



وزارة التعليم العالي والبحث
العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع : 2013/2012.....

قسم : العلوم الاقتصادية والتجارية
ميدان: علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير
الشعبة: علوم اقتصادية
التخصص: بنوك

مذكرة بعنوان: _____ وان:

خدمة العملاء في البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الحلقاوي النجاء

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية (ل.م.د)
تخصص " بنوك "

إشراف الأستاذة:

صديقي سعاد

إعداد الطلبة :

- لفيلف كترّة
- بورافة عزيزة
- بن رويح فتيحة

السنة الجامعية: 2013/2012

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجينا و لا باليأس إذا أخفقنا وذكّرنا أن الإخفاق هو
التجربة التي تسبق النجاح

اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا وإذا أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ إعتزازنا

اللهم إختتم بالسعادة ألامنا وحقق بالزيادة آمالنا

آمين يا رب العالمين

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد الأمين خاتم النبيين وصحابته الأكرمين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين فعمل بقوله تعالى: "لئن شكرتم لأزيدنكم ولئن كفرتم إن عذابي لشديد"

نشكر الله جل شأنه وتقدست أسماؤه إن حبيب إلينا العلم ويسر لنا سبله ورزقنا نهله على أيدي أهله وأساتذتنا الكرام حفظهم الله ونسأله أن يلهمنا مواصلة الدرب في طريق العلم وأن نحمل مشعل نوره لخدمة هذا الوطن الغالي "الجزائر" فنجوا أن يكون عملنا هذا خالصا وصادقا لوجه الله تعالى قبل كل شيء.

ومن تمام شكره تعالى أن نشكر أهل الفضل وجودهم وأن نعرف لهم حقهم وقدرهم وعملا بقول النبي(صلى الله عليه وسلم) "لايشكر الله من لا يشكر الناس" وبذلك نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ صديقي سعاد وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله حمدا كبيرا طيبا مباركا، نحمد الله ونشكره ونستعينه ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهده الله فهو المهتدي ومن يضلل فلن تجد له وليا مرشدا. أشكر الله تعالى الذي أمدني بالقوة لإتمام هذا العمل المتواضع الذي يسرني أن أهديه إلى من قال فيهما الله عز وجل "قل ربي إرحمهما كما ربياني صغيرا" (صدق الله العظيم) إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى التي رضاها عندي بالدنيا كلها، إلى من سهر الليالي كي أسموا وأصل المعالي، إلى منبع المواصله وتحدي الدمع والأحزان إلى أحلى وأغلى كلمة نطق بها اللسان.

أمي الغالية أطل الله في عمرها.

إلى الذي باع شبابه ليشق لي الطريق إلى من كان في حياتي شمعة ساطعة البريق إلى من غرس فيا مكارم الأخلاق إلى أبي العزيز جعله الله دائما تاجا فوق رأسي. إلى من دعمهم سر نجاحي إلى أخواتي وإخوتي صباح وزوجها، مليكة، دعاء، شريف، عماد، كمال.

إلى الكتاكيت الصغار لؤي، شهاب الدين، نجم الدين وعبادة

إلى من تقاسمت معهم هذا العمل فتيحة، كنزة

إلى كل من الأحباب.

عزيزة

إهداء

بسم سنين الدهر التي ضاعت من هذا العمر، بسم ليالي السهر، بسم الله الذي وهبني الصبر وله كل الفضل والشكر بسم كل العبارات الجميلة أتقدم بحصاد جهدي، تعبي، وكدي حلم الطفولة الصغر، أمنية الفرح والنجاح إلى التي أحبها بجنون وفوق كل الظنون "أمي الحبيبة" والحنون "زهرة" والتي لو سكبت كل حبر الدنيا لتعداد فضائلها ما وفيتها حقها من ذكر حسن جميلها و صنائعها، أتمنى أن يحفظها الله على الدوام و أن يمنحها الصحة والشفاء بالتمام.

إلى الذي أفنى عمرا وأياما مريرة ولم يبخل عليا يوما بكل الأشياء الجميلة في هذه الحياة، ولم يحرمني من عطائه وتفهمه في أصعب الأوقات، لكي يراني أصل إلى هذا القدر من العلم والمعرفة إلى هذا الزاد من الوعي والثقافة، لك كل الحب والتقدير أبي العزيز "مسعود" وأتمنى لك طول العمر وأن أكون لك مصدر الفخر و إن شاء الله سندا و ظهرا. إلى إختي الذين أحبهم كثيرا "عمار" "رضا" "بلال" "أمين" وأتمنى لهم السعادة والنجاح في حياتهم ومشوارهم الدراسي إنشاء الله.

إلى أحدى جدة في هذا الكون، إلى التي لا تقدر بأي ثمن، إلى من تقاسمت معنا حلاوة ومرارة الزمن إليك يا جدتي العزيزة "طالوس" أطال الله في عمرك ومنحك الصحة والشفاء. إلى أرواح الصديقات التي لأقاني بهم القدر من خير موعد وإلى اللواتي سيكون فراقهم أحر من نار الموقد: كنزة، عزيزة.

إلى كل ورود الصداقة الجميلة باسمينة، حبله، منى، فهمية، نصيرة، دليلة، صباح. إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينساه قلبي.

إلى كل زميلاتي اللواتي عرفتهم بجامعة ميلة- فرع علوم اقتصادية - وفي الأخير إهداء خاص جدا إلى الروح التي سكنت قلبي إلى ملاكي الحارس.

عزيزة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أول كلمة في السطر لك يا إلهي الحمد والشكر بعدد النجوم وقطرات المطر على مر السنين ومدى العمر على هذا النجاح الذي يعد في حياتي الأحلى والأكبر وصلي اللهم على خير البشر محمد-صلى الله عليه وسلم) على مر الظهر وسكنه يا إلهي الوسيلة واجعله لنا شفيعا وجعلنا خير أمة بها يفخر.

إلى أغلى إثنان فلولاهما لما وصلت إلى هذا المكان

إلى أمي نبع الحنان وطهر الزمان إلى أجمل من قال فيها الرحمان "الجنة تحت أقدام الأمهات" إلى أمي الغالية "غالية" أطل الله بعمرها.

إلى من علمني أن الحياة صبر والقوة أخلاق والنجاح عطاء إلى سندي أبي العزيز "محمد الصالح" أطل الله بعمره.

إلى ذات العيون الزرقاء جدتي "بهيجة"

إلى من هم جزء مني وقرة عيني وأمل في الحياة

إخوتي: أحلام، مريم، شيماء.

إلى اللذان رسما لي الطريق بضيائهما وأنارا لي الدرب بعطائهما أخواي: عبد الجليل، أحسن.

إلى أختي لمياء "أبلة" وزوجها عادل.

إلى أجمل وأحلى برعمين أبناء أختي "أحمد" و"تسنيم":

إلى روح من تركني في منتصف الطريق ولم يقدر أن يرى عملي ونجاحي إلى من كان صديق قبل أن يكون أخ إلى ابن عمي "هشام" رحمة الله عليه.

إلى زهور الصداقة والوفاء: بسمة، ريمة، نادية، سميرة، سعيدة، كريمة.

إلى من تقاسمت معهم هذا العمل فتيحة، عزيزة.

إلى كل من سأل لي النجاح والتوفيق يوما

إلى كل محبي كنزة (سارة).

کتاب (سازم)

خطة المذكرة

مقدمة

الفصل الأول: ماهية البنوك التجارية .

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية و أهميتها .

المطلب الثاني: أهداف البنوك التجارية .

المطلب الثالث: موارد البنوك التجارية وأوجه استخدامها.

المبحث الثاني : خدمة العملاء في البنوك التجارية .

المطلب الأول :مفهوم خدمة العملاء .

المطلب الثاني : مفهوم العميل أنواعه ومتطلبات إرضاءه .

المطلب الثالث : أهمية العميل وحكم العميل على الخدمة المقدمة .

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك التجارية .

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية .

المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية .

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك التجارية .

الفصل الثاني:دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** وكالة وادي النجاء

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

المطلب الثاني : تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

المطلب الثالث : مراحل تطوير بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

المبحث الثاني : بنك BADR وكالة وادي النجاء 842

المطلب الأول : بطاقة تعريف بنك BADR وكالة وادي النجاء

المطلب الثاني: أهداف بنك BADR وكالة وادي النجاء

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي ل BADR وكالة وادي النجاء

المبحث الثالث : الخدمات المقدمة للعملاء من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الأول: الخدمات التقليدية المقدمة للعملاء من طرق بنك BADR.

المطلب الثاني: الخدمات الحديثة المقدمة للعملاء من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الثالث: إحصائيات لمختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء .

الفصل الثالث: تقييم بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المبحث الأول: وضعية بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الأول: لماذا تطوير خدمات بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الثاني: المشاكل والعوائق التي يواجهها بنك BADR وكالة وادي النجاء في تقديم الخدمة.

المبحث الثاني: الوضع المستهدف من ترقية وتطوير الخدمات المصرفية لبنك BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الأول: ترقية وتطوير الخدمات في بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المطلب الثاني: العقبات التي تقف أمام ترقية وتطوير الخدمات في بنك BADR وكالة وادي النجاء.

المبحث الأول : الأفاق المستقبلية لبنك BADR وكالة وادي النجاء

المطلب الأول: الخدمات الواجب تنميتها من قبل بنك BADR وكالة وادي النجاء

المطلب الثاني : التوصيات المقدمة للبنك على المستوى المحلي والوطني .

