرة العناصر البشرية المؤهلة العامل الأساسي في نجاح المنظومة المصرفية ولذلك يتعين على البنك المركزي وضع شروط وضوابط على القائمين بإدارة البنك كأن لا يكون مخالفا للقانون في أعمال مثل النصب والاحتيال أو استغل منصبه لمصلحته الشخصية، وأن لا يكون قد تسبب في ضرر أو خسارة في أي مؤسسة كان مسؤولا عن إدارتها، وأن لا يكون قد أشهر إفلاسه وتوقف عن سداد ديونه، وأن يكون ذا سمعة جيدة وذا مؤهل تعليمي وخبرة مناسبة. وفي هذا الصدد تشترط العديد من السلطات الإشرافية أخذ موافقتها المسبقة على ترشيح أعضاء مجلس الإدارة وتعيين المسؤولين الرئيسيين في الإدارة التنفيذية والتدقيق الداخلي وفقا لشروط وضوابط محددة، كالفصل بين اختصاصات وسلطات مجلس الإدارة واختصاصات وسلطات الإدارة التنفيذية. واستقلالية التدقيق الداخلي وتبعيته لمجلس الإدارة مباشرة...

ب- تعليمات بوضع السياسات والإجراءات التنفيذية: ينبغي على البنك المركزي إصدار تعليمات يؤكد فيها على ضرورة وجود سياسات مناسبة وشاملة من مجلس الإدارة تغطي جميع أنشطة ومخاطر البنك، وينبغي كذلك التأكد على وجود إجراءات تنفيذية محددة مناسبة لتنفيذ تلك السياسات و متوافقة مع قوانين البنك المركزي.

ت- تعليمات بتشكيل اللجان وتفويض السلطات والصلاحيات: يتعين على البنك المركزي تحديد اللجان الرئيسية التي يجب على المؤسسة تشكيلها كـ لجان الإشراف والمتابعة، لجان التدقيق الداخلي، ويجب على البنك المركزي التأكد من وجود ضوابط وسقوف لتفويض سلطات وصلاحيات اتخاذ القرار لهذه اللجان، ووجود برامج وإجراءات عمل لها ومواعيد محددة ومنظمة لاجتماعاتها، وتسجل محاضر الاجتماع بشكل منتظم بحيث يسهل الرجوع إليها لأغراض المتابعة والتدقيق مع مراعاة ما تتطلبه القوانين في كل دولة في هذا الشأن.

ث- تعليمات عن كفاية وتدقيق المعلومات والتقارير: يتعين على البنك المركزي التأكيد على ضرورة وجود نظم المعلومات المناسبة التي تتيح للإدارة العليا والإدارة التنفيذية للمؤسسة تحديد مواطن تركيز المخاطر في مختلف أنواع الأنشطة، كما يتعين عليه التأكيد على وجود نظام مناسب لتدقيق المعلومات والتقارير اليومية والدورية بما يمكن الإدارة العليا والتنفيذية من أداء مهامها وممارسة سلطاتها في اتخاذ القرار على أسس سليمة.

ج- تعليمات عن دور مجلس الإدارة في الإشراف والرقابة ومسؤولياته تجاه السلطات الإشرافية: يتعين على البنك المركزي إصدار تعليمات تؤكد فيها على ضرورة تفهم أعضاء مجلس الإدارة لمهامهم ومسؤولياتهم في الإشراف والرقابة على التنفيذ،

1 - توصيات اللجنة العربية للرقابة المصرفية، قضايا ومواضيع في الرقابة المصرفية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)، ص 111 إلى 116.

وبالتالي فهو المسؤول الأول أمامه عن متابعة الوضع المالي للمؤسسة وعن المحافظة عن حقوق المودعين. وصحة ومصادقية وشفافية المعلومات والسياسات المالية التي يزودها البنك للسلطة الإشرافية. بالإضافة إلى التزام البنك بجميع القوانين الصادرة من البنك المركزي و الجهات الرسمية الأخرى ذات الاختصاص.

ح- تعليمات عن دور الإدارة التنفيذية ومسؤولياتها اتجاه البنك المركزي: يتعين على البنك المركزي إصدار تعليمات لحث الإدارة التنفيذية على القيام بمهامها ومسؤولياتها على أكمل وجه، وتوضح لهما مسؤولياتها تجاه البنك المركزي والتي يمكن تلخيصها في الالتزام بجميع قوانين و تعليمات البنك المركزي، وإعداد كافة التقارير الدورية والبيانات المالية التي يطلبها البنك المركزي وتزويدها في الوقت المحدد. وتسهيل مهام البنك المركزي في التفتيش الميداني على البنك وتزويد فريق التفتيش بكل ما يطلبه من معلومات ومستندات. وتوخي الشفافية والمصادقية في جميع تعاملاتها مع البنك المركزي.

2- دور البنك المركزي في تفعيل الحوكمة من خلال التزام البنوك بمقررات بازل: ألفت الاتفاقية الثانية لبازل مسؤولية كبيرة على البنوك المركزية في مراقبة عمل البنوك ومراقبة تطور المخاطر النظامية والتأكد من أن البنوك تحوز على رؤوس أموال كافية لمواجهة المخاطر وذلك عبر المبادئ الواردة في المحور الثاني للاتفاقية حول المراجعة الرقابية، ومن بين تلك المسؤوليات نذكر:¹

- تحديد حد أدنى لمتطلبات رأس المال، وتحديد مكونات رأس مال البنك أخذة في الاعتبار قدرته على احتواء الخسائر، حيث لا يجب أن تقل هذه المتطلبات عن ما هو محدد في اتفاقية لجنة بازل (معيار كفاية الأموال الخاصة).
- التأكد من أن البنوك تضع سياسات وإجراءات وقواعد ملائمة لتقييم نوعية الأصول وكفاية المخصصات والاحتياطات لمواجهة خسائر القروض
- ينبغي أن يتألف نظام الرقابة البنكية الفعال على أسلوبيين للمراقبة: الأول الرقابة المكتبية من خلال البيانات والتقارير الدورية والثاني من خلال الرقابة الميدانية.
- ينبغي أن يتوفر للسلطة الرقابية وسائل للحصول على التقارير الدورية والإحصائيات الواردة من البنوك على مستوى كل وحدة وعلى مستوى موحد، وأن تعمل على دراسة وتحليل هذه التقارير والإحصائيات.
- يجب أن تتأكد السلطة الرقابية من أن كل بنك يحتفظ بسجلات صحيحة معدة وفقا لسياسات وممارسات محاسبية متكاملة، والتأكد من قيام البنك بنشر ميزانيته التي تعكس مركزه المالي بصورة منتظمة.
- يجب أن يتوفر للسلطة الرقابية وأن يكون تحت تصرفها تدابير رقابية كافية كاتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب عندما تفشل البنوك في الالتزام بأحد المعايير الرقابية مثل: توافر الحد الأدنى لكفاية رأس المال الخاص، أو عندما تحدث انتهاكات بصورة منتظمة، أو في حالة تهديد أموال المودعين بأي طريقة أخرى.

¹ - سيرين سميح أبو رحمة، اتفاقية بازل-المضمون- الأهمية- الأبعاد-التأثيرات -التحديات- <http://www.ibtesama.com/vb/showthread.php?t=13181> ، 2012/05/23.

3- دور البنك المركزي في تعزيز الحوكمة البنكية من خلال عمل المدققين الخارجيين. (محافظي الحسابات)

عموما يتعين على البنك المركزي إصدار تعليمات من شأنها تنظيم وتفعيل دور المدققين الداخليين والخارجيين في البنك بدءا من تحديد مؤهلاتهم وسمعتهم الأدبية إلى طريقة تعيينهم، كما يتعين أن تشمل هذه التعليمات مهامهم ومسؤولياتهم وعلاقتهم بالبنك المركزي بالشكل الذي يضمن حيادهم واستقلاليتهم. "ويعتبر المدققين الخارجيين أو محافظي الحسابات بمثابة الغير بالنسبة للبنك، باعتبارهم لا يساهمون في اتخاذ قرارات التسيير ولهم مهمة قانونية مستمرة ومستقلة تشمل الإثبات الخطي للحسابات السنوية ومراجعة مصداقية وصحة المعلومات الموجهة للجمهور"¹، وتنبع أهمية أعمال المدققين الخارجيين من حاجة المساهمين في المؤسسات المصرفية والمالية لمعرفة سلامة الأوضاع المالية والإدارية في المؤسسات التي يساهمون فيها، ذلك أن المدققين الخارجيين وما يتوافر لديهم من خبرة في هذا المجال يضطلعون بالنيابة عن المساهمين بمسؤولية التدقيق والتأكد من سلامة تلك الأوضاع، ويجب أن تتوفر في المدقق الخارجي المؤهلات والخبرات اللازمة²، أي أن يكون ملما بالقواعد التنظيمية الخاصة المطبقة على القطاع المصرفي والتي تسمح له بضبط الميادين والأنظمة وتوجيه النشاط شريطة أن لا يكون مدينا له، وأن لا يكون له منفعة فيه وأن لا يكون مديرا أو موظفا أو مستخدما لدى البنك أو وكلا له³ و عموما تشمل مسؤوليات المدقق الخارجي مهام كثيرة أهمها:⁴

- ✓ الاعتماد على الأحكام والشروط التي تنظم أعمال ومهنة المراجعة والتدقيق والتقييد بمعايير وأدلة المراجعة الدولية.
- ✓ التقيد بالسرية التامة وعدم إفشاء المعلومات التي حصل عليها بحكم عمله حتى بعد انتهاء مهمته في المصرف المعني.
- ✓ بعد إطلاع السلطة الرقابية على المدقق الخارجي، يتعين عليه تقديم تقرير للجمعية العمومية للمصرف يبين فيه مدى تعبير البيانات المالية عن مركزه المالي بتاريخ الميزانية العمومية وعن نتائج أعماله وتدفقاته النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقا لمعايير المحاسبة الدولية أو المعمول بها.
- ✓ يجب أن تشمل التقارير أي مخالفات لأحكام التشريعات المعنية واللوائح والقرارات الصادرة تنفيذا لها وكذلك التعليمات الصادرة عن السلطة النقدية.
- ✓ التأكد من صحة وسلامة البيانات التي أعطيت له خلال عملية التدقيق.
- ✓ تزويد مجلس إدارة المصرف بتقرير مفصل بشأن أي مواطن ضعف في أنظمة المحاسبة والرقابة الداخلية وأي أمور أخرى تسترعي انتباهه خلال عملية التدقيق.

وباعتبار البنك المركزي أهم فاعل خارجي يعمل على ضبط الحوكمة بالبنوك العاملة، فإنه يتعين الحصول على موافقته قبل تعيين المدقق الخارجي، حيث يلتزم بتزويده بنسخ عن أي تقارير يقدمها للمصرف في إطار مهمته التدقيقية التي عين من

1 - حورية حماني، آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعاليتها-حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، شعبة بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2005، ص 119.

2 - توصيات اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص 37.

3 - حورية حماني، مرجع سابق، ص 119.

4 - توصيات اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص 38.

أجلها، وللسلطة الرقابية الحق في الحصول من-ه على أي بيانات أو إيضاحات تراها لازمة، كما لها الحق في تكليفه بالقيام بأي مهام تراها ضرورية في المصرف المعني.