المطلب الثالث : الأعمال الممكن القيام بها لمساعدة بنك على تحقيق هذه التوصيات.

خاتمة.

الفهرس

الدعاء

الشكر و التقدير

إهداءات

خطة المذكرة

مقدمة.....ص أ - ج

الفصل الأول: ماهية البنوك التجارية .

مقدمة الفصل الأول.....ص 2

المبحث الأول: ماهية البنوك التجاريةص 3

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية و أهميتهاص 3

أولا : مفهوم البنوك التجاريةص 3

ثانيا: أهمية البنوك التجاريةص 3

المطلب الثاني: أهداف البنوك التجاريةص 4

المطلب الثالث: موارد البنوك التجارية وأوجه استخدامها.ص 5

أولا : موارد البنوك التجاريةص 5

ثانيا: استخدامات البنوك التجاريةص 6

المبحث الثاني : خدمة العملاء في البنوك التجاريةص 7

المطلب الأول :مفهوم خدمة العملاءص 7

المطلب الثاني : مفهوم العميل أنواعه ومتطلبات إرضاءه	ص 7
أولاً: مفهوم العميل	ص 7
ثانياً : أنواع العملاء	ص 8
ثالث: متطلبات إرضاء العميل	ص 9
المطلب الثالث : أهمية العميل وحكم العميل على الخدمة المقدمة	ص 10
أولاً: أهمية العميل	ص 10
ثانياً : العوامل المؤثرة على العميل للحكم على الخدمة	ص 10
المبحث الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك التجارية	ص 11
المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية	ص 11
المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية	ص 11
1 - الخصائص الظاهرة	ص 12
2 - الخصائص الضمنية	ص 12
3 - الخصائص الخارجية	ص 12
المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	ص 12
أولاً: خدمات المصرفية التقليدية المقدمة للعملاء	ص 12
ثانياً: الخدمات المصرفية الحديثة المقدمة للعملاء	ص 13
خاتمة الفصل الأول	ص 17

الفصل الثاني:دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

مقدمة الفصل الثاني:	ص 19
---------------------	------

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 20
المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 20
المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 20
المطلب الثالث: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 21
المرحلة الأولى: من 1982 – 1990.....	ص 21
المرحلة الثانية: من 1991 – 1999.....	ص 21
المرحلة الثالثة: من 2000 – 2008.....	ص 22
المبحث الثاني: بنك BADR وكالة وادي النجاء 842.....	ص 22
المطلب الأول: بطاقة تعريف بنك BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 23
المطلب الثاني: أهداف بنك BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 23
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ل BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 24
1 – مدير الوكالة.....	ص 25
2 – مصلحة الزبائن.....	ص 25
3 – خلية الاستغلال.....	ص 25
4 – خلية الإدارة.....	ص 25
5 – سكرتارية.....	ص 26
المبحث الثالث: الخدمات المقدمة للعملاء من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 26
المطلب الأول: الخدمات التقليدية المقدمة للعملاء من طرق بنك BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 26

أولاً: فتح الحسابات البنكية.....	ص 26
ثانياً: منح القروض.....	ص 28
المطلب الثاني: الخدمات الحديثة المقدمة للعملاء من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 29
المطلب الثالث: إحصائيات لمختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء..	ص 31
أولاً: إحصائيات خاصة بالحسابات	ص 31
ثانياً: إحصائيات خاصة بالقروض	ص 35
ثالثاً: إحصائيات الضمانات	ص 36
خاتمة الفصل الثاني.	ص 38

الفصل الثالث: تقييم بنك BADR وكالة وادي النجاء

مقدمة الفصل الثالث.....	ص 40
المبحث الأول: وضعية بنك BADR وكالة وادي نجاء	ص 41
المطلب الأول: لماذا تطوير خدمات بنك BADR وكالة وادي النجاء.....	ص 41
1 - فيما يتعلق بالشكل الداخلي و الخارجي للبنك	ص 41
2 - فيما يتعلق بالموظفين.....	ص 41
3 - فيما يتعلق بالخدمة المقدمة.....	ص 41
المطلب الثاني: المشاكل والعوائق التي يواجهها بنك BADR وكالة وادي النجاء في تقديم الخدمة.....	ص 42
1 - مشاكل مرتبطة بالقروض	ص 42
2 - مشاكل مرتبطة بالودائع والحسابات.....	ص 42
3 - مشاكل مرتبطة بالصراف الآلي.....	ص 42
4 - مشاكل مرتبطة بالضمانات.....	ص 42

- 5 - مشاكل مرتبطة بتحصيل الشيكات.....ص 42
- 6 - مشاكل مرتبطة بالعملية الصعبة.....ص 42
- 7 - مشاكل مرتبطة بخدمات الانترنت.....ص 43

المبحث الثاني: الوضع المستهدف من ترقية وتطوير الخدمات المصرفية لبنك BADR وكالة وادي النجاء.....ص 43

المطلب الأول: ترقية وتطوير الخدمات في بنك BADR وكالة وادي النجاء.....ص 44

- 1 - في مجال تقديم القروضص 44
- 2 - في مجال تقديم الودائعص 44

المطلب الثاني: العقبات التي تقف أمام ترقية وتطوير الخدمات في بنك BADR وكالة وادي النجاء....ص 44

المبحث الثالث : الأفاق المستقبلية لبنك BADR وكالة وادي النجاء.....ص 45

المطلب الأول: الخدمات الواجب تنميتها من قبل بنك BADR وكالة وادي النجاءص 45

المطلب الثاني : التوصيات المقدمة للبنك على المستوى المحلي والوطنيص 46

- 1 - توصيات على المستوى المحليص 46
- 2 - توصيات على المستوى الوطني.....ص 46

المطلب الثالث : الأعمال الممكن القيام بها لمساعدة بنك على تحقيق هذه التوصيات.....ص 47

خاتمة الفصل الثالث.....ص 49

خاتمةص 51

الملاحق .

قائمة الأشكال و الجداول.

قائمة المراجع.

المقدمة العامة:

يلعب القطاع المصرفي دورا هاما في التنمية الاقتصادية من خلال النشاط الذي تقوم به هذه الأخيرة لا تعتمد على النقود فقط في القيام بنشاطها بل تعدت إلى تقديم الخدمات المصرفية وتنويعها إلى أنها تسعى إلى تطويرها وتنميتها وهذا من اجل إشباع رغبات واحتياجات العملاء إلى تختلف من عميل إلى آخر وتحقيق رضاهم لأن العميل بالنسبة للبنك بمثابة الركيزة الأساسية فبدونه ما فائدة هذه الخدمات وتعد الخدمات الحديثة المتطورة من أهم النشاطات التي يسعى البنك إلى تقديمها إلى جانب الخدمات التقليدية، وذلك لأن الخدمة تعتبر العنصر الذي يعتمد عليه المصرف لاستقطاب العملاء المرتقبين وضمان وفاء العملاء الحاليين، ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية : ما

هي الخدمات المقدمة للعملاء من طرف البنوك التجارية؟

❖ الأسئلة الفرعية:

- ما هو مفهوم البنوك التجارية وما أهميتها.
- ما المقصود بالعميل وكيفية حكمه على الخدمة المقدمة.
- ما هي أنواع الخدمات الموجودة في البنك BADR وكالة وادي النجاء.

❖ فرضيات الدراسة:

من اجل المساهمة في الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية نطرح الفرضيات التالية:

- البنوك التجارية ما هي إلا وسيط مالي.
- يوجد في البنك خدمات تقليدية وخدمات حديثة متطورة.
- تقدم الخدمة من بنك BADR وكالة وادي النجاء بسرعة وبدقة وبجودة عالية.

❖ أهمية الدراسة:

- أهمية الخدمة الحديثة بالنسبة للعميل.
- البنوك التجارية لها دور فعال في تنمية الاقتصاد من خلال الخدمات التي تقدمها.
- حاجة العملاء إلى الخدمات المصرفية للقيام بنشاطاتهم اليومية.

❖ أهداف الدراسة :

- إظهار أهمية الدراسة .
- تقديم اقتراحات وتوصيات من شأنها مساعدة إدارة المصارف على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.
- تحليل العلاقة الموجودة بين الخدمة والعميل.
- الانتقال إلى بنك ومعرفة أقسامه وطريقة عمله.

❖ أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- *تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب هي:
- الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع.
- معرفة مختلف التطورات في الخدمات المصرفية.
- التعرف على الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة.
- اختيار هذا الموضوع من البحوث الحديثة والذي تلقى اهتماما كبيرا من الباحثين.

❖ منهجية الدراسة:

لمعالجة إشكالية موضوع الدراسة نتبع منهج وصفي لإبراز مفهوم البنوك التجارية وأهميتها والخدمات التي تقدمها للعملاء والمنهج التحليلي من اجل تحليل الإحصاءات المتعلقة بدعم التمويل والمعطيات المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء.

تقديم معلومات قليلة وغير واضحة من طرف موظفي البنك وهذا ما صعب علينا دراستنا وتحليلها.

❖ هيكل البحث :

من اجل معالجة الموضوع ودراسته تم تقسيمه إلى قسمين القسم الأول يتكون من الفصل الأول الذي درسنا فيه البنوك التجارية والخدمات المصرفية من خلال التطرق إلى ماهية البنوك التجارية، خدمة العملاء في البنوك التجارية، الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.