المحور الثامن: مقررات بازل 1-2-3

تكتسب نظم وآليات الوقاية والتحوط ضد الأزمات المالية والبنكية أهمية متزايدة لتعزيز سلامة النظام المالي خاصة في ظل انفتاح الأسواق، وقد تمخض عن المساعي والجهود الدولية ظهور مقررات لجنة بازل للرقابة والإشراف على أعمال البنوك.

أولا- اتفاقية بازل 1:

أولى الخبراء في مجال البنوك اهتماما متزايدا بحجم راس المال باعتباره خط الدفاع الأول في حالة تعرض البنك لخسائر بسبب توظيف أمواله في عمليات لا تخلو من المخاطر، ولذلك حاولوا وضع معايير مختلفة لقياس راس المال منذ وقت مبكر، وبأشكال مختلفة تطورت مع تطور إدارة البنوك¹، حتى توجت هذه الأفكار بما يسمى باتفاقيات أو مقررات بازل.

1- مفاهيم أساسية حول مقررات لجنة بازل:

أ- تعريف لجنة بازل المصرفية: هي لجنة تأسست سنة 1974 من طرف محافظي البنوك المركزية لدول مجموعة العشرة G10 (والتي أصبحت 13 دولة وهي: السويد، كندا، الو م أ، فرنسا، إيطاليا، اليابان، المملكة المتحدة، هولندا، لكسمبورغ، بلجيكا، ألمانيا، إسبانيا، وسويسرا)، تحت إشراف بنك التسويات الدولية،* تعمل على صياغة معايير دولية تسترشد بها البنوك المركزية في مراقبة أعمال المصارف، ويطلق عليها عدة تسميات كلجنة الأنظمة المصرفية والممارسات الرقابية، لجنة بازل نسبة إلى مكان انعقادها بمدينة بازل بسويسرا، لجنة كوك نسبة إلى رئيسها كوك محافظ بنك إنجلترا المركزي آنذاك... ويقتصر أعضاء اللجنة على مسؤولين من هيئات الرقابة المصرفية ومن البنوك المركزية للدول الصناعية الكبرى. وتعود أسباب إنشائها إلى:²

ث- تفافم أزمة المديونية الخارجية للدول النامية، وتزايد حجم ونسبة الديون المشكوك في تحصيلها التي منحتها البنوك العالمية، وتعرثر بعض هذه البنوك.

ج- المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية والأوروبية، والتي استطاعت برأسمالها المنخفض النفاذ إلى الأسواق الأمريكية والأوروبية والعالمية، وأصبحت من أكبر بنوك العالم من حيث حجم الودائع. لذلك كان لابد من تحقيق أكبر قدر من التناسق في القيود المفروضة على العمل المصرفي، بغرض توفير درجة أكبر من المنافسة السليمة دوليا.

1 - سليمان ناصر، علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية في ظل المتغيرات الدولية الحديثة مع دراسة تطبيقية حول علاقة بنك البركة الجزائري ببنك الجزائر، مكتبة الريام، ط1، الجزائر، 2006، ص 61.

* - هو مؤسسة دولية أنشأت بعد نهاية الحرب العالمية الأولى، مهمتها في أول الأمر تحصيل التعويضات المفروضة على ألمانيا للدول المنتصرة في الحرب بمقتضى معاهدة فرساي. وبمجرد وصول هتلر إلى الحكم تغير الوضع وألغيت المعاهدة بامتناع ألمانيا عن دفع التعويضات. فأصبح بنك التسويات بعدها مقرا لاجتماعات محافظي البنوك المركزية في العالم، يقدم التوصيات والمشورة في المجال المالي والمصرفي.

2 - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 80.

ولجنة بازل هي لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أي اتفاقية دولية، وإنما أنشأت بمقتضى قرار من محافظي البنوك المركزية للدول الصناعية. تجتمع 4 مرات سنويا ويساعدها عدد من فرق العمل من الفنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على البنوك. ولذلك فإن قراراتها وتوصياتها لا تتمتع بأي صفة قانونية أو إلزامية¹. رغم أنها أصبحت مع مرور الوقت معيارا لسلامة النظام المصرفي، وعدم مراعاة البنوك لها هو دليل على عدم سلامة مراكزها المالية. كما أن مؤسسات التمويل الدولية والبنوك العالمية تربط مساعدتها للدول الأخرى بمدى احترامها لهذه القواعد والمعايير. فهي إذا تتمتع بنوع من الإلزام الأدبي يصاحبه في معظم الأحوال تكلفة اقتصادية عند عدم الانصياع لها².

وتتضمن قرارات وتوصيات لجنة بازل:

- وضع المبادئ والمعايير المناسبة للرقابة على البنوك.
- إيجاد آليات لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها القطاع المصرفي، إيماناً منها بأهمية هذا القطاع وخطورته من جهة، وإن سلامته تتوقف على حسن مواجهة المخاطر التي تواجهه من جهة أخرى. وبذلك تهدف لجنة بازل إلى تحقيق الأهداف التالية:³

- تقوية النظام المصرفي الدولي واستقراره.
- إزالة مصدر مهم للمنافسة غير العادلة بين المصارف، والناشئة عن الفروقات في متطلبات الرقابة الاحترازية فيما يخص رأس المال المصرفي.
- العمل على إيجاد آليات للتكيف مع التغيرات المصرفية العالمية، بما في ذلك التشريعات واللوائح والحد من المعوقات التي تحد من اتساع وتعميق النشاط المصرفي للبنوك عبر أنحاء العالم في ظل الثروة التكنولوجية.
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك، وتسهيل عملية تداول المعلومات حول تلك الأساليب بين السلطات النقدية المختلفة.

- ب- الجوانب الأساسية لاتفاقية بازل 1: بعد سلسلة من الاجتماعات توصلت اللجنة إلى إعداد تقريرها الأول فيما يتعلق بقياس كفاية رأس المال* والمعيار الواجب تطبيقه في المصارف التي تمارس الأعمال الدولية في 10-12-1987، ثم أرسلته إلى الدول الأعضاء للدراسة. وبعد دراسة ما ورد لها من آراء وتوصيات، أنجزت تقريرها النهائي في جويلية 1988⁴. وركزت الاتفاقية على الجوانب التالية:⁵

1 - الملامح الأساسية لاتفاق بازل 2 والدول النامية، سلسلة أوراق عمل صندوق النقد الدولي، أبو ظبي، 2004، ص2.

2 - معهد الدراسات المصرفية، بازل الأولى وبازل الثانية، إضاءات مالية ومصرفية، نشرة توعية، السلسلة 5، العدد4، الكويت، نوفمبر 2012، ص2.

3 - نفس المرجع السابق، ص2.

* يقصد بكفاية رأس المال الطرق التي يستعملها مالكو وإدارة البنك لتحقيق نوع من التوازن بين المخاطر المتوقعة وحجم رأس المال، ومنها يمكن التعرف على ملاء البنك وقدرته على تحمل الخسائر المحتملة. وبالتالي الغرض من قياس كفاية رأس المال لبنك ما هو التأكد من أن المصرف يحتفظ بحد أدنى من أمواله الذاتية لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها بغية استيعاب أي خسائر قد تصاحب نشاطه.

4 طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص124.

5 - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 83-84.

✓ التركيز على المخاطر الائتمانية: تهدف الاتفاقية إلى حساب الحدود الدنيا لرأس المال أخذاً في الاعتبار المخاطر الائتمانية أساساً.

✓ تعميق الاهتمام بنوعية الأصول وكفاية المخصصات الواجب تكوينها لها.

✓ تقسيم دول العالم إلى مجموعتين من حيث أوزان المخاطر الائتمانية:¹

❖ المجموعة الأولى: وهي مجموعة الدول ذات المخاطر المتدنية، وتظم الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD + سويسرا ، والدول التي قامت بعقد ترتيبات إقراضية خاصة مع صندوق النقد الدولي، وهي

استراليا، النمسا، فنلندا، اليونان، أيسلندا، أيرلندا، نيوزيلندا، النرويج، البرتغال، الدانمرك، تركيا، والمملكة العربية السعودية.

❖ المجموعة الثانية: وهي مجموعة الدول ذات المخاطر العالية، وتشمل كل دول العالم التي لم تذكر في المجموعة الأولى.

2- مضمون اتفاقية بازل 1: تتحدد كفاية رأس المال وفقاً للاعتبارات التالية:

أ- ربط احتياطات رأس المال لدى البنك بالأخطار الناتجة عن الأنشطة المختلفة سواء كانت متضمنة في ميزانية البنك أو خارج ميزانيته.

ب- تقسيم رأس المال إلى شريحتين:²

✓ رأس المال الأساسي: ويمثل الشريحة الأولى ويجب أن لا يقل عن 4% على الأقل من الأصول المرجحة بالمخاطرة، ويشمل رأس المال المدفوع (حقوق المساهمين) + الاحتياطات المعلنة (عامة وقانونية) + الأرباح غير الموزعة أو المحتجزة. ولا تحتسب ضمنها القيم المعنوية لأنها تضخم رأس المال وتظهره على غير حقيقته، كما أنه في حالة حدوث خسارة لن يستطيع المصرف الاستفادة منها لتغطيتها.

✓ رأس المال المساند: أو التكميلي ويمثل الشريحة الثانية، ويجب أن لا يزيد عن 4% من الأصول المرجحة بالمخاطرة، وتشمل احتياطات إعادة تقييم الموجودات + المخصصات العامة + الاحتياطات غير المعلنة + أدوات رأس المال المهجين والديون طويلة الأجل من الدرجة الثانية، والقابلة للتحويل إلى أسهم عادية.

وأدوات رأس المال المهجين هي بنود تجمع خصائصها بين خصائص أدوات الملكية وأدوات المديونية طويلة الأجل، وتشمل الأسهم الممتازة والإقراض المتوسط وطويل الأجل من المساهمين (سندات رأس المال). والأدوات المهجنة متعددة (تختلف باختلاف شروط إصدارها)، ولذلك لا تدخل كلها في الشريحة 2، والجزء الذي يدخل -سواء كان أسهم أو سندات- يجب أن يتصف بشروط معينة، كأن تكون مدفوعة بالكامل وأن لا يقل أجل استحقاقها عن 5 سنوات، وأن تكون غير قابلة للرد

1 - أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية-مقررات لجنة بازل، تحديات العولمة-إستراتيجية مواجهتها، عالم الكتب الحديث، جدارا للكتاب العالمي، الأردن، 2008، ص 117.

2 - عبد المجيد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 86-88.

بناء على رغبة حاملها، وأن يكون من الممكن للبنك استخدامها لاستيعاب خسائره، وذلك بأن تنص عقود إصدارها على إمكانية تأجيل أعباء خدمتها سواء كانت أرباح أو فوائد.

أما الديون طويلة الأجل من الدرجة الثانية (متأخرة الرتبة) فهي سندات طويلة الأجل يساهم بها المستثمرون الخارجيون بحد أدنى للاستحقاق يبلغ 7 سنوات وحد أعلى 25 سنة، ويلتزم البنك بدفع فوائدها لحملتها بتاريخ مستقبلي ثابت، وهي بذلك ديون غير قابلة لاستيعاب الخسائر التي قد تتحقق إلا عند تصفية البنك¹.

ورغم أن سندات رأس المال والديون متأخرة الرتبة ليست من حقوق الملكية، فهي تعامل كذلك لأنها تقوم بنفس وظيفتها، فالديون القابلة للتحويل إلى أسهم والمتأخرة الرتبة تدرج ضمن رأس المال لأن فترات استحقاقها طويلة نسبياً ومطالباتها ذات مرتبة متأخرة عن مطالبات المودعين، أي يتم سدادها بعد سداد المودعين والدائنين الآخرين

كما يشترط في مكونات رأس المال أن:²

- يجب أن لا يزيد رأس المال التكميلي عن رأس المال الأساسي.
- أن لا تزيد نسبة القروض التي يحصل عليها البنك من المساهمين (سندات رأس المال) عن 50% كحد أقصى من رأس المال الأساسي.
- أن لا تزيد المخصصات العامة كحد أقصى عن 2% مرحلياً، ثم تحدد ب 1.25% من الأصول والالتزامات العرضية مرجحة الخطر.
- تخضع احتياطات إعادة التقييم للأصول (والتي يتم التعرف عليها عندما تقيم المباني والاستثمارات والأوراق المالية بقيمتها الحالية بدلاً من قيمتها الدفترية) لاعتبارات معينة مثل خصم 55% للتحوط لمخاطر تذبذب أسعار هذه الأصول واحتمال خضوع الفرق للضريبة عند بيع الأصول.
- يشترط لقبول أية احتياطات سرية (لا تظهر عند نشر بيانات الحسابات الختامية) ضمن قاعدة رأس المال المساندة أن يكون موافقاً عليها ومعتمداً من قبل السلطات الرقابية، وأن تكون من خلال حساب الأرباح والخسائر، وأن لا تكون لها صفة المخصص. وبعض الدول لا تسمح بها.
- يتم تقسيم بنود داخل الميزانية وخارجها إلى عدة فئات، بهدف إعطاء كل فئة وزن مخاطرة يتناسب معها. وبالتالي وضعت أوزان ترجيحية تختلف باختلاف الأصول من جهة وباختلاف الملتزمين بها من جهة أخرى أي المدينين. وبذلك تدرج الأصول عند حساب معيار كفاية رأس المال من خلال 4 أوزان: 0%، 20%، 50%، 100%³. وترك المجال مفتوحاً للسلطات المحلية النقدية في اختيار الوزن المناسب لمخاطر بعض الأصول.

¹ - زياد نجم عبد، راند عبد الخالق العبيدي، أثر التغير في رأس المال على ربحية المصارف، البحوث العلمية، ص 120. من الموقع: <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aid=82789> ، 2017/10/17.

² - سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 64-66.

³ - Arnaud de Servigny, Benoit Métayer, Ivan Zelenko, **Le Risque De Crédit**, DUNOD, 3^e édition, Paris, 2006, P 234.

- وضع نسبة عالمية لكفاية رأس المال، تعتمد على نسبة هذا الأخير إلى الأصول حسب درجة خطورتها وبطريقة مرجحة (الأصول الخطرة بعد ترجيحها بأوزان المخاطر الائتمانية). وقدرت هذه النسبة ب 8%، وأوصت اللجنة على تطبيقها بشكل تدريجي خلال 3 سنوات بدءا من 1990، إلى نهاية 1992. وبذلك يكون معدل كفاية رأس

$$\text{رأس المال} \frac{(\text{الشرح 1} + \text{الشرح 2})}{\text{المجموع التعهدات والالتزامات بطريقة مرجحة للمخاطر}} \leq 8\%$$

المال حسب بازل كما يلي: كفاية رأس المال (1988) =

أوزان المخاطر المرجحة للأصول داخل الميزانية

درجة المخاطر	نوعية الأصول
موجودات لا تحمل مخاطر: 0%	- النقدية والسبائك الذهبية. - المطلوبات* من الحكومات المركزية (سندات الحكومة) - المطلوبات بضمان أوراق مالية صادرة من الحكومات المركزية من دول OCDE أو مضمونة من قبلها.
موجودات متوسطة المخاطر: من 10 إلى 50% حسبما تقرره السلطات المحلية	- المطلوبات من مؤسسات القطاع العام المحلية والقروض المضمونة أو مغطاة بإصدارات أوراق مالية منها.
20%	- المطلوبات المضمونة من بنوك التنمية متعددة الأطراف أو المغطاة بأوراق مالية صادرة عنها. - المطلوبات من البنوك وشركات الأوراق المالية المسجلة في دول OCDE والقروض المضمونة منها. - المطلوبات من البنوك المحلية خارج دول OCDE والمتبقي على استحقاقها أقل من عام. (قروض مصرفية ق أ) - النقدية رهن التحصيل.
50%	- القروض المضمونة بالكامل برهونات على العقارات السكنية والمؤجرة.
موجودات عالية المخاطر: 100%	- المطلوبات من القطاع الخاص. - المطلوبات من الحكومات المركزية والبنوك خارج دول OCDE والمتبقي على استحقاقها أكثر من عام. - المباني والآلات والأصول الأخرى الثابتة.

المصدر: أحمد سليمان خصاونة، مرجع سابق، ص 116.

أما معاملات التحويل للالتزامات خارج الميزانية حسب اتفاقية بازل 1 فهي كالتالي:

معامل تحويل الائتمان	البنود
----------------------	--------

* المطلوبات: يقصد بها القروض الممنوحة لتلك الجهة أو الأموال المودعة لديها.

بنود مثيلة للقروض (الاعتمادات القائمة لضمان القروض) - قبولات مصرفية - خطابات ضمان متنوعة - المشتريات المستقبلية.	100%
بنود مرتبطة بمعاملات حسن الأداء (خطابات الضمان لشركات المقاولات) - تسهيلات تغطية الاكتتاب وإصدار الأوراق المالية - اعتمادات مستندية لشركات التصدير والاستيراد	50%
بنود مرتبطة بمخاطر قصيرة الأجل كالا اعتمادات المستندية المضمونة بشحنات بضاعة.	20%

المصدر: بتصرف من: سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 66. و عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 93.

- ولتحديد الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال في البنوك يجب إتباع الخطوات التالية:¹

■ بعد تبويب بنود الميزانية، وإعطائها أوزان المخاطرة المتناسبة معها، يتم:

❖ تحديد قيمة الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة، وذلك بضرب قيمة الأصول × أوزان المخاطرة المناظرة لها (جدول 1).

❖ تحويل البنود خارج الميزانية إلى المكافئ الائتماني لها في الميزانية من حيث درجة المخاطرة بضربها في معامل التحويل (جدول 2) ثم ضربها مرة أخرى في الوزن الترجيحي الموافق لها. والنتيجة تجمع مع قيمة الأصول المرجحة المحددة في النقطة السابقة، ويدرج بمقام معدل كفاية رأس المال.

■ تحديد الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال، وذلك بضرب قيمة الأصول المرجحة بما فيها البنود خارج الميزانية بعد تحويلها وترجيحها (المقام المحسوب سابقا) × النسبة المئوية للحد الأدنى لرأس المال 8%.

المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

ثانيا - اتفاقية بازل 2:

إن التطبيق العملي للاتفاقية أفرز عدة عيوب ونقاط ضعف، كاهتمامها بمخاطر الائتمان فقط وإهمال المخاطر الأخرى، ومنحها وزنا مميذا لمخاطر مديونيات حكومات وبنوك دول منظمة التعاون على حساب غيرها من حكومات وبنوك باقي دول العالم². كما أن أوزان المخاطرة المطبقة لا تقيس بدقة درجة الاختلاف بين المقترضين لأن النسب توضع مجموعة لكل فئة، وبالتالي لا تراعي التفاوت بين المقترضين... إضافة إلى الأزمات المصرفية التي شهدتها كثير من دول العالم خلال عقد التسعينات، والتي أثرت تأثيرا ملحوظا على الاقتصاد العالمي ككل، وأبرزت سلبية العولمة. ولذلك لم تقف المؤسسات المالية الدولية والدول العشر الكبرى مكتوفة الأيدي (خاصة أنها تشجع وتبني تسارع خطى العولمة الاقتصادية والمالية)، فكثفت مجهوداتها لمحاولة تقوية ودعم القطاعات المالية والمصرفية على المستوى الدولي حتى تتجنب الأزمات وتخفف من آثارها السلبية حال وقوعها. وهو ما دفع اللجنة لتعديل الاتفاقية خاصة بعد ظهور مستجدات مالية أسفرت عن ظهور مخاطر جديدة تقتضي تقنيات أكثر اتقانا وشمولا لقياسها وإدارتها.

¹ - طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، طبع-نشر-توزيع، الإسكندرية، ص 60-61.

² - توفيق بن الشيخ، مرجع سابق، ص 51.

1- التعديلات على اتفاقية بازل 1: مع أن الاتفاق الجديد أبقى على معدل الملاءة الإجمالية 8%، إلا أنه أدخل بعض التعديلات على مكونات النسبة، حيث اقترحت اللجنة في 1993 تعديل أسلوب حساب معيار كفاية رأس المال ليغطي مخاطر السوق (مخاطر أسعار الفائدة، الصرف، الأسهم والسلع)، إضافة إلى المخاطر الائتمانية. وبمقتضى هذا التعديل، يتم إضافة شريحة ثالثة هي القروض المساندة لأجل سنتين (دين متأخر الرتبة قصير الأجل) على أن تستخدم لتغطية مخاطر السوق فقط¹. ووضع صيغة أو إطار موحد لقياس هذه المخاطر يطبق على جميع البنوك. "ثم وافقت اللجنة في أبريل 1995 على السماح للبنوك باستخدام أساليبها الداخلية الخاصة لقياس مخاطر السوق، والتي تختلف من بنك لآخر، كما منحتها المرونة في التطبيق، أي أن البنوك لها الحرية في الاختيار بين الصيغة التنظيمية التي وضعتها اللجنة وبين النماذج الداخلية سواء كانت بمنهج مبسطة أو أكثر تعقيدا حسب حجم البنك وقدرته على التعامل مع تلك المخاطر². ومن أجل ضمان حد أدنى من الحيلة والشفافية اقترحت اللجنة بعض المعايير الكمية والنوعية لتستخدمها البنوك الراغبة في استخدام النماذج الداخلية، وطرقا إحصائية نمطية لحساب رأس المال منها ما تتبعه البنوك التي تتعامل في عقود المشتقات على مستوى كبير. وفي جانفي 1996 أصدرت اللجنة الاتفاقية الخاصة باحتساب كفاية رأس المال، "ووفقا لها يتم إيجاد صلة رقمية بين مخاطر الائتمان ومخاطر السوق، عن طريق ضرب مقياس المخاطرة السوقية $12.5 \times$ (مقلوب 8%) ثم إضافة الناتج إلى مجموع الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة والمجمعة لغرض مقابلة مخاطر الائتمان³. وبذلك تصبح العلاقة المعدلة لحساب كفاية رأس المال كما يلي⁴:

$$\frac{\text{إجمالي رأس المال (شريحة 1 + شريحة 2 + شريحة 3)}}{\text{الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة + مقياس المخاطرة السوقية} \times 12.5} \leq 8\%$$

2- الدعائم الأساسية لاتفاقية بازل 2: أصدرت لجنة بازل في 1997 عدة وثائق متعلقة بمبادئ الإدارة السليمة للبنوك والرقابة الفعالة عليها (الحوكمة)، واتبعتها في 1999 بوضع منهجية للتأكد من تطبيقها. خاصة بعد التطورات الهامة في مجال تكنولوجيا المعلومات وأساليب الإدارة المالية، فضلا عن تعدد الأزمات المالية، مما تطلب إعادة النظر في الاتفاقية القائمة وإصدار أخرى جديدة مناسبة أكثر من حيث أساليب إدارة المخاطر بما يحقق سلامة البنوك واستقرار القطاع المصرفي. وبذلك جاءت بازل 2 في 2004 بمنظومة متكاملة لإدارة المخاطر في القطاع المصرفي، يبدأ تطبيقها مع بداية 2007. وتقوم بازل 2 على ثلاث ركائز أو دعائم رئيسية هي⁵:

1 - عبد المجيد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سابق، ص 99.