أما القسم التطبيقي فيتكون من فصلين الفصل الأول:تناولنا فيع دراسة واقع بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لوكالة وادي النجاء ومن خلالها تطرقنا إلى ماهية البنك والخدمات المقدمة للعملاء من طرف هذا البنك، أما الفصل الثاني تناولنا فيه تقييم بنك BADR وكالة وادي النجاء من خلال تطرقه إلى وضعية بنك BADR والوضع المستهدف من ترقية وتطوير الخدمات المصرفية والأفاق المستقبلية لهذا البنك.

مقدمة الفصل الاول:

إن البنوك التجارية هي أحد أهم الركائز المؤثرة في الجهاز المصرفي بحيث أنها تلعب دورا حيوي خلال وظيفتها كوسيط مالي و تغير نظرتها وفقا لتغيرات الحاصلة في شتى المجالات فأصبح عمل البنوك يتركز أساسا على تحقيق رغبات العميل في تقديم الخدمة المصرفية التي تعتبر أحد أهم الأنشطة الإقتصادية في أي دولة إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الإقتصادي ، و عملت البنوك إلى تنويع خدماتها المصرفية من أجل تلبية خدماتها المصرفية من أجل تلبية الإحتياجات المتطورة للعملاء و لذا نتناول في هذا الفصل :

المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية .

المبحث الثاني : خدمة العملاء في البنوك التجارية

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك التجارية

المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية

تعتبر البنوك التجارية أهم مورد مالي في وقتنا الحالي بعد أن أعطيت لها الأولوية القصوى في تمويل المشاريع الاقتصادية و بالتالي الدخول في النشاط الاقتصادي لذا سنتناول في هذا المبحث : مفهوم البنوك التجارية ، أهميتها ، أهدافها ، مواردها ، و أوجه إستخدامها .

المطلب الأول : مفهوم البنوك التجارية و أهميتها :

أولا : تعريف البنوك التجارية :

البنوك التجارية (commercial Banks) أو ما تسمى في بعض الدول ببنوك الودائع (Banks Deposits) لها تعريف عديدة منها :

التعريف الأول : " البنوك التجارية مؤسسات ائتمانية غير متخصصة في نشاط اقتصادي معين - زراعي صناعي عقاري - و تقوم بتلقي الودائع القابلة للسحب عند الطلب و القصيرة الأجل و تقديم الإئتمان قصير الأجل إلى القطاعات الإقتص ادية المختلفة "

التعريف الثاني : " هي البنوك التي تتكون أموالها الخاصة من رأس المال المملوك للشركاء ، و من الودائع التي يقدمها الأفراد والمؤسسات لغرض الإستثمار أو الحسابات الجارية"¹

التعريف الثالث : " البنوك التجارية هي نوع من الوساطة المالية تتمثل مهمتها الأساسية في تلقي الودائع من العائلات والمؤسسات و السلطات العمومية و يتيح لها ذلك القدرة على إنشاء فرع من النقود و هي نقود الودائع (خلق النقود)² "

ثانيا : أهمية البنوك التجارية :

يمكن إيضاحها فيما يلي :

- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب و العكس بالشروط و المدة الملائمة للإثنين ،
- بدون البنوك تكون المخطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد .
- نظرا لتنوع استثمارات البنوك فإنها توزع المخاطر مما يجعل بالإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية .
- يمكن للبنوك نظرا لأكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل .
- إن وساطة البنوك التجارية تزيد من سيولة الإقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود .
- تقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة و عائد مختلف و شروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها³

* و تظهر أهمية البنوك التجارية في عصرنا الحديث في :

1 - أهمية البنوك في التبادل و توجيه الإدخار نحو الإستثمار :

إن البنوك تفيد و تستفيد ، فهي تفيد النشاط الاقتصادي عند ما ترجع ودائع المدعين تحرر رأس المال و تزيد من إنتاجها ، كما تستفيد البنوك عن طريق حصولها على العملات و الفوائد من قنوات تسيير و إدارة القروض .

¹ متولي عبد القادر ، اقتصاديات النقود و البنوك ، دار الفكر عمان ، 2010، ص 47 .

² شاكر القزويني ، محاضرات في اقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2000 ، ص 25 .

³ محمد عبد الفتاح الصبري ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006 ، ص 9.

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

و للبنك أهمية لتوجيه الإدخار نحو الإستثمار فتراكم رأس المال سواء كان ملموسا كالمعدات و الآلات أو غير ملموس كالتكوين و التوجيه و التدريب ، أو إدخار مؤسسية (أرباح محتجزة ، إدخار حكومي) كل هذه المدخرات تمثل أموالا كبيرة يتطلب توجيهها نحو الإستثمار .

2 - أهمية البنوك في تطوير رأس المال :

تعتبر البنوك من أهم المتعاملين في سوق المال نظرا لأن تنشيط هذا السوق يمكن من زيادة الخدمات المصرفية التي تؤديها هذه البنوك لخدمة الأوراق المالية (كالتمويل ، الشراء ، البيع ، الإستبدال) .
و يمكن أن تساهم البنوك في تطوير سوق رأس المال من خلال :

- * تدبير محافظ الأوراق المالية المتوفرة لديها .
- * المساعدة على الإمداد بالمعلومات الخاصة و المتاحة عن الأوراق المالية المتداولة في السوق
- * التوسع في أداء خدمات أ نظمة الإستثمار ، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الجديدة و ذلك عن طريق شراء أسهمها وإعادة طرحها للتداول بعد تحقيق الهدف المنشود للمشروع.¹

المطلب الثاني : أهداف البنوك التجارية

- * توفير النقدية و الأصول السائلة الملائمة لمتطلبات السيولة المتعارف عليها و الإحتفاظ بالأرصدة النقدية السائلة للقضاء على كل المخاطر التي قد تواجه البنك .
- * القدرة على تلبية احتياجات المجتمع من قروض و استثمارات من اجل المساهمة في التنمية الإقتصادية .
- * تعظيم ثروة الملاك طالما لا يتعارض مع المصلحة الذاتية لأعضاء الإدارة أو بمعنى آخر تعظيم قيمة السهم في سوق الأوراق المالية بما يؤدي لتعظيم ثروة أصحاب حق الملكية و تعظيم الثروة هذا يأتي عن طريق تعظيم الإيرادات أو تخفيض المصروفات أو كلاهما معا² .
- * يهدف البنك إلى توفير السيولة اللازمة للوفاء بالودائع و تلبية احتياجات المقرضين في الوقت المناسب فإذا لم تتوفر السيولة في وقتها يؤثر على سمعة البنك أو يؤدي ذلك إلى إفلاسه .
- * تعظيم الربحية و السيولة و الأمان ، حيث تسعى البنوك إلى تحقيق الأمان باعتبار رأس مالها يكون صغيرا نسبيا بما أن حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للإستثمار ، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس ماله فإذا زادت الخسائر عن ذلك قد تلتهم جزءا من أموال المودعين و بالتالي إعلان الإفلاس .
- * كما أنه هناك أهداف أخرى نذكر منها : زيادة نمو الموارد و حصصها في السوق المصرفي و كذلك التوسع والإنتشار الجغرافي و زيادة كفاءة و فعالية جهازها المصرفي³ .

¹ عجلود حنان زرقى سلوى ، لعيون ميادة ، دور البنوك التجارية في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس LMD ، المركز الجامعي ميلة ، 2010-2011 ص 05 .

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

³ بكاكرة سميرة ، صالحى إيمان ، بن عريس عمار بالوظائف الحديثة في البنوك التجارية وأفاق تطبيقها في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة لسانس في علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، 2006-2007 ، ص 15 .

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

المطلب الثالث : موارد البنوك التجارية و أوجه استخدامها :

أولا : موارد البنوك التجارية :

تنقسم مصادر التمويل للبنوك التجارية إلى مصدرين أساسيين هما :

✓ مصادر داخلية (ذاتية) : وتتكون من :

(1) - رأس المال المدفوع : و تتمثل في الأموال التي يحصل عليها المصرف من صاحب المشروع عند بدأ تكوينه وأية إضافات أو تخفيضات قد تطرأ عليها في فترات لاحقة ، و يمثل هذا المصدر نسبة ضئيلة مع مجموع الأموال التي يحصل المصرف عليها من جميع المصادر و لكن أهمية هذا المصدر لا يمكن المبالغة فيه حيث يساعد رأس المال على خلق الثقة في نفوس المتعاملين مع المصرف ضد ما يطرأ من تغيرات على قيمة الموجودات التي يستثمر فيها المصرف أمواله .

(2) - الأرباح المحتجزة : تحتجز الأرباح بصفة عامة في المشروعات لأسباب مختلفة و هي تمثل جزءا من حقوق المساهمين و يرى البعض فيها وسيلة للحصول على الأموال اللازمة للإستثمارات داخليا و يمكن تقسيم الأشكال التي تتخذها الإحتياطيات على النحو التالي :

* الإحتياطيات : تقتطع الإحتياطيات من الأرباح لمقابلة طارئ محدد تحديدا نهائيا وقت تكوين الإحتياطي ، و تفاديا لإظهار حجم الأرباح المحجوزة في حساب واحد ظهرت في المحاسبة عدة تسميات لأنواع مختلفة من الإحتياطيات فهناك الإحتياطي العام و الإحتياطي القانوني و احتياطي الطوارئ و غيرها من الأسماء المختلفة ، التي تطلق على جزء من الأرباح يراد حجزه و إعادة إستثماره في المشروع ، و بصفة عامة يكون المصرف أي احتياطي فيه عن طريق اقتطاع مبلغ من أرباحه السنوية و هو بذلك ملك للمساهمين .

* المخصصات : تكون المخصصات في العادة قيمة الأصول لتجعلها ممثلة للقيمة الحقيقية لها في تاريخ إعداد الميزانية طبقا لأسس التقييم المتعارف عليها لكل نوع من أنواع الأصول و تحصل الأرباح عادة بقيمة هذه المخصصات و تختلف نسبة المخصصات حسب ظروف كل مصرف و من أمثلة المخصصات : مخصصات الاستهلاك و مخصصات الديون المشكوك فيها .

* الأرباح غير الموزعة : إن الإحتياطي و المخصصات تكون غير معدة للتوزيع على المساهمين كأرباح ، إلا أن المبالغ التي تبقى بعد إقتطاع الإحتياطيات و المخصصات تكون قابلة للتوزيع على شكل أرباح أسهم ، و قد توزع الإدارة جزءا منها و ستبقى جزءا منها على شكل أرباح غير موزعة ، إلا أنها تكون قابلة للتوزيع و يوزعها المصرف متى يشاء .

(3) - سندات الدين طويلة الأجل : إن رأس المال و الإحتياطي و المخصصات و الأرباح غير الموزعة هي المصادر الداخلية التقليدية للأموال بالنسبة للمصرف التجاري ، أما المصادر الحديثة فتشمل سندات الدين طويلة الأجل و هي من المصادر الداخلية و يصدرها المصرف و يبيعها للجمهور و للمؤسسات و يحتفظ بالأموال الناتجة عن هذا البيع ضمن أمواله الخاصة شريطة أن يكون لسداد الودائع حق الأولوية على سداد هذه السندات عند تصفية أعمال المصرف .

✓ مصادر خارجية : و تتمثل في :

أ) - **الودائع** : الودائع بشكل عام من أبرز مصادر التمويل الخارجية للمصرف و هي بشقيها الودائع المحلية و الودائع الأجنبية و تمثل المصدر الرئيسي لأموال المصرف التجاري و هي أنواع¹:

- * الودائع تحت الطلب .
- * الودائع غير جارية .
- * الودائع لأجل .
- * الودائع بإخطار .
- * ودائع التوفير .
- * الودائع المجمدة².

ب) **القروض** : من مصادر أموال البنوك التجارية نجد الإقتراض و الذي يتم من مختلف المؤسسات خاصة منها ، البنك المركزي ، المؤسسات المالية و النقدية سواء الوطنية أو الأجنبية .

و هناك مصادر تمويل أخرى تتمثل في : قيمة الشيكات و الحوالات المسحوبة لدى البنك أو على حساب عملائه ، الأرصدة الدائمة المجمدة لدى البنك ، الفوائد المستحقة لبعض المودعين و بعض النفقات كالأجور و هي موارد ذات طبيعة خاصة لا يمكن الإعتماد عليها في التوظيف لأنها ديون لا تستحق أحيانا .

ثانيا : **إستخدامات البنوك التجارية :**

يمكن القول أنه تعبر خصوم البنك عن موارده ، و تعبر أصوله عن استخداماته ، لذلك الموارد و من الوجهة المحاسبية تتعادل بالضرورة القيمة الدفترية للأصول البنك مع قيمة خصومه أو إلتزاماته بينما لا تظل عادة القيمة الفعلية لأصول البنك مساوية لقيمتها الدفترية و بالتالي تختلف عن قيمة الخصوم أو الإلتزامات³ .

* يمكن تقسيم استخدامات البنوك التجارية إلى ثلاث مجموعات حسب درجة السيولة أولا ثم حسب درجة الربحية ثانيا كما يلي :

1 - **المجموعة الأولى:** الهدف منها تحقيق السيولة فقط و تشمل:

أ) **النقدية الجاهزة لدى البنك** : و هي عبارة عن نقود قانونية موجودة لدى البنك باستمرار لكي يتمكن من مواجهة طلبات اليومية .

ب) **الأرصدة النقدية المودعة لدى البنك المركزي** : و هي عبارة عن الاحتياطي النقدي القانوني الذي تشكله البنوك التجارية بشكل إلزامي ، و هو يعتبر من أحد أدوات المراقبة على البنوك التجارية من قبل السلطة النقدية .

2 - **المجموعة الثانية** : و تكون سيولتها منخفضة مقارنة بالمجموعة الأولى لما يمكن أن تدر ربحا و هي تشمل :

أ) **أصول شديدة السيولة** : و هي تلك الأصول التي يمكن تحويلها إلى سيولة بسهولة و دون أي مشقة و تشمل :

- أصول تحت التحصيل و هي الأصول التي يمكن أن تتحول إلى نقود سائلة خلال فترة قصيرة .

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 36-40 .

² المرجع السابق، ص 40-42 .

³ عجرود حنان و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 22، 23، 24 .

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

- ب) الأوراق المالية القصيرة الأجل : سيولتها تكون أقل من الأصول السابقة و أهمها أذونات الخزينة التي تصدرها الحكومة لتمويل الدين العام و التي عادة ما تكون قصيرة الأجل و ذات سيولة عالية لكونها مضمونة .
- ج) الأوراق التجارية المضمونة: وهي تمثل قروض قصيرة الأجل لأنها عن أوراق تجارية قام البنك بخصمها لمعاملين مقابل عمولة عن الفترة الواقعة بين تاريخ الخصم و تاريخ الاستحقاق .
- د) القروض و السلف: و التي يقدمها البنك لتمويل رأس المال العامل في المشاريع الاقتصادية المختلفة و التي تكون غالبا قصيرة الأجل .

- 3 - المجموعة الثالثة : و التي سيولتها منخفضة جدا بينما أرباحها مرتفعة مقارنة بالأصول السالفة الذكر ، على اعتبار أن هدفها الأساسي هو تحقيق الربح و تشمل ما يلي :
- * القروض متوسطة و طويلة الأجل .
 - * الأوراق المالية طويلة الأجل
 - * الإستثمارات الحقيقية (أصول مالية ثابتة)¹

المبحث الثاني : خدمة العملاء في البنوك التجارية :

تزايد الاهتمام بالعميل في الآونة الأخيرة و ذلك بعد ازدياد المنافسة بين المؤسسات حيث أن التنافس الحاد بين هذه المؤسسات أدى إلى ضرورة التركيز على إشباع حاجات و رغبات العميل و ذلك محاولة لإرضائه و إسعاده و سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على خدمة العملاء و العميل و أنواعه و متطلبات إرضائه ، أهميته و كذا العوامل المؤثرة على العميل للحكم على الخدمة .

المطلب الأول : مفهوم خدمة العملاء :

يمكن تعريفها بأنها مجموعة الأنشطة و الفعاليات التي تقوم بها المؤسسة للمساعدة في إيجاد الجو الذي يوفر للعملاء الراحة و يبعث فيهم الثقة مما يقود بالتالي إلى استمرار تعاملهم معها و يبعث فيهم الثقة مما يقود بالتالي إلى استمرار تعاملهم معها² .

المطلب الثاني : مفهوم العميل و أنواعه و متطلبات إرضائه:

أولا : مفهوم العميل :

تعرف المنظمة الدولية للمقاييس ISO العميل على أنه " وجهة المنتج الصادر من المورد "

وردت أيضا ضمن هذا المعيار الملاحظات التالية :

¹ بكاكرة سميرة ، و آخرون ، ص 5 ، 6 .

² ناجي معلا ، خدمة الزبائن مدخل إتصالي سلوكي متكامل ، زمزم للنشر و التوزيع ، عمان الأردن 2010 ، ص 29 .

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

- * في حالة التعاقدية : يسمى العميل «مشتري» .
- * يمكن أن يكون العميل : المستهلك النهائي ، المستخدم ، المستفيد أو المشتري .
- * يمكن أن يكون الزبون داخليا أو خارجيا بالنسبة للتنظيم¹.
- و يعرف العميل أيضا بأنه « العملاء أو الزبائن هم مختلف الأطراف الذين يتعاملون مع المؤسسة أو تربطهم علاقة معنية بها »².

ثم يمكن تعريف العملاء على أنهم الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يقومون بفتح حسابات لدى البنك بهدف إيداع أموالهم أو القيام بالعميات المالية المختلفة و التي تمر بحساباتهم³ .