2 - بركات سارة، دور الإجراءات الاحترازية في مواجهة مخاطر سوء الحوكمة مع إشارة إلى حالة الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، جوان 2015، ص 99.

3 Arnaud de Servigny, Benoit Métyer, Ivan Zelenko , Op-Cit, P 240.

4 - طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 155-167.

5 - معهد الدراسات المصرفية، إضاءات مالية ومصرفية، العدد 4، مرجع سابق.

أ- **الدعامة الأولى (الحدود الدنيا لمتطلبات رأس المال):** وهي طريقة مستحدثة لحساب كفاية رأس المال المرجح بأوزان المخاطرة واللازم لمواجهة مختلف المخاطر الائتمانية والسوقية ومخاطر التشغيل (الخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو إخفاق العمليات الداخلية، العنصر البشري، الأنظمة، والأحداث الخارجية) كما في المعادلة:

$$\%8 \leq \frac{\text{إجمالي رأس المال (شريحة 1 + شريحة 2 + شريحة 3)}}{\text{مخاطر الائتمان + مخاطر السوق + مخاطر التشغيل}}$$

حيث: - تم استحداث نوع جديد من المخاطر وهي مخاطر التشغيل، وإضافة متطلبات رأس مال لمواجهةها، وحددت عدة مناهج لقياسها (أسلوب المؤشر الأساسي، الأسلوب المعياري أو المنهج الموحد، أسلوب القياس المتقدم).

- تحسين طرق قياس المخاطر الائتمانية من خلال إدخال تغييرات جذرية مست معاملات ترجيح المخاطر، حيث أصبحت لا تتوقف على الطبيعة القانونية للمقترض، بل على نوعية القرض في حد ذاته. بالإضافة إلى اقتراح طرق جديدة لقياسها وهي الأسلوب المعياري (المنهج الموحد والمعتمد على التنقيط أو التقييم الخارجي: وهي طريقة مقترحة لكل البنوك تقوم على أساس إعطاء أوزان مخاطرة لأصول البنك اعتمادا على التنقيط الذي تعطيه مؤسسات التقييم الدولية*)، وأسلوب التقييم الداخلي: الأساسي والمتقدم (واللذان يعتمدان على تقدير البنك للمخاطر المرتبطة بمقترضيه وتصنيفها داخليا، وذلك في ظل وجود نظام معلومات فعال وبرامج متطورة وكفاءات بشرية وتقنية). والبنوك التي ترغب في تبني مناهج التصنيف الداخلي عليها أن تخضع إدارة مخاطرها لجهات رقابية، وعلى ضوء تقرير هذه الأخيرة يمكن للبنوك أن تتخطى النموذج الموحد إلى التقييم الداخلي الأساسي ومنه إلى المتقدم¹.

ب- **الدعامة الثانية (ضمان وجود طريقة فعالة لعمليات المراجعة والمراقبة):** يقصد بالمراجعة الرقابة من قبل السلطة الإشرافية، ليس فقط للتأكد من كفاية رأس المال لمواجهة كافة المخاطر البنكية، ولكن أيضا لتشجيع البنوك على استخدام أفضل تقييم وإدارة لمخاطر. وتقوم هذه الركيزة على مجموعة من المبادئ أهمها امتلاك البنوك أساليب لتقييم الكفاية الكلية لرأس المال وفقا لحجم المخاطر، وضرورة مراجعتها من قبل الجهة الرقابية والتدخل حينما تقتضي الحاجة وفي وقت مبكر لمنع انخفاض أو تراجع راس المال عن المستوى المطلوب، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة إذا لم يتم المحافظة على هذا المستوى.

ت- **الدعامة الثالثة (نظام فعال لانضباط السوق):** وتهدف هذه الركيزة إلى تعزيز سلوكية السوق من خلال تحسين نقل المعلومات المالية بين البنوك والمشاركين والتأكيد على الشفافية والإفصاح بشكل دوري (نصف سنوي على أقل تقدير) عن تركيبة رأس المال، والمخاطر والمناهج والأنظمة المعتمدة لتقييمها ...

* - هي هيئات متخصصة في تنقيط الدول، البنوك، والشركات من حيث درجة مخاطرها وفقا لمعايير معينة، وتلعب هذه المؤسسات دورا هاما في حصول الدول على الائتمان من الأسواق الخارجية وكذلك في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر وغير المباشر. حيث تقوم وكالات التنقيط بزيارة المؤسسات لتتأكد من حاكميتها وصلابتها ومد شفافيته، ثم ومن خلال النقطة التي تقدمها للمؤسسة تتحدد أسعار الفائدة التي يجب أن تقدمها للحصول على القروض. فالتنقيط علامة دولية تسمح لمصدري الأوراق الوصول إلى كل الأسواق، وتعتبر بالنسبة للمستثمرين عنصر طمأنينة. ومن أهم وكالات التصنيف الائتماني ذات الشهرة العالمية S & P Moody's.

¹ - Arnaud de Servigny, Benoit Métyer, Ivan Zelenko, P 241-243.

وبذلك نجد أن بازل 2 جاءت بمجموعة من الخصائص الجديدة لمقترحات كفاية رأس المال، وبالتالي تختلف عنها في: ¹

➤ نظرة متكاملة للمخاطر: فالتعديل الجديد للاتفاقية انطلق من فكرة أوسع للمخاطر تتجاوز مخاطر الائتمان، لتشمل مخاطر السوق والتشغيل. كما أن التعامل مع هذه المخاطر لا يقتصر على مجرد توفير حد أدنى من رأس المال، بل يتطلب مراعاة منظومة كاملة من مبادئ الإدارة السليمة والتحقق من الوفاء بها، ولذلك أضيفت الدعامة الثانية المتعلقة بالمراجعة الرقابية، وبما أن الاستقرار المالي يتطلب انضباطا في السوق بشفافية كاملة في البيانات التي تصدرها البنوك، وهو ما تعرضت له الدعامة الثالثة.

➤ إلغاء التمييز بين الدول واقتصادها على المخاطر التي تحملها، فالسوق هي الأقدر على تقدير المخاطر أينما كانت (وليست دولة المقترض) والابتعاد عن الأسلوب التنظيمي أو الجزائي في تقدير المخاطر (التقدير إداري بمقتضى الاتفاق) والذي لا يراعي طبيعتها كما تظهرها أوضاع السوق. وإن كانت احتفظت به كأحد الخيارات (المنهج المعياري) لمساعدة البنوك الصغيرة خاصة في الدول النامية على الاستمرار في الخضوع لمعايير رأس المال، نظرا لإمكاناتها التي قد لا تساعد على تطوير نماذج داخلية لتقدير المخاطر، ولذلك تساعد مؤسسات التقييم.

➤ المرونة والمزيد من الخيارات أمام البنوك في أساليب قياس المخاطر لتناسب مع مختلف الظروف، وهذه التعددية تقدم مسارا ممكنا للتطور والتقدم في أساليب إدارة المخاطر (أي الانتقال من مرحلة أقل تطورا إلى مرحلة أكثر ارتقاء من حيث الأساليب المستخدمة في قياس المخاطر)، ولذلك تستفيد البنوك التي تطبق طرق التقييم الداخلي من إمكانية التخفيض في الرأسمال المطلوب.

➤ تزايد دور مؤسسات التقييم الائتماني الدولية، حيث جعلتها المقترحات الجديدة اليد العليا في تقييم الشركات والمصارف والدول. ²

وأخيرا فإن تطبيق بازل 2 يتطلب عدد من مقومات البنية الأساسية للقطاع المصرفي اللازمة للاستجابة لمقرراتها أهمها:

• **تطوير النظم المحاسبية**، فانضباط السوق وما يتطلبه من قواعد الشفافية ونشر للبيانات يستلزم تطويرا مكثفا في مجال النظم المحاسبية المطبقة.

• **مؤسسات تقييم الجدارة الائتمانية**: فالنجاح في تطبيق بازل 2 يتطلب إضافة إلى تطوير أساليب إدارة البنوك وهيئات الرقابة، تطوير عدد من المؤسسات المالية المساعدة خاصة بالنسبة للبنوك الصغيرة والتي يصعب عليها الاعتماد إلى نماذج إحصائية في تقدير المخاطر، مما يفرض عليها الاعتماد على مؤسسات التقييم. ولذلك لابد من تطوير أساليب عمل هذه المؤسسات لكي تتقارب في مستوى أدائها مع مؤسسات التقييم الدولية.

¹ - شعبان فرج، مرجع سابق، ص 109.

² - محمد عبد الوهاب العزاوي، عبد السلام محم خميس، مرجع سابق، ص 185.

● **تطوير الكفاءات البشرية:** - تنفيذ أحكام بازل 2 يتطلب نوعية عالية من الكفاءات البشرية سواء في التحليل المالي أو في وضع النظم المحاسبية ومراجعتها، أو من حيث الكفاءات التقنية التكنولوجية في ميدان تقنية المعلومات. ولذلك لا بد من بذل جهود كبيرة في ميدان التدريب ونظم التعليم حتى يمكن توفير مثل هذه الكفاءات والتخصصات الفنية.

ثالثا- مقررات بازل 3:

تطمح اتفاقية بازل 3 إلى تعزيز صلاية الأنظمة المصرفية من خلال معالجة العديد من العيوب التي كشفت عنها الأزمة المالية العالمية 2008، حيث تطرح معايير جديدة لرأس المال والمديونية والسيولة، لتقوية قدرة القطاع المصرفي في التعامل مع الضغوط الاقتصادية والمالية، وتحسين إدارة المخاطر، وزيادة الشفافية.

1- **الحاجة إلى اتفاقية بازل 3:** إن حدوث الأزمة العالمية 2008 بعد فترة قصيرة من تطبيق بازل 2 في الدول المتقدمة، جعل هذه الاتفاقية على المحك، كونها جاءت لتعزيز صلاية الجهاز المصرفي. وهو ما عجل بمراجعة عميقة وشاملة للأنظمة والتشريعات المصرفية وسن قواعد أكثر صرامة بخصوص رؤوس الأموال المصرفية. حيث كشفت الأزمة عن عدة مشاكل، أهمها:¹

✓ نقص رؤوس الأموال الملائمة، فالأموال القاعدية (الشريحة 1) كانت قليلة مقارنة بالمخاطر الكبيرة التي تتعرض لها البنوك.

✓ عدم كفاية شفافية السوق ومستوى الإفصاح، كما أن مؤسسات التقييم ضللت المستثمرين بمنحها تقييمات عالية لمخاطر مالية تحتوي على أصول عالية المخاطر.

✓ المبالغة في عمليات التوريق والمشتقات والتي شكلت نسبة هامة من نشاط البنوك. واستعمالها كوسيلة لإدارة المخاطر.

✓ الإفراط في المديونية ونقص السيولة، فتسابق البنوك لتوظيف أموالها وتعظيم أرباحها، واستغلال فترات الرواج جعلها تحمل قضية السيولة، وهو ما انعكس سلبا على الإيفاء بطلبات عملائها خاصة بعد تهافتهم على السحب بمجرد ظهور بوادر الأزمة.

وبذلك جاءت بازل 3 في شكل حزمة جديدة من المعايير التنظيمية، في 12-9-2010، وصادق عليها من قبل زعماء مجموعة العشرين في 12-11-2010. تلزم قواعد بازل 3 البنوك بتحسين أنفسها جيدا ضد الأزمات المالية في المستقبل، والتغلب بمفردها على الاضطرابات المالية التي من الممكن أن يتعرض لها، من دون مساعدة أو تدخل البنك المركزي أو الحكومة قدر ما أمكن، مما يقلل من خطر تسربها من القطاع المالي إلى القطاع الحقيقي². وتهدف الإصلاحات المقترحة إلى زيادة متطلبات رأس المال وتعزيز جودته، حتى يتسنى له تحمل الخسائر خلال فترات التقلبات الاقتصادية والدورية. ورغم صرامة المعايير الجديدة فإن المدة اللازمة لتطبيقها (8 سنوات) والتي قد تصل إلى عام 2019 جعلت البنوك تتنفس الصعداء.

1 - نجار حياة، اتفاقية بازل 3 وآثارها المحتملة على النظام المصرفي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 13، 2013، ص 278-279.

2 - معهد الدراسات المصرفية، اتفاقية بازل الثالثة، إضاءات مصرفية ومالية، نشرة توعوية، السلسلة 5، العدد 5، الكويت، ديسمبر 2012، ص 3.

2- محاور اتفاقية بازل 3 وأهم الإصلاحات الواردة فيها: تتكون الاتفاقية من 5 محاور هي:¹

أ- تحسين نوعية وبنية قاعدة رساميل البنوك: حيث يقتصر مفهوم رأس المال الأساسي (ش1) على رأس المال المكتتب والأرباح الغير موزعة. مضافا إليها أدوات رأس المال غير المشروطة بعوائد، وغير المقيدة بتاريخ استحقاق، أي الأدوات القادرة على استيعاب الخسائر فور حدوثها. أما راس المال المساند (ش2) فيشمل أدوات رأس المال المقيدة لخمس سنوات على الأقل، والقابلة لتحمل الخسائر قبل الودائع وقبل أية مطلوبات للغير على المصرف. وأسقطت بازل 3 كل ما عدا ذلك من مكونات رأس المال التي كانت مقبولة بالاتفاقات السابقة، بما فيها الشريحة 3.

ب- تغطية المخاطر الناشئة عن العمليات في المشتقات: من خلال فرض متطلبات راس مال إضافية لها، وكذلك لتغطية الخسائر الناتجة عن إعادة تقييم الأصول على ضوء تقلبات أسعارها في السوق. فالنقطة المحورية للإصلاح المقترح هي زيادة نسبة رأس المال من 8% إلى 10.5%، حيث تلتزم البنوك بالاحتفاظ بقدر من راس المال الممتاز (وهو من المستوى الأول من راس المال الأساسي، أي راس المال المدفوع والأرباح المحتجزة) يعادل 4.5% على الأقل من أصولها التي تكتنفها المخاطر (مقارنة ب2% في بازل 2). بالإضافة إلى تكوين احتياطي جديد منفصل يتألف من أسهم عادية (رأس مال تحوط)، ويعادل 2.5% من الأصول (أي أن نسبة رأس المال الممتاز لمواجهة الصدمات المستقبلية يعادل 7%).

ت- الحيلولة دون إتباع البنوك سياسات إقراض مواكبة أكثر مما يجب، فيكون التمويل مفرط في مراحل النمو والازدهار، والامتناع عن الإقراض أيام الركود فتعمقه وتطيل مداه الزمي. ولذلك تحتفظ البنوك بنوع من الاحتياطي لمواجهة الآثار السلبية المترتبة على حركة الدورة الاقتصادية، يتم تكوينه في فترات النمو، واستخدامه في فترات الكساد، ويوضع بناءا على طلب الجهة المنظمة. وتتراوح نسبة هامش الحماية من التقلبات الدورية (رأس مال إضافي معاكس) بين 0 و 2.5% من رأس المال الأساسي. كما يمكن إضافة رأس مال إضافي لمواجهة المخاطر النظامية (هامش خطر نظامي) خاص بالبنوك التي تعتبر نظامية. أي تلك التي يمكن أن يؤدي انهيارها إلى انهيار الجهاز المصرفي ككل. لكن تلك النسبة لم تحدد.

ث- إدخال نسبة جديدة هي نسبة الرفع المالي: وتهدف لوضع حد أقصى لتزايد نسبة الديون في البنوك، وتحسب بقسمة رأس المال من الشريحة 1 على مجموع الأصول داخل وخارج الميزانية (دون أخذ المخاطر عين الاعتبار)، ويجب أن لا تقل عن 3%.

ج- مسألة السيولة: حاولت اللجنة بلورة معيار عالمي للسيولة، واقترحت نسبتين للوفاء بمتطلبات السيولة، الأولى للمدى القصير تعرف بنسبة تغطية السيولة LCR، وتهدف إلى ضمان امتلاك البنك مستوى مناسب من أصول سائلة عالية الجودة لمواجهة ضغط السيولة لفترة 30 يوما، بمعنى آخر تقييم قدرة البنك على مواجهة صدمة سيولة قصيرة الأجل

بامتلاكه لأصول سائلة كافية. وتحسب كالتالي:
$$\leq 100\% \frac{\text{مخزون الأصول السائلة جيدة النوعية}}{\text{صافي التدفقات النقدية الخارجة طوال فترة 30 يوم}}$$
 بمعنى أن يكون

مخزون الأصول السائلة مساوى لقيمة التدفقات المقدرة.

¹ - بتصرف من المراجع التالية: إضاءات مصرفية ومالية، ص3-4. وشعبان فرج، ص111-112. وبركات سارة، مرجع سابق، ص 102 إلى 104.

أما الثانية فهي للمدى المتوسط والطويل NSFR، تعرف بنسبة صافي التمويل المستقر، والهدف منها توفير موارد سيولة مستقرة للبنك لضمان عدم تأثرها بأداء دورها في منح القروض. وتقيس النسبة الحد الأدنى المقبول من التمويل المستقر (متوسط وطويل الأجل) بالمقارنة مع خصائص السيولة لأصولها وأنشطتها.

إذا بازل 3 هي درس مستفاد من الأزمة العالمية لتحسين القطاع المصرفي العالمي من أي اختلالات أو أزمات مالية تطال تداعياتها الجوانب المختلفة للاقتصاد وبالتالي الحد من خطر تسربها من القطاع المالي إلى الاقتصاد الحقيقي، وذلك بالاهتمام أكثر بمتطلبات السيولة في الأجلين القصير والطويل والاحتفاظ بقدر أكبر من رأس المال كاحتياطي يمكنها من مواجهة أي صدمات دون الحاجة لجهات إنقاذ حكومية هائلة كما حدث في أزمة 2008.

وقد كان الانتقال من الاقتصاد الحقيقي إلى الاقتصاد الرمزي والفصل بين الدائرة المالية والدائرة الحقيقية سببا رئيسيا للأزمة المالية، حيث لم يعد الادخار يوجه للاستثمار الحقيقي طويل الأجل بقدر توجهه نحو استثمارات المحفظة المالية، وأضحت الأوراق المالية سلعا مجرد ذاتها تسعر في الأسواق المالية. وهنا أشارت العديد من الدراسات أن التعامل بالفائدة ونظام المتاجرة بالديون وتدويرها بفائدة أعلى، ونظام المستحقات المالية المرتكز على المعاملات الوهمية المتوقعة والمقامرة كانا من أهم مسببات الأزمة المالية، وبذلك بدأت ملامح النظام الاقتصادي الإسلامي تظهر حتى في الدول المتقدمة مع التطور الكبير الذي عرفته البنوك الإسلامية في الآونة الأخيرة.

SAHLA MAHLA

المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

المحور التاسع: البنوك الإسلامية

شهدت صناعة الخدمات المالية الإسلامية نموا كبيرا خلال العقدين الماضيين، لدرجة أن أصبحت اليوم فاعلا مهما وضروريا في النظام المالي الدولي. وتمثل البنوك الإسلامية النصيب الأعظم من هذه الصناعة، حيث أظهرت صمودا كبيرا وملموسا، أثبت جدارة وفعالية نظامها المصرفي البعيد عن الربا والمقامرة والعمليات الوهمية. كما لم تشهد أي حالة إفلاس لأي بنك منها، مما دفع الدول الكبرى إلى تبنيها وفتح شبائك ونوافذ وحتى فروع مصرفية إسلامية.

أولا- ماهية البنوك الإسلامية: 1- تعريفها: هي مؤسسات مصرفية استثمارية تنموية اجتماعية، تقوم بالمعاملات المصرفية في ضوء أحكام الشريعة الإسلامية. تعمل على تعبئة الموارد الإسلامية المتاحة وتوجيهها إلى استثمارات تخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية¹، بصيغ إسلامية خالية من الفائدة، أي أنها تستبدل نظام الفائدة الربوي بنظم التمويل والاستثمار المرتكزة على المشاركة والتفاعل المحكم بين رأس المال والعمل، ضمن قاعدة الغنم بالغرم. لتصبح بذلك العلاقة القائمة بين البنك من جهة والمودع أو المقترض من جهة أخرى ليست علاقة دائن ومدين (تناقض وعدم انسجام)، وإنما علاقة مشاركة في الربح والخسارة (علاقة تعاون وحرص متبادل)² في إطار ضوابط إسلامية محددة، أهمها تنمية المال وعدم اكتنازه، وتمويل الأنشطة

1 - سعيد سعد مرطان، مدخل للفكر الاقتصادي في الإسلام، (مؤسسة الرسالة، ط2، بيروت، 1996، ص 218.

2 - قتيبة عبد الرحمن العاني، التمويل ووظائفه في البنوك الإسلامية والتجارية دراسة مقارنة، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013، ص 39.

والمشاريع الحلال، واستبعاد تلك التي تدخل في إطار التحريم والملحقة بأضرار اجتماعية كصناعة الخمر والمخدرات، ولذلك يوجد بكل بنك إسلامي هيئة للرقابة الشرعية مهمتها التحقق من مدى التزامه بالشرعية وخلو جميع أعماله ونشاطاته من أي مخالفات شرعية. بالإضافة إلى تحقيق التكافل والتضامن الاجتماعي.