ثانيا : أنواع العملاء :

- 1 -العميل السليبي : و يتصف العميل هنا بالخجل و المراجعة و كثرة أسئلته و رغبته في الإصغاء بانتباه و يقظة ، إضافة إلى البطء في اتخاذ القرارات و إعطاء الردود للأسئلة التي تطرح عليه ، فهو يفكر في موضوعات كثيرة أثناء حديث الموظف معه مما يقلل من درجة تركيزه و استيعابه لحتوى حديث الموظف .
- 2 -العميل الثرثار: و يتصف العميل هنا بأنه صديق مجامل و يتمتع بما يقضيه من وقت في محادثة الغير ، فهو يتصف بالفكاهة و الدعابة ، و تنطوي شخصية هذا العميل على سرعة الإستحواذ على ما يدور من حوار مع غيره فهو يخلط الموضوعات ببعضها و لديه الأساليب إلى جر الأشخاص الذين يحاورونه إلى الأحاديث التي يريدها .
- 3 -العميل المغرور المندفع : يشعر العميل بأنه يحسن صنعا عندما ينتظره الآخرون إذ أن مبالغته في إدراكه لذاته تولد لديه اتجاهات و نزعات التميز و السيطرة ، إضافة إلى أن غروره المفرط يقوده دائما إلى شعوره العالي بالثقة لهذا فهو يبدو في عجلة من أمره و ينفذ صبره بسرعة و يلجأ إلى المقاطعة في الحديث و يحاول إعاقه الآخرين عن العمل ، كذلك فهو يثار بسهولة و لا يسأل كثيرا و ذلك الشعور بأنه يعرف كل شيء .
- 4 -العميل الغضبان : و يتصف هذا العميل بسرعة الغضب و إمكانية الإثارة بسرعة فهو يبحث عن صغار الأمور و توافهها لكي يجعل منها مبررات كافية لافتنال الغضب كما أنه من الصعوبة إرضاءه فأراؤه دائما متشددة و فيها نوع من التهجم .
- 5 -العميل المتسوق : يميل هذا العميل إلى التمعن في الأشياء و تفحصها ، فلا يوجد في ذهنه شيء محدد يريده، فهو يستمتع بالتسوق ، و إذا لم يجد شيء يفعلُه ينظر هنا و هناك ، و بالرغم من إمكانية أن يكون هذا عميلا مرتقبا و عميلا جيدا ، و أحيانا يجدر الإهتمام به بحذر لأنه لا يرغب أن يكون محل مراقبة أو ملاحظة و هذا العميل إذا شعر أن أحد يراقبه تصرفاته فإنه يكف فوراً عن القيام بما يعمل .
- 6 -العميل المتشكك : تتصف شخصية هذا النمط من العملاء بترعة عميقة و عدم الثقة في الآخرين ، كما تتسم هذه الشخصية بلهجة تنطوي على السخرية لما تقول له ، و يحاول عميل ذو الشخصية هذه طلب البرهان كل ما تقوله ،

¹ صيفون حكيمة ، العايب حورية ، العيفة مريم ، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العميل ، مذكرة تخرج ليل شهادة ليسانس LMD ، المركز الجامعي ميلة ، 2011-2012 ، ص 25 .

² محمود جاسم الصمدي ، ردينة عثمان يوسف ، سلوك المستهلك ، دار المناهج للنشر و الوزيع ، عمان الأردن ، 2007 ، ص 19 .

³ حمداوي وسيلة ، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مديرية النشر لجامعة قالمة ، 2009 ، ص 37 .

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

و كذلك من الصعوبة أن تعرف ما يريده من صعوبة التعامل معه و يمكن أن يكون عميلا جيدا إذا ما أحسنت معه¹.

- 7 - **العميل المتردد** : و يتصف هذا النمط من العملاء بعدم القدرة على اتخاذ القرار بمفرده كما ينظر إلى عملية اتخاذ القرار على أنها صعبة لا يقوى عليها ، و يبدو غير متأكد و مترددا في حديثه و يتميز بعدم الاستقرار على رأي ، وبالرغم من أنه و يلجأ في معظم الأحيان إلى تأجيل قراره إلى وقت آخر .
- 8 - **العميل التروي** : و يتصف بالتفاخر الدائم بقدرته على اتخاذ قرارات سريعة و نادرا ما يصغي إلى المناقشات الطويلة ، و هو مدفوع بعواطفه في سلوكه الإستهلاكي و تجذبه المظاهر أكثر من المضامين ، و لهذا فإن أي محاولة لتقديم أي معلومة تفصيلية ، و الشرح المستفيض عن خدمة ما تكون مضیعة للوقت ، فمهما قدمت له من المعلومات فإنه في النهاية سيختار ما يناسب نزوته .
- 9 - **العميل العنيد** : يتصف هذا العميل أنه إيجابي التزعة ، نشيط و مبادر يتمتع بإستقلالية عالية جدا يفضل إتخاذ قراراته بصورة منفردة و بعيدا عن تأثير الآخرين فهو عنيد متشبث آرائه و ربما كان إدعاؤه مبنيا على علم أو ربما يكون مجرد هراء ، محافظ على رأيه يقاوم التغيير ، و يرفض الأخذ بكل ما هو جديد و متطور ذو عقلية مغلقة .
- 10 - **العميل الصامت** : تمتاز شخصية هذا العميل بالهدوء و قلة الكلام ، يستمع أكثر مما يتكلم هناك صعوبة في استدراك أفكاره و آرائه بسرعة متزن و غير متسرع في اتخاذ قراراته ، يعن في كل ما يقرأ و يتروى عند الحديث ، باحث جيد عن المعلومات يحاول عمل مقارنات للوصول إلى الإختيار الأنسب ، فهو بارع في محاولاته لترشيد تصرفاته ، متفتح الذهن و يقبل حجة الغير إذا ما إنطوت على المنطق و الحقيقة ، يميل إلى التحليل و الربط بين المعطيات ، جدي فيما يقول و تعابيره الوجيهة توحى بذلك يدرك الخطر بطريقة عالية².

ثالثا : متطلبات إرضاء العميل :

إن البنك الذي يسعى إلى إرضاء العملاء يجب أن يمتلك موارد مالية و بشرية كافية بوسعها توفير خدمة ذات جودة عالية تكسب أكبر عدد ممكن من العملاء و توسيع البنك لخصته التسويقية ، حيث أن العميل الراضي سيكرر القيام بالعملية والعمل على نقل الصورة الحسنة عن البنك و يوضح " كانوا " متطلبات الخدمة و تأثيرها على إرضاء العميل إلى 3 أنواع .

1 - المتطلبات الأساسية :

يتوقع أن تكون هذه المتطلبات في الخدمة و بالتالي لا حاجة إلى التغير عنها أما إذا لم يتم تلبية هذه المتطلبات فإن العميل لن يكون راضي بالمقابل إذا كانت هذه المتطلبات موجودة فإن ذلك يزيد من رضا العميل³ .

2 - متطلبات الأداء :

تكون بإتجاه واحد أي مستوى رضا العميل يتناسب طرديا مع درجة هذه المتطلبات و كلما كانت درجة تلبيتها عالية كلما كان مستوى الرضا عالي و العكس صحيح .

¹ ناجي معلا ، مرجع سبق ذكره ، 125- 129 .

² المرجع السابق، 125- 129 .

³ صيفون حكيمة ، وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 41-42 .

3 -متطلبات الجاذبية :

إن هذه المتطلبات تحتل أكبر درجة من التأثير على رضا العميل و حسب طبيعة هذه المتطلبات فإنها غير معبر عنها من قبل العميل و كذلك فهي غير متوقعة منها .

أن الوفاء بدرجة معينة من هذه المتطلبات يعطي العميل درجة أكبر من الرضا الوظيفي ، أم إذا لم يتم الوفاء فإن العميل سيشعر بعدم الرضا .

المطلب الثالث : أهمية العملاء و حكم العميل على الخدمة المقدمة

أولا : أهمية العميل :

تكمن أهمية العملاء لأي مؤسسة سواء مؤسسة أعمال أو مؤسسة عامة أو غيرها في الحقائق الرئيسية التالية :

- * العميل هو المبرر الوحيد لوجود مؤسسة .
- * العميل هو الأساس في خلق الفرص الوظيفية و فرص الترقية .
- * إشباع حاجات العميل هي الوسيلة لتحقيق الربح و النمو الإستقرار .
- * نمطية الخدمات و صعوبة تميزها .
- * النهوض بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة .
- * تشبع الأسواق و كثافة المنافسة¹ .

ثانيا : العوامل المؤثرة على العميل للحكم على الخدمة

إن سلوك العميل و تصرفاته اتجاه البنك و خدماته يتأثر بالعديد من العوامل التي تدفعه إلى التعامل مع البنك و من بينها العوامل الآتية :

- * مدى وفرة الخدمات المصرفية و تكاملها و اتساع و ارتباط مربحها ، و إتاحتها في الفروع القريبة من العميل .
- * تكلفة الحصول على الخدمات المصرفية و الاستفادة منها.
- * مقدار المجهود و الوقت الذي بذله العميل في سبيل الحصول على الخدمة .
- * موقع فروع البنك و مدى قربها من العميل .
- * المزيج الترويجي الذي يمارسه البنك و مدى النجاح ما يشتمل عليه من عناصر المزيج التسويقي الترويجي² .

¹ المرجع السابق ، ص 42 .

² بشير العلاق ، حميد الطائي ، إدارة عمليات الخدمة ، دار البازوري ، العلمية للنشر و التوزيع ، عمان الأردن 2009 ، ص 107 .

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك التجارية

مم أجل معرفة و فهم بوضوح للخدمات المصرفية و مدى أهميتها بالنسبة للبنك و العميل يجب توضيح مجموعة من العناصر والمتمثلة في مفهوم الخدمة المصرفية و خصائصها بأنواعها المقدمة للعملاء .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية :

تعرف الخدمات المصرفية بأنها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف إلى تلبية حاجات و رغبات المستفيدين و تقديم المنفعة لهم .

و يحمل مصطلح الخدمة المصرفية مفهومين :

الأول تسويقي : كونها تقدم لإشباع احتياجات و رغبات العملاء .