2- **نشأتها وتطورها:** ظهرت البنوك الإسلامية كظاهرة اقتصادية جديدة ميزت الثلث الأخير من القرن 20، كرد فعل حضاري وحاجة اقتصادية للأمة الإسلامية من خلال نظام مصرفي لا يقوم على الفائدة أخذاً أو عطاءً. وأول تطبيق عملي للتوجه الإسلامي كان في باكستان في إحدى المناطق الريفية في نهاية الخمسينات، أين أنشأت مؤسسة تستقبل الودائع من الميسورين وتقرضها للمزارعين دون عائد، لكنها ما لبثت أن أغلقت لعدم وجود كفاءات مؤهلة لإدارتها.¹

مع بداية 1963 ظهرت التجربة الثانية في الريف المصري، أين تأسست بنوك ادخار تعمل وفقاً للشرعية، لكنها لم تستمر كذلك، وتوقفت في 1967. ومع بداية السبعينات، ظهرت انطلاقة جديدة لإنشاء البنوك الإسلامية، وتأسس أول بنك إسلامي في مصر (بنك ناصر الاجتماعي)، بدأ ممارسة نشاطه عملياً عام 1971. ثم أعقب ذلك إقامة بنكين مصرفيين معاً في 1975، هما بنك دبي الإسلامي والبنك الإسلامي للتنمية في جدة. ثم توالى حركة تأسيس البنوك الإسلامية مع ظهور بنك فيصل الإسلامي 1977 والبنك الإسلامي الأردني 1978. وفي الثمانينات أنشأت العديد من البنوك والمؤسسات المالية مثل شركات التكافل الإسلامية، وصناديق الاستثمار الإسلامية، وصناديق إدارة أموال الزكاة.²

ولم يقتصر الأمر على العالمين العربي والإسلامي فقط، فقد حرصت الكثير من المؤسسات المصرفية والمالية الدولية على تبني العمل المصرفي الإسلامي بعد أن لاحظت الإقبال الكبير على التعامل به، وذلك من خلال التواجد في أسواقه وبأشكال متعددة، وذلك إما بإنشاء وحدة أو إدارة خاصة بالأعمال المصرفية الإسلامية مثل حالة تشيس مانهاتن الأمريكي، ودويتش بانك الألماني، وبنك الاتحاد السويسري UBS والذي افتتح فروعه للمعاملات الإسلامية في وقت مبكر نسبياً سنة 1985 وذلك لخدمة عملائه من العرب والمسلمين. أو بفتح نافذة للتعامل المصرفي الإسلامي مثل أغلب بنوك ماليزيا. أو بإنشاء مصرف مستقل مملوك للبنك الأم مثل حالة سيتي بانك الإسلامي، الذي أنشأته مؤسسة سيتي غروب الأمريكية في البحرين سنة 1996.³

كما تم خلال العقد الأخير من القرن الـ 20 والسنوات الأولى من القرن 21 تأسيس الكثير من مؤسسات البنية التحتية والهيئات الداعمة، والتي تعمل على وضع الأسس الإرشادية، مثل الاتحاد العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية وهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ومركز السيولة المالية للمصارف الإسلامية....

وبما أن مسيرة البنوك الإسلامية للتطورات التكنولوجية الحديثة في المعاملات المصرفية أمر تفرضه متطلبات العصر ومتغيرات العولمة، فإنها أضحت تجاري البنك التقليدية في استخدام أدوات التعامل الحديثة كإصدار بطاقات الائتمان العالمية، وامتدت أيضاً إلى معايير حديثة أخرى كمحاولة الاندماج (بنك فيصل الإسلامي بالبحرين مع الشركة الإسلامية للاستثمار

1 - مصطفى كمال السيد طائل، الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص 57-58.

2 - نفس المرجع السابق، ص 58-59.

3 - سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 79-80.

الخليجي بالشارقة - الإمارات-) وإنشاء شركات قابضة عملاقة (شركة دلة البركة الدولية ومجموعة دار المال الإسلامي) والتقيد بمعايير كفاية راس المال الدولية وتوحيد المعايير المحاسبية فيما بينها... إلخ¹

كما تقدمت الصيرفة الإسلامية خطوة جديدة باتجاه توسيع مكانتها الدولية بإعلان صندوق النقد الدولي، عزمه ضم خدمات الصيرفة الإسلامية إلى إطار رقابته، اعترافاً بنموها السريع وانتشارها في الكثير من البلدان. ويرى أعضاء المجلس التنفيذي للصندوق أن "الصيرفة الإسلامية تمثل فرصة بالنسبة لكثير من البلدان الأعضاء من أجل تعزيز الوساطة المالية والاحتواء المالي وتعبئة التمويل لأغراض التنمية الاقتصادية، ودعوا إلى تكثيف الجهود لإرساء إطار للسياسات وبيئة تشجع الاستقرار المالي والتطور السليم للصيرفة الإسلامية²، وقد أصبحت البنوك الإسلامية في ظل متطلبات العصر ضرورة اقتصادية لكل مجتمع إسلامي يرفض التعامل بالربا ويرغب في تطبيق الشريعة الإسلامية، وذلك بهدف تيسير التبادل والمعلومات وتيسير عملية الإنتاج، كما أن المصارف المذكورة وسيلة لمحاربة ظاهرة الاكتناز وتشجيع الاستثمار الحقيقي بإقامة المشروعات الاقتصادية. وهكذا شهدت البنوك الإسلامية نموا كبيرا حيث بلغ عددها عام 2009 أكثر من 270 بنكا إسلاميا. وبلغ حجم الودائع المصرفية لديها أكثر من 200 مليار دولار، وحجم الأصول أكثر من 265 مليار دولار. وهناك عدد من النوافذ الإسلامية في المصارف التجارية التقليدية والتي تجاوزت 300 نافذة، وهذا النمو السريع في حجم التمويل الإسلامي ضمن صناعة التمويل العالمية ما هو إلا دليل على القبول الدولي لفكرة العمل المصرفي الإسلامي³

ثانيا- موارد البنوك الإسلامية: تتمثل موارد البنوك الإسلامية في:

- 1- الموارد الداخلية (الذاتية): أو حقوق الملكية، وتتكون أساسا من رأس المال والاحتياطات، ويشمل رأس المال الأموال المدفوعة من المؤسسين والمساهمين عند بدء تأسيس البنك مقابل القيمة الاسمية للأسهم المصدرة، أو مقابل زيادة رأس المال والتي تلجأ إليها البنوك من أجل توفير مصادر تمويل داخلية ذات آجال طويلة. أما الاحتياطات فهي أرباح محتجزة من أعوام سابقة، مقتطعة من نصيب المساهمين لتقوية ودعم المركز المالي للبنك⁴. وتجدر الإشارة أن الأهمية النسبية لرأس المال في البنوك الإسلامية تزداد مقارنة بالبنوك التقليدية (أين رأس المال هو عنصر ضمان فقط)، فهو عنصر استخدام يتم استثماره مباشرة في المشروعات الإنتاجية وهي بذلك تقترب من بنوك الأعمال والبنوك المتخصصة⁵.
- 2- الموارد الخارجية: إن الاقتراض من البنوك الأخرى أو بالسندات غير موجود في البنوك الإسلامية لأنها تخالف مبادئ الشريعة، ولذلك تشمل المصادر الخارجية فقط مختلف أشكال الودائع⁶.

1 - للتفصيل أكثر انظر المرجع السابق، من ص 82 حتى ص 88.

2 شبكة النبا المعلوماتية، الاقتصاد الإسلامي والنظام المالي البديل، <http://annabaa.org/arabic/economicreports/10016> ، 2017/10/20.

3 مدحت القرشي ، المصارف الإسلامية: ما لها وما عليها، شبكة الاقتصاديين العراقيين، <http://iraqieconomists.net/ar/2013/11/04> ، 2017/10/20.

4 - قتيبة عبد الرحمان العاني، مرجع سابق، ص 68-70.

5 - جمال لعمارة، المصارف الإسلامية، المؤسسة الجزائرية للطباعة، ص 81.

6 - قتيبة عبد الرحمان العاني، مرجع سابق، ص 71-72.

✓ الجارية: لا تستهدف الاستثمار، وليس لها عائد، وتمثل نسبة قليلة من موارد البنك عكس البنوك التجارية، وتأخذ بعض البنوك عمولة مقابل فتحها الحسابات الجارية بمثابة اجر مقابل حفظ الأموال.

✓ الودائع الادخارية: هي حسابات تفتح لتشجيع صغار المدخرين، يتحصل أصحابها على جزء من الأرباح المحققة المحتسبة على أساس الرصيد الأدنى للحساب، يمنح المدخر فيها دفتر تسجيل فيه عمليات السحب والإيداع.

✓ ودائع الاستثمار: ويقصد بها الأموال التي يضعها أصحابها في البنك بقصد المشاركة بها في تمويل عمليات استثمارية وفقا لقاعدة الغنم بالغرم، وتعتبر أهم المصادر المالية وتنقسم إلى:¹

➤ ودائع استثمارية مطلقة (مع تفويض): حيث يعطي أصحابها البنك الحق في استثمار المبلغ المودع في أي مشروع دون تحديد نوعه أو أجله (أي دون شروط). ويعطى المصرف للمودع نصيبه من الأرباح وفقا لنسبة مئوية يحددها مجلس الإدارة على ضوء صافي الأرباح المحققة بالتناسب مع رأس المال والمواضع الأخرى المستثمرة وحسب مدة الوديعة.

➤ ودائع استثمارية مقيدة (بدون تفويض): هنا يختار المودع مشروعا من مشروعات البنك ليستثمر فيه أمواله، أو يقيد البنك بشروط معينة حول كيفية (مجال الاستثمار أو أجله..). استثمار وديعته. وفي هذا النوع من الودائع يستحق المودع حصته من عائد المشروع الذي اختاره فقط.

✓ الصكوك الإسلامية: هي طريقة استحدثتها البنوك الإسلامية لتجميع الأموال اللازمة لتمويل المشروعات، وهي وثائق متساوية القيمة تمثل حصصا شائعة في ملكية أعيان أو منافع في مشروع معين. تقوم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة في توزيع العوائد، أي أن مالك الصك يتحمل أعباء وتبعات ملكية الموجودات، كما أن حامل الصك لا يتحمل الخسارة باعتباره مضاربا، ولا يضمن رأسمال حامل الصك. وتمتاز الصكوك بقابلية التداول في الأسواق المالية. وأهمها صكوك المشاركة في العائد، صكوك استثمار في مشروع معين، صكوك إيداع إسلامية متوسطة الأجل، صكوك إجارة....

✓ موارد أخرى وأموال الصداقات: مثل العمولات الناتجة عن الخدمات المصرفية، أو الصداقات الواجبة كالزكاة، وغير الواجبة كصداقات التطوع والهبات والندور... وهي موارد إضافية في البنك تساعد على تنفيذ سياسة الخدمات الاجتماعية التي يقوم بها.²

ثالثا- أنشطة البنوك الإسلامية واستخداماتها: تنقسم أنشطة البنوك الإسلامية إلى أنشطة مصرفية عامة وتظم مختلف الخدمات المصرفية الغير مخالفة للشريعة والتي تتشابه فيها مع البنوك التجارية. وأنشطة خاصة تنفرد بها البنوك الإسلامية.