الثاني منفعي : يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى العميل و هو النقطة المركزية في الجهود المصرفية و أن الخدمات المصرفية تقدم بهذا الإشباع لاحتياجاته و رغباته و تحقيق المطابقة بين الخدمات المقدمة و الرغبات و الإحتياجات .

المطلب الثاني : خصائص الخدمة المصرفية :

إذا نظرنا إلى الخدمات المصرفية على أنها نشاط اقتصادي نجد أنه يتميز بعدة خصائص سنتعرض لها فيما يلي :

- * تعدد مجالات الخدمة المصرفية و ارتباطها بجميع الأنشطة الاقتصادية و الإجتماعية الأخرى بالدولة .
 - * الطلب على الخدمات المصرفية يدل على التقدم الاقتصادي لدولة ما ، و الخدمة المصرفية نشاط إنتاجي ذا طبيعة خاصة و يرتبط بقضايا التنمية بمجالاتها المتعددة .
 - * الخدمة المصرفية تدل على الرفاهية الاقتصادية في الدولة و كذلك الخصائص السكانية المختلفة .
 - * الطلب على الكثير من الخدمات المصرفية يتصف بصفة التكرار .
 - * الخدمة المصرفية متكاملة أي غير قابلة للتجزئة أو التقييم أو الانفصال فهي كل متكامل في ذاته و في أجزائه وعناصره¹ .
 - * الخدمة المصرفية لا تخزن و هذا بسبب تغير الطلب .
 - * ترضي العميل تماما و لا تدع لديه نقص في الإشباع فالعلاقة بين البنك و العميل علاقة دائمة و مستمرة قائمة على تعظيم الإشباع لدى العميل .
 - * الخدمة المصرفية ترتبط بالشخص الذي يقدمها فإذا كان هذا الشخص ليس له معرفة أو تكوين أو سلوك مناسب فسيعطي نظرة سلبية عن البنك² .
- ✓ بالإضافة إلى ذلك فإن مفهوم الخدمة المصرفية يتضمن مجموعة من الخصائص التي يعمل البنك على تطويرها من أجل تحقيق الجودة في أدائها:

¹ صيفون حكيمة ، وآخرون مرجع سبق ذكره ، ص3 .

² المرجع السابق، ص3.

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

- 1 -**الخصائص الظاهرة :** و هذه الخصائص يسهل التعرف عليها من طرف العملاء و تميزها و هي مرتبطة بمواصفات الخدمة أو بعلاقتها ببقية الخدمات التي يقدمها البنك .
- 2 -**الخصائص الضمنية :** و هي خصائص غير ظاهرة ترتبط بقدرة البنك على إعطاء صورة ذهنية ايجابية عنه لعملائه الحاليين أو المرتقبين و يتم ذلك من خلال الرموز المعنوية كالأمان و الثقة ...، أو توصيل رسالة معنية للعميل عن طريق المعلومات لتعريفه بخصائص الخدمة أي إدراكه لأهميتها بالنسبة له و اتخاذ قراره بالإقبال عليها .
- 3 -**الخصائص الخارجية :** و هي الخصائص التي ترتبط بالمجتمع الذي يتواجد فيه البنك لذلك يجب أن يحرص البنك على تقبل المجتمع للخدمات المقدمة من طرفه و حتى لا تتعارض هذه الخدمات مع احتياجات و رغبات المجتمع¹.

المطلب الثالث أنواع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

و يتم تصنيفها إلى نوعين :

أولا : الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة للعملاء :

هي تلك الخدمات التي ظهرت مع ظهور أول مصرف و لم تندثر مع تطوره و هي تتمثل في استقبال الودائع و تقديم القروض.

- 1 -**قبول الودائع :** يقوم البنك التجاري بتلقي الودائع من العملاء بوضعها في البنك بصفة قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف و تتجسد هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية .

و هناك عدة أنواع للودائع منها :

- * **الودائع الجارية (تحت الطلب) :** هي الودائع التي تكون تحت تصرف أصحابها أي يمكن سحبها متى شاءوا ، لا يمكن الاستفادة من الفوائد .
- * **الودائع لأجل :** وهي التي يضع أفرادها لمدة محددة و لا يمكن سحبها إلا بعد انقضاء تلك المدة و يستفيد أصحابها من الفوائد .
- * **الودائع الإدخارية :** تتميز هذه الودائع باعتبارها ودائع توضع لمدة طويلة مضافا إليها فوائد عند سحبها .
- * **الودائع الائتمانية :** يختلف هذا النوع عن الودائع المذكورة الأخرى فهذا النوع من الودائع ناشئ عن مجرد فتح حسابات و القيام بعملية الإقراض².

2 -تقديم القروض (الائتمان) :

إن أصل معنى الائتمان في الإقتصاد هو القدرة على الإقراض ،

أما اصطلاحا فهو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المديونية .

و يراد في الإقتصاد الحديث أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين ، فهي صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على البنوك بأنواعها .

¹ حمداوي وسيلة ، مرجع سبق ذكره ص 29 - 30 .

² الطاهر لطرش تقنيات البنوك الطبعة السابعة ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر ، 2010 ، ص 25- 27 .

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

و تعرف القروض بأنها تلك الخدمات المقدمة للعملاء التي يتم بمقتضاها تزويدهم بالأموال اللازمة على الالتزام بسدادها مع الفوائد و عمولات مستحقاه عليها و المصاريف دفعة واحدة أو على أقساط و يتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة ضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد .

معايير منح الإئتمان :

يعتمد منح القروض مجموعة من المعايير المعروفة بـ 5CS و هي :

- 1 -الشخصية : CHARACTER و تعتمد على شخصية العميل و مدى وفائه بالتعهدات و الالتزامات .
- 2 -القدرة : CAPACITY : و تعني قدرة العميل على تحقيق الدخل و قدرته على سداد القرض¹ .
- 3 - رأس المال CAPITAL إذا يعتبر رأس المال بمثابة ضمان إضافي في حالة فشل العميل عن التسديد .
- 4 -الضمان COLLATERE: وهي مجموعة الضمانات التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف .
- 5 -الظروف المحيطة : CONDITIONS و يقصد بها المناخ الإقتصادي و الإطار التشريعي و القانوني² .

ثانيا : الخدمات المصرفية الحديثة المقدمة للعملاء

هناك خدمات عديدة نذكر منها مايلي :

1 -التعامل بالأوراق التجارية و المالية :

الأوراق التجارية : هي وثائق شكلية محررة بصيغ معينة لتثبت دين محدد بمبلغ معين يتعهد فيها الموقع أو يأمر شخص آخر بدفعه لشخص ثالث و هذه الأوراق تكون قابلة للتداول و بالتالي إنتقال الحق فيها إلى الغير للتظهير أو المناولة اليدوية أهم صورها:

- أ) سند السحب أو البوليصة أو السفتجة .
- ب) سند الأمر أو سند الأدنى أو الكمبيالة .
- ج) الشيك³ .

أما الأوراق المالية: فهي الصيغة التي يشترك بها أكبر عدد من ذوي المدخرات الفائضة عن حاجاتهم في تمويل المشروعات الكبيرة ، إذ تصدر هذه الأخيرة أوراق تثبت حق المشاركة في المشروع ، ثم التوجه للاكتتاب في الأسواق المالية⁴ .

¹ حسين سمير عشيّش ، ظافر الكبيسي ، التحليل الإئتماني ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع الأردن 2010 ، ص 58 .

² المرجع السابق، ص 59 .

³ أكرم ياملكي ، الأوراق التجارية و العمليات المصرفية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن 2009 ، ص 21 .

⁴ شاكر القزويني ، مرجع سبق ذكره ، ص 122.

2 -الإ اعتمادات المستندية :

يعتبر الإ اعتماد المستندي من أهم الوسائل المستعملة في تمويل التجارة الخارجية ، و القصد من الاعتماد المستندي هو الترتيبات التي يقوم بها البنك ففتح الاعتماد بناء على طلب العميل و تعليماته للقيام بالدفع للمصدر ، أو قبول و دفع سحب على مسحوبات على المستفيد ، و هنا يحل بنك المستورد محل المستورد في الالتزام بالتسديد السلعة للطرف الآخر¹ .

3 -عمليات الضمان (القرض بالالتزام) :

إن القرض بالالتزام أو بالتوقيع لا يتجسد في إعطاء أموال حقيقية من طرف البنك إلى العميل إنما يتمثل في الضمان الذي يقدمه له لتمكينه من الحصول على أموال من جهة أخرى و يمكنه التمييز بين ثلاث أشكال رئيسية :

أ) الضمان الاحتياطي :

هو عبارة عن إلتزام يمنحه البنك يضمن بموجبه الإلتزامات التي قبل بها أحد مديني الأوراق التجارية و عليه فإن الضمان الاحتياطي هو عبارة عن تعهد بضمان القروض الناجمة عن خصم الأوراق التجارية ؟

ب) الكفالة :

* هي عبارة عن إلتزام مكتوب من طرف البنك يتعهد بموجبه بتسديد الدين الموجود على عاتق المدين (العميل) في حالة عدم مقدرة على الوفاء .

ج) القبول :

في هذا النوع يلتزم البنك بتسديد الدائن و ليس العميل² .