¹ - جمال لعمارة، مرجع سابق، ص 70-71.

² - نفس المرجع السابق، ص 81

1- الأنشطة العامة: كخدمات: ¹

- تحصيل الشيكات والكمبيالات.
 - شراء وبيع الأوراق المالية لحساب العملاء، وحفظ وتحصيل كوبوناتها غير محددة العائد.
 - تأجير الخزائن الحديدية للعملاء
 - إصدار الكفالات وخطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.
 - خدمات الصرف الأجنبي وبيع وشراء العملات الأجنبية.
 - الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 - القيام بعمليات الاكتتاب في أسهم الشركات الجديدة، وغير ذلك من الخدمات الغير محرمة شرعا.²
- وفي المقابل لا تقوم بخدمات خصم الأوراق التجارية والسحب على المكشوف وجميع التسهيلات والقروض الربوية.

2- الأنشطة الخاصة: أ- أنشطة التكافل الاجتماعي: وهي أنطة تسعى من خلالها تقديم خدمات اجتماعية إلى كل

من يحتاجها من أفراد المجتمع، عن طريق القروض الحسنة أو جمع وتوزيع الزكاة (سواء كانت زكاة مال المصرف أو مال العملاء إذا فوضوه بذلك أو حتى زكاة مال يتم قبولها من غير عملاء المصرف). فمن خلال صناديق الزكاة يقوم البنك برعاية أبناء المسلمين والعجزة والمعوقين، وبناء المرافق الإسلامية ودور العبادة.³.....

ب- أنشطة استثمارية: أين توظف مدخرات الأفراد في المجالات الاقتصادية التي تعظم من عائدها وترفع من إنتاجيتها بالشكل الذي يسهم في بناء قاعدة اقتصادية سليمة لصالح المجتمع بأسره. وتعتبر هذه الأنشطة بمثابة البديل النظيف الذي يضعه الإسلام لنظام الفائدة. ومن أهم صيغ الاستثمار التي تمارسها البنوك الإسلامية نجد:

✓ المشاركة: ويقصد بها دخول البنك الإسلامي لوحده أو مع ممولين آخرين في تمويل أحد المشروعات التي يتقدم بها العميل، وتصبح له حق المشاركة في الإدارة والإشراف على المشروع. ويتم تقاسم الأرباح المحققة بين البنك والشركاء بنسب شائعة وليس بمقدار محدد من رأس المال، أما الخسارة فيتحملها كل الشركاء حسب حصة كل منهم. وتكون المشاركة في البنوك الإسلامية إما مشاركة ثابتة أو مستمرة، أين يدخل البنك كشريك مع المتعامل في رأسمال عملية ما يقترحها هذا الأخير، يشتركان في الملكية والإدارة والرقابة والتحمل بالتزاماتها واقتسام أرباحها. وتستمر الشراكة طوال فترة حياة المشروع حتى تصفية الشركة. أو مشاركة متناقصة (منتهية بالتملك) وهي مشاركة لفترة محدودة لا تتصف بالاستمرار، لأن البنك لا يقصد من التعاقد البقاء في المشاركة إلى حين انتهاء الشركة، بل إنه يعطي الحق للشريك ليحل محله في ملكية المشروع ويوافق على التنازل عن حصته في المشاركة دفعة واحدة أو على دفعات حسبما تقتضي الشروط المتفق عليها. بمعنى آخر كلما قام

1 - طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، 2000، ص 199.

2 - عبد السميع المصري، المصرف الإسلامي علميا وعمليا، مكتبة وهبة، ط1، القاهرة، 1998، ص50.

3 - محسن أحمد الخضيرى، البنوك الإسلامية، دار الحرية للطباعة والنشر، القاهرة، (بدون تاريخ)، ص36.

العمل بـ شراء جزء من تمويل البنك كلما تناقصت نسبة البنك في المشاركة، وهكذا تدريجياً إلى أن يصبح تمويل البنك ومساهمته صفراً، وامتلاك العميل لكل الموجودات الخاصة بالمشروع بنسبة 100% في نهاية فترة المشاركة المنصوص عليها بالعقد.¹

✓ المضاربة: وهي عقد شركة في الربح بمال من طرف وعمل من طرف آخر، أي أن يقدم صاحب رأس المال ماله لطرف آخر، يقوم باستثماره بما لديه من خبرة. ويوزع الربح بينهما في نهاية الصفقة بنسب شائعة متفق عليها، أما الخسارة فيتحملها رب المال لوحده ويكفي المضارب خسارة جهده أو عمله إلا إذا ثبت التعدي والتقصير. أو إذا أخل بشروط المضاربة إذا كانت مقيدة. وتكون المضاربة إما مقيدة بمكان أو نشاط معين، أو مطلقة أين يغيب التقييد وتمنح للمضارب حرية التصرف برأس المال. كما قد تكون ثنائية إذا كانت بين طرفين فقط، أو جماعية (مشاركة) عندما يكون البنك وسيطاً بين أرباب المال (المودعين) والمضاربين (المستثمرين)، فيكون مضارباً بالنسبة للمودعين ورب مال بالنسبة للمستثمرين.²

✓ الإجارة المنتهية بالتملك: (أو كما تسمى في البنوك الإسلامية بالإجارة المقرونة بخيار الاقتناء) هي عقد تستطيع من خلاله المشاريع استئجار وسائل الإنتاج دون حاجة إلى تملكها بمبالغ مالية ضخمة. وهي علاقة تمويلية ثلاثية الأبعاد، يتصل فيها صاحب المشروع الذي يرغب في أصول ثابتة معينة بالبنك أو المؤسسة المالية ذات القدرة على الحصول على تلك الأصول، ليقوم بشرائها له من مواردها وتملكها، ومن ثم تأجيرها له مقابل دفعات معلومة. فالعميل المستأجر هو من يحدد نوع الأصل ومواصفاته وحتى مودعه، لكن البنك يشتريه ويملكه لمدة معينة مع وعد منه بتمليك الأصل للمستأجر في نهاية مدة التأجير، والتي عادة تكون متناسبة مع عمر الأصل الإنتاجي وبسعر السوق. وهذا النوع لا يختلف كثيراً عن الائتمان التجاري في النظام الوضعي.

✓ المراوحة: وهي بيع يمثل الثمن الأول مع زيادة ربح معلوم، وتستخدم البنوك الإسلامية صيغة المراوحة للأمر بالشراء، يقوم فيها البنك بشراء سلعة ما بسعر معلوم بناءً على وعد بالشراء يتقدم به أحد زبائنه، فبعد أن يملكها البنك يعيد الزبون شرائها منه بسعر أعلى (ثمن السلعة + تكاليف الحصول عليها + هامش ربح معلوم) وبشكل عاجل أو آجل. ويشترط أن لا تكون المراوحة في بيع الأموال بجنسها (فلا يجوز بيع النقود مراوحة).³

✓ بيع السلم: وهو عكس البيع الآجل، أي تقديم الثمن وتأخير التسليم، وهو بيع شيء موصوف في الذمة بثمن معجل ويجوز في كل ما يكال ويوزن، ويشترط فيه تحديد مواصفات السلعة المسلم فيها بدقة، ومقدورية تسليمها وأن يكون السعر والآجل معلوم للطرفين. ويكون السلم في البنوك الإسلامية إما بسيطاً، عندما يقوم البنك بشراء محاصيل زراعية مثلاً سلفاً بثمن معجل، ليقوم ببيعها في مناطق أخرى بعد استلامها. أو يكون موازياً إذا اتفق البنك مع طرف ثالث لبيع له

1 - قتيبة عبد الرحمن العاني، مرجع سابق، ص 93-95

2 - حسين بلعجوز، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية والبنوك الكلاسيكية دراسة مقارنة. (مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009)، ص 22.

3 - وائل عريبات، المصارف الإسلامية والمؤسسات الاقتصادية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص24.

بضاعة من نفس جنس ومواصفات البضاعة المسلم فيها مع الطرف الثاني مؤجلا، ويتسلم الثمن مقدما، فيكون البنك هو المسلم إليه. فإذا استلم البنك البضاعة سلمها بدوره إلى الطرف الثالث في الوقت المتفق عليه.¹

✓ الاستصناع: هو عقد بيع بين طرفين المستصنع والصانع، حيث يقوم الثاني بصناعة سلعة موصوفة وتسليمها للأول في اجل معين، على أن تكون مادة الصنع وتكلفة العمل من الصانع، وذلك مقابل ثمن يتفقان عليه وعلى كيفية سداده (عاجل أو آجل أو مقسط). ويكون البنك الإسلامي إما مستصنعا، أي أنه هو من يطلب السلعة أو المنتج بمواصفات محددة، ليتصرف فيها بعد تملكها بأحد صيغه المتاحة من بيع أو تأجير... وإما صانعا أين يقوم من خلال ما يملكه من شركات ومصانع بإنتاج المصنوعات المطلوبة منه. كما قد يكون الاستصناع موازيا إذا لم يباشر البنك عملية التصنيع بنفسه، ويحيلها إلى شخص آخر (مقاول مثلا) يكون مسؤولا أمامه عن حسن التنفيذ، كما يكون هو أي البنك مسؤولا بدوره أمام العميل عن حسن التنفيذ.²

الخاتمة:

وفي الأخير نكون قد تناولنا أهم التطورات العالمية وانعكاساتها على القطاع المصرفي، حيث وكرد فعل من الصناعة المصرفية على التغيرات التي أثارها النظام الاقتصادي العالمي الجديد ومع تحرير الخدمات البنكية والمالية، اتجهت البنوك نحو أنشطة غير مسبوقة من اجل تعظيم الفرص وتنوعها ومن ثم زيادة الأرباح والمكاسب، أهمها إعادة النظر في طرق المنافسة التقليدية وتحسين أساليب التسويق المتبعة، الاندماج واستخدام الصيرفة الإلكترونية وغيرها. لكن ذلك لا يمنع من أن الانفتاح المالي والاقتصادي كان كذلك سببا رئيسيا في حدوث الأزمات المالية وساهم في انتشار آثارها وعدوها بين مختلف الدول بسبب عدم استقرار أسعار الصرف الناتج عن تقلب حركة رؤوس الأموال الدولية، والتي تعتبر من أكبر مخاطر التحرير، ولذلك برز الاتجاه نحو تطوير وإدارة المخاطر وتزايد دور المؤسسات الدولية في الإشراف على البنوك وتأكيدها على ضرورة تطبيق مبادئ الإدارة الرشيدة والالتزام بمقررات بازل والمتضمنة توجيهات خاصة بالإشراف والرقابة والشفافية والإفصاح. ويبقى بروز البنوك الإسلامية وانتشارها وصمودها بعد الأزمات الحدث الأكبر والدليل على جدارة وفعالية النظام المصرفي الإسلامي الذي يشجع الاستثمارات الحقيقية وينتعد عن الربا والعمليات الوهمية.

¹ - نفس المرجع السابق، ص 139-140.

² - رحيم حسين، سلطان محمد رشدي، نماذج من التمويل الإسلامي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المضاربة، السلم، الاستصناع، الملتقى الدولي حول: سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات دراسة حالة الجزائر والدول النامية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 21-22 نوفمبر 2006.