4 -شراء و بيع العملات الأجنبية :

يتولى البنك المركزي عمليات الذهب و العملات الأجنبية لحساب الخزينة و هو المسؤول أيضا على مراقبة التحويل الخارجي أي الرقابة على ما يدخل و ما يخرج من عملات أجنبية ، و يسمح البنك المركزي للمصارف التجارية بإجراء بعض العمليات الخاصة بالتحويل الخارجي منها ما يلي :

- * صرف أوامر الدفع و حوالات الدفع .
- * صرف الشيكات السياحية القادمة من الخارج .
- * تحويل مرتبات المواطنين المقيمين في الخارج و تلقي مرتبات الأجانب العاملين في الخارج .

5 -تأجير الخزائن الحديدية :

يقوم البنك التجاري بتأجير خزائن لديه للعملاء يودعون بها أشياء ثمينة أو وثائق أو أموالا عينية أو حتى نقدية مقابل أجرة يدفعونها ، و تكون هنا بصدد عقد إستئجار الخزينة بواسطة العميل ، يشمل شرطا ضمينا مفاده عدم

¹ أحمد صبحي العيادي ، إدارة العمليات المصرفية و الرقابة عليها ، دار الفكر للنشر و التوزيع ، الأردن 2010 ، ص 140 .

² الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص 67 .

الفصل الأول : البنوك التجارية و الخدمات المصرفية

وضع أشياء غير مشروعة في داخل الخزينة و تعد هذه الخدمة من ضمن الخدمات التي يقدمها البنك التجاري بهدف الترويج له و اجتذاب العملاء فهي خدمة قليلة التكلفة على البنك¹ .

6 -إدارة الأموال و الممتلكات و تقديم الخدمات الإستشارية للعملاء :

نظرا لما تملكه البنوك من خبرة واسعة في مجال الأموال و الإستثمارات فإن للعملاء رغبة في الإستفادة من هذه الإمكانيات و القدرات التي تملكها تلك البنوك ، فإنهم يعهدون بأموالهم أو مدخراتهم و مشاركتهم لتحقيق أهداف البنك ليستثمرها لصالحهم ، و أهم الخدمات التي يقدمها البنك كأمين استثمار في مجال إدارة الأموال و الممتلكات و تقديم الإستشارات الإستثمارية للعملاء و هي :

- * إدارة أموال صناديق المدخرات و معاشات العاملين .
- * إدارة أموال و ممتلكات العاملين في الخارج .
- * تقديم الخدمات الإستشارية للعملاء .

7 -إدارة الأموال و الممتلكات لصالح الورثة المنتفعين :

يحرص بعض العملاء على إفادة ورثتهم و ذويهم عن أموالهم و ممتلكاتهم بعد وفاتهم بحيث تتم هذه الإستفادة في إطار محكم و تعليمات محددة يصدرها العميل للبنك كأمين استثمار ، يتولى تنفيذها بعد وفاته لصالح هؤلاء الورثة و المنتفعين طالما كانت في حدود النظم الشرعية و القوانين و ذلك من خلال :

- إدارة التركات و تنفيذ الوصايا .
- إدارة الأموال الموقوفة و الهبات
- رعاية القصر .
-

8 -تمويل عملية الخصخصة و توسيع قاعدة الملكية :

يتم ذلك من خلال تقديم قروض طويلة الأجل لإتحادات العاملين المساهمين من خلال حصيلة توزيعات الأسهم المشتراة بالإضافة إلى ما تسدده إتحادات و نقابات العاملين ، و يستفيد البنك في مقابل ذلك بإعفاءات ضريبية تقدر ب 50 % من فوائد المستحقة .

هذا ما دفعه إلى تقديم مثل هذه القروض ، و بأسعار فائدة المنخفضة تساهم إلى حد بعيد في نجاح برنامج الخصخصة و توسيع قاعدة الملكية و بالتالي هذه الخدمة وجهته إليها السلطات النقدية و الظروف الاقتصادية التي يعيشها البنك .

9 -رسمية القروض :

بمعنى استبدال القرض بحصة في رأس المال بعد الفشل في سداد الإلتزامات الشركة المعنية ، و تأكيد البنك أن أسباب تدهور هذه المنشأة يرجع إلى سوء الإدارة و بالتالي ملكية مجزء من رأس المال يعطيه الحق في المشاركة في إدارة هذه الشركة .

¹ شاكر القزويني ، مرجع سبق ذكره ، ص 121.

10 - إدخار المناسبات :

تشجيع المصارف المتعاملين معها أن يقوموا بإدخار لمواجهة مناسبات معينة مثلا : نفقات الدراسة ، نفقات موسم الإصطياف أو الزواج ، شراء مسكن ... الخ ، حيث يعطيهم البنك فوائد مغرية على هذه المدخرات و تمنحهم تسهيلات إئتمانية خاصة تتناسب مع مدخراتهم .

11 - خدمات الكمبيوتر :

أخذت المصارف تستخدم العقول الالكترونية في كثير من نواحي النشاط فيها ، و كثير ما تجد هذه المصارف نفسها في مركز يسمح لها بتقييم هذه الخدمات لمصارف و مؤسسات أخرى مقابل عمولة ، فالمصارف قد تقوم بتزويد المتعاملين معها بكشوف تبين الضرائب المترتبة على إيراداتهم و كذا تراقب الموجودات في محازنهم .

12 - خدمات البطاقة المصرفية :

تلخص هذه الخدمة في منح المتعاملين بطاقة بلاستيكية شخصية تحتوي على شريط ممغنط تحمل إسم صاحبها و عنوانه ، تاريخ الصلاحية ، تاريخ الإصدار إمضاء العميل بالإضافة إلى رقم حسابه ، تمنح ¹ لأشخاص لديهم حسابات مصرفية لدى البنك المصدر أو أحد فروعها أو البنوك المشاركة في نظام الإصدار المعروف بنظام الدفع الإلكتروني و نذكر أهم البطاقات المستخدمة في البنوك :

أ) بطاقة المحلات التجارية : تقدم هذه البطاقة إلى المحلات التجارية عوض عن النقود ، ولا يمكن استخدامها في غير المحل المصدر و من أجله و يستطيع العميل الاستفادة من تسهيل إئتماني حيث يحصل على فترة سماح بعدم الدفع إلا بعد مدة تصل إلى 25 يوم .

ب) بطاقة السفر و الترقية : يوجد نوعان فيها البطاقة الخضراء و البطاقة الذهبية ، و الشركات المصدرة لهذا النوع تشترط أن يقوم حامل البطاقة بسداد كامل المبلغ الدائن في نهاية مدة السماح الممنوحة له و قد تصل إلى أربعين يوما و يدخل في ذلك المبلغ المستحق من شراء السلع و الخدمات من الحساب النقدي .

ج) البطاقة الإئتمانية : هي بطاقة تمثل إئتمان حقيقيا لحاملها حيث يستطيع التعامل بها و رصيدها يساوي الصفر في عملية الشراء حيث يقوم البنك بالتسديد عن عملية لمدة 25 يوما ثم تسوى العملية بينهما كإئتمان مجاني .

د) بطاقة الصرف الآلي : هي بطاقة تمكن حاملها من الوصول إلى حسابه لدى البنك و السحب منه عن طريق أجهزة الصراف الآلي أو استخدام البطاقة في شراء السلع و الخدمات .

هـ) البطاقة الذكية : حيث يتمكن حامل هذه البطاقة من التخاطب مع حساب البنك أو حاسوب الصراف الآلي ، والأصل في فكرة هذه البطاقة أن تكون قادرة على تخزين نقد إلكتروني يغني حاملها من الذهاب إلى البنك أو جهاز الصراف الآلي .²

¹ بكافرة سميرة ، و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 11 - 12 .

² المرجع السابق، ص 13 - 14 .

خاتمة الفصل الاول :

إن التوجيهات الحديثة للبنوك التجارية تعتمد على مدى كفاءتها في إستغلال كل الفرص لتحقيق رغبات و تطلعات ورضا العميل ، الذي يرتبط إرتباطا متزايدا بابتكارات التقنية ، و الغرض من ذلك الحفاظ على مكانتها المصرفية ، استقرارها في ظل التغيرات الحاصلة في كل المجالات ، و ترتبط الخدمة المصرفية إرتباطا قويا بالعمل ، إذ يعتبر هو الدافع لتحسين نوعية وجودة الخدمة و تطويرها و إنتقالها من الخدمات التقليدية إلى خدمات حديثة متطورة ، و ذلك للحفاظ على العملاء الحاليين و كسب آخرين مرتقبين .

مقدمة الفصل الثاني:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القطاع الحكومي وهو إحدى أوائل البنوك التي ظهرت في الجزائر، ولها شبكات كثيفة في الوطن.

إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الحكومي، وهو بنك تجاري أيضا حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت تحت الطلب أو لأجل ، كما يمكنه أيضا منح القروض متوسطة وطويلة أجل لتكوين رأس مال ثابت.

ويتعين علينا ولاكمال دراسة موضوع خدمة العميل في البنوك التجارية دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء وقسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية والريفية BADR وكالة وادي النجاء.

المبحث الثاني: بنك BADR وكالة وادي النجاء 842.

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة للعملاء من طرف BADR وكالة وادي النجاء و أهم إحصاءاته.