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، التجارة الإلكترونية -دراسة تطبيقية على المكتبات-، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.
- 2- أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2014.
- 3- أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية-مقررات لجنة بازل، تحديات العولمة-إستراتيجية مواجهتها، عالم الكتب الحديث، جدارا للكتاب العالمي، الأردن، 2008.
- 4- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري- تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2001.
- 5- جمال لعمارة، المصارف الإسلامية، المؤسسة الجزائرية للطباعة
- 6- حسين بلعجوز، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية والبنوك الكلاسيكية دراسة مقارنة. (مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 7- حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق، عمان، 2002.
- 8- رمزي صبحي مصطفى الجرم، اندماج البنوك كإحدى آليات التطوير المصرفي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013
- 9- زياد رمضان، محفوز جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000،
- 10- سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2009.
- 11- سامي عفيفي حاتم، التجارة الخارجية بين التنظيم والتنظيم، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1991
- 12- سعيد سعد مرطان، مدخل للفكر الاقتصادي في الإسلام، (مؤسسة الرسالة، ط2، بيروت، 1996.
- 13- سليمان المنذري، السوق العربية في عصر العولمة، مكتبة مديولي، القاهرة، 1999.
- 14- صفوت عبد السلام عوض الله، الجات ومنظمة التجارة العالمية وتحرير التجارة في الخدمات المالية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002.
- 15- ضياء مجيد الموسوي، الأزمة المالية العالمية الراهنة منذ 2008، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010،
- 16- طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، 2000
- 17- طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، طبع-نشر-توزيع، الإسكندرية.
- 18- طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، بيروت، 2001.
- 19- عاطف السيد، الجات والعالم الثالث، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2002
- 20- عبد الحكيم مصطفى الشراقوي، العولمة المالية وإمكانات التحكم "عدوى الأزمات المالية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 21- عبد المطلب عبد الحميد، الجات وآليات منظمة التجارة العالمية-من أورغواي إلى سياتل وحتى الدوحة-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002.
- 22- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005،
- 23- عبد السلام أبو قحف، التسويق(مدخل تطبيقي)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.
- 24- عبد السميع المصري، المصرف الإسلامي علميا وعمليا، مكتبة وهبة، ط1، القاهرة، 1998
- 25- عبد المنعم السيد علي، نزار سعد الدين العيسى، النقود والمصارف والأسواق المالية، دار الحامد، عمان، 2004
- 26- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999
- 27- غانم شريف محمد، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
- 28- قتيبة عبد الرحمان العاني، التمويل ووظائفه في البنوك الإسلامية والتجارية دراسة مقارنة، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.
- 29- محسن أحمد الخضير، الاندماج المصرفي-المنهج المتكامل لاكتساب البنوك والمصارف اقتصاديات الحجم والسعة والنطاق والفاعلية في عالم الكيانات البنكية العملاقة وتحقيق ضرورات التكيف مع متطلبات العولمة-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 30- محسن أحمد الخضير، البنوك الإسلامية، دار الحرية للصحافة والطباعة والنشر، القاهرة، (بدون تاريخ)
- 31- محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي- مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات-، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1999.
- 32- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006
- 33- محمد عبد الوهاب العزاوي، عبد السلام محمد خميس، الأزمات المالية قديمها وحديثها، أسبابها ونتائجها، والدروس المستفادة، دار إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010
- 34- محمد محمد علي إبراهيم، الجات: الآثار الاقتصادية لاتفاقية الجات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003

- 35- محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 36- محمود أحمد التوني، الاندماج المصرفي (النشأة والتطور والدوافع والمبررات والآثار) مع نظرة على تجارب الاندماج عالميا وعربيا ومصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
- 37- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي-تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005.
- 38- محمود عقل، مفاهيم حديثة في التسويق البنكي، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، عمان، 2010.
- 39- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار الغريب للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 40- مصطفى كمال السيد طيل، الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014.
- 41- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2008.
- 42- هيثم يوسف عويضة، الأزمة المالية العالمية وانعكاساتها الإقليمية "حالة دراسية (دبي واليونان)"، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، عمان، 2015.
- 43- وائل عريبات، المصارف الإسلامية والمؤسسات الاقتصادية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2006.

المذكرات:

- 1- إبراهيم إسحاق نسمان، دور إدارات المراجعة الداخلية في تفعيل مبادئ الحوكمة، دراسة تطبيقية على قطاع المصارف العاملة في فلسطين، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- 2- بلعاش ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية -دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا-، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014.
- 3- حورية حمني، آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعاليتها-حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، شعبة بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2005.
- 4- خضراوي نعيمة، إدارة المخاطر البنكية، دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009/2008.
- 5- محلول زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تجارة دولية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009/2008.
- 6- مهيب محمد زائدة، دوافع الدمج المصرفي في فلسطين ومحدداته-دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2006.
- 7- رانيا خليل حسان أبو سمرة، تطوير سياسة الودائع المصرفية في ظل نظرية إدارة الخصوم (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية العاملة في فلسطين)، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2007.

المجلات:

- 1- الملامح الأساسية لاتفاق بازل 2 والدول النامية، سلسلة أوراق عمل صندوق النقد الدولي، أبو ضبي، 2004.
- 2- بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية-واقع وتحديات-، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.
- 3- بن علي بلعزوز، مداخل مبتكرة لحل مشاكل التعثر المصرفي: نظام حماية الودائع والحوكمة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 5.
- 4- توصيات اللجنة العربية للرقابة المصرفية، قضايا ومواضيع في الرقابة المصرفية، صندوق النقد العربي، أبو ضبي (الإمارات العربية المتحدة).
- 5- حسين عبيد، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، سلسلة أوراق اقتصادية، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، 2002.
- 6- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012.
- 7- مطاي عبد القادر، الاندماج المصرفي كتوجه حديث لتطوير وعصرنة النظام المصرفي، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 7، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جوان 2010.
- 8- معهد الدراسات المصرفية، بازل الأولى وبازل الثانية، إضاءات مالية ومصرفية، نشرة توعوية، السلسلة 5، العدد 4، الكويت، نوفمبر 2012.
- 9- معهد الدراسات المصرفية، اتفاقية بازل الثالثة، إضاءات مصرفية ومالية، نشرة توعوية، السلسلة 5، العدد 5، الكويت، ديسمبر 2012.
- 10- نجار حياة، اتفاقية بازل 3 وآثارها المحتملة على النظام المصرفي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 13، 2013.

11- نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، معارف/قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 10، جوان 2011.

الملتقيات:

- 1- رحيم حسين، هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.
- 2- رحيم حسين، سلطانى محمد رشدي، نماذج من التمويل الإسلامي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المضاربة، السلم، الاستصناع، الملتقى الدولي حول: سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات دراسة حالة الجزائر والدول النامية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 21-22 نوفمبر 2006
- 3- الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، 26/27 فيفري 2012:
 - ✓ سعدي يحيى، أوصيف لخضر، الأزمة المالية العالمية: الأسباب والتداعيات
 - ✓ شريط إيمان، أسباب الأزمة المالية العالمية الراهنة و عوامل تفشيها دوليا جذور الأزمة المالية العالمية- تبلور الأزمة المالية و تفشيها عالميا- الأسباب المؤدية للأزمة المالية العالمية.
 - ✓ خالد فرح، سامية بعيلى، آثار الأزمة المالية العالمية على اقتصاديات دول العالم الثالث.
 - ✓ ودان بوعبد الله، كحلة بوبكر، آليات التنبؤ بأزمات الصرف في اقتصاديات الدول الناشئة
 - ✓ راتول محمد، معزوز لقمان، الأزمات المالية الحديثة الأزمة المالية الآسيوية 1998 والأزمة المالية 2008 الدروس المستفادة وغير المستفادة منها.
- 4- أمال عياري، أبو بكر خوالد، تطبيق مبادئ الحوكمة في المؤسسات المصرفية-دراسة حالة الجزائر- الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 6/7 ماي 2012.
- 5- الملتقى الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20-21/10/2009:
 - ✓ شريفي عمر، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي.
 - ✓ بن علي بلعزوز، عبد الرزاق حبار، الحوكمة في المؤسسات المالية والمصرفية: مدخل للوقاية من الأزمات المالية والمصرفية بالإشارة إلى حالة الجزائر

المطبوعات:

- 1- شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، دروس موجهة لطلبة الماستر، تخصصات: النقود والمالية، اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة، 2013/2014،
- 2- توفيق بن الشيخ، مطبوعة في: محاضرات في الاقتصاد المصرفي المعمم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة
- 3- عبد الواحد غردة، محاضرات في الاقتصاد البنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945

مواقع في الانترنت:

- 1- عياشي قويدر، إبراهيم عبد الله، آثار انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة بين التفاؤل والتشاؤم، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا/ي، العدد 2، جامعة الشلف. من الموقع: http://www.univ-chlef.dz/RENAF/Articles_Renaf_N_02/article_02.pdf
- 2- أحمد السيد كردي، البنوك الإلكترونية، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/283576> ، 2017/10/22.
- 3- الصيرفة الإلكترونية، <https://ar.wikipedia.org> ، 2016/10/20.
- 4- مروان النحلة، قياس وتحليل وإدارة المخاطر المالية، <http://www.kantakji.com/media/1160/322.pdf> ، 2016/10/15.
- 5- فريد كورتل، كمال رزيق، الأزمة المالية: مفهومها، أسبابها وانعكاساتها على البلدان العربية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، أ/20، من الموقع <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aid=53123> ، 2017/10/18.
- 6- حمد طيران، مناقشة حوكمة الشركات وعلاقتها باستقرار اسواق المال،
- 7- أحمد السيد كردي، دور حوكمة البنوك في استقرار السوق المالي، <http://www.aLeqt.com/2009/10/31/article-294843.html> ، 2012/06/07.
- 8- سيرين سميح أبو رحمة، اتفاقية بازل-المضمون- الأهمية- الأبعاد-التأثيرات - التحديات http://www.ibtesama.com/vb/showthread-t_13181.html ، 2012/05/23.

9- زياد نجم عيد، رائد عبد الخالق العبيدي، أثر التغير في رأس المال على ربحية المصارف، البحوث العلمية، ص 120. من

الموقع: <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=82789> ، 2017/10/17.

10- شبكة النبا المعلوماتية، الاقتصاد الإسلامي والنظام المالي البديل،

2017/10/20 ، <http://annabaa.org/arabic/economicreports/10016>

11- مدحت القريشي ، المصارف الإسلامية: ما لها وما عليها، شبكة الاقتصاديين العراقيين،

2017/10/20 ، <http://iraqieconomists.net/ar/2013/11/04>

المراجع لأجنبية:

- 1- Arnaud de Servigny, Benoit Métayer, Ivan Zelenko, **Le Risque De Crédit**, DUNOD, 3^e édition, Paris, 2006
- 2- Monod Didier Pierre, **Moyens et Technique De Paiement Internationaux**, Edition ESKA , Paris, 1993.
- 3- Philip Kotler, **FAQ Marketing**, Traduction :Myriam Shalak, DUNOD, Paris, 2005.
- 4- Pierre- Charles Pupion, **Economie et gestion bancaires**, Dunod, Paris, 1999.

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