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء:

يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية من أقدم البنوك في الجزائر إذ أن وظيفته تكمن في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومهمته الأساسية هي تمويل القطاع الفلاحي.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء:

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم الرئاسي 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 وهذا المرسوم الرئاسي 84/85 المؤرخ في 30/04/1985 ويوجد مقره الرئيسي 18 شارع العقيد عميروش، حيث كان هدفه الرئيسي في البداية تمويل القطاع الفلاحي و الصناعات الفلاحية والري والنشاطات الريفية الأخرى، و الجدير بالذكر أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعرف بأنه بنك الإيداع و التنمية والاستقلال المالي، وقد بدأ العمل فعليا بتاريخ 01/11/1982 وطبقا للمادة 02 منه وقد تم تحويل بنك بدر إلى شركة مساهمة بموجب عقد 19/02/1989 بعدما كانت مؤسسة إشتراكية وذلك لتنفيذ قانون 01/88 المؤرخ في 12/05/1988 الموجه للمؤسسات العمومية الاقتصادية وكذا المرسوم 181/88 المؤرخ في 16/05/1988 أعطى فروعته صلاحيات واسعة في منح قروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات وتسهيلات لخدمات بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية.

المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء:

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك تجاري في علاقته مع الغير وهو أيضا بنك إيداع حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل ويستطيع بنك الفلاحة والتنمية الريفية منح القروض طويلة ومتوسطة الأجل.

ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية و الريفية بنك متخصص في القطاع الفلاحي وفي هذا المجال يمكنه تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الفلاحية والري و النشاطات الريفية الأخرى وكذلك أنشطة الصناعات الغذائية فأصبح هذا البنك من أهم البنوك على المستوى الوطني لأنه فرض وجودها تدرجيا من خلال دوره التنموي.

المطلب الثالث: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** وكالة وادي النجاء:

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطويره بعدة مراحل رئيسية هي:

1 - المرحلة الأولى من 1982-1990:

خلال هذه السنوات انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصري والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات الطابع الفلاحي ، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، وقطاع الصناعة الغذائية.

2 - المرحلة الثانية من 1991-1999:

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغى من خلاله التخصص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية يشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة و المتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة إما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك وقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

1991: تم الانخراط في نظام سويفت swift لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

1992: تم وضع نظام SYBU الذي يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى TELETRAITEMENE، إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية.

1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.

1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة ، السحب بدر.

1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.

1988: بدء العمل ببطاقة سحب ما بين البنوك (CIB).

3 - المرحلة 2000-2008:

قام بنك بدر برفع حجم القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة، في نفس الوقت رفع مستوى معوقاته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة وقد وضع بنك بدر برنامج خماسيا بغرض مساهمة التحولات الاقتصادية والاستجابة بمتطلبات زبائنه، حيث نتج عن هذا البرنامج بعض الانجازات نذكر منها:

- التطهير الحسابي والمالي تقليل الوقت وتخفيف آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.
- الفترة من (2003-2008) أول بنك من بين البنوك الجزائرية تجسد مشروع البنك المجالس لخدمات مشخصة.

المبحث الثاني: بنك BADR وكالة وادي النجاء 842:

تكتسب بلدية وادي النجاء الطابع الفلاحي بالدرجة الأولى، وكان من الضروري وجود بنك يهتم بهذا القطاع ، إذ يعتبر البنك الأول على مستوى المنطقة وهي بحاجة ماسة لتدعيم المزارعين بشكل فعال يدعوا للنهوض بهذا القطاع وتحسين الإنتاج الزراعي وتوفير رأس المال اللازم للزراعة والتنمية الريفية وسنتناول في هذا المبحث إلى التعريف بنك بدر وادي النجاء تم تحديد أهدافه ورسم هيكله.

المطلب الأول: بطاقة تعريف البنك BADR وكالة وادي النجاء:

أنشأت وكالة BADR بوادي النجاء في 02 جوان 1989 بموجب الممر 82/107 ونفع وكالة وادي النجاء وسط المدينة وتتوسط معظم المرافق وهذا ما يجعلها مقربة من العميل منها مؤسسة البريد والاتصالات، البلدية ، الدائرة ، المستشفى..الخ.

ويعمل على تحقيق أهداف البنك طاقم من الموظفين المتكون من المدير ويشرف البنك على تغطية احتياجات دائرة وادي النجاء بالإضافة إلى المناطق المجاورة لها وذلك بتقديم الخدمات.

المطلب الثاني: أهداف بنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

من اجل ضمان مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة دائمة، حددت مديرية البنك مجموعة من التوجيهات، ويندرج ضمن هذه التوجيهات خيار إعادة المركز الاستراتيجي للبنك وإرجاعه إلى تطلعه ألا وهو تمويل التمويل الفلاحة الريفية ، وتتضح الخطوط الكبرى لهذه الإستراتيجية فيما يلي:

- الهدف من إعادة تمركز البنك هو تمويل ومن أولويته تركيز الجهود على تطبيق صيغ مناسبة للتمويل وتوجيهها نحو الأنشطة التالية:
- قطاع الفلاحة على جميع المستويات.
- تمويل برنامج التنمية الريفية.
- ويوجه بنك بدر نشاطه كذلك في مجال تمويل التنمية نحو انجاز المشاريع التي تدعمها السلطات العمومية ومن بينها:

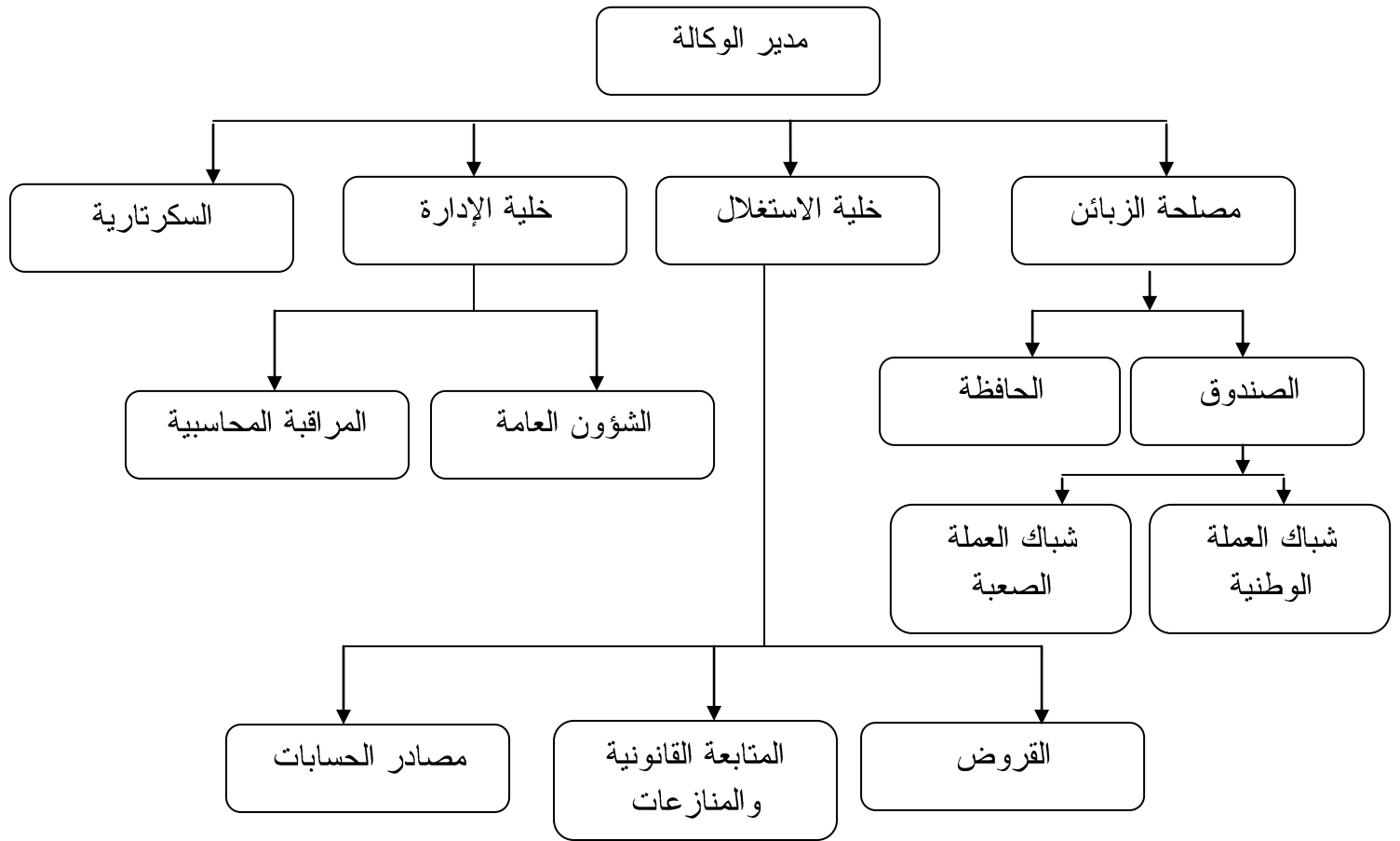
- القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الإستراتيجية للبنك.
- القروض الموجهة للخواص الهادفة إلى خلق نشاطات في المناطق الريفية.
- القروض الممنوحة للمهن الحرة.
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- ضمان تنمية متنافسة للبنك في مجال النشاطات التي يضطلع بتقديمها.
- محاولة توسيع ونشر شبكة فروع ووكالاته في كامل التراب الوطني.
- وضع برامج لتسيير ديناميكي في مجال التحصيل.
- محاولة تلبية رغبات زبائنه المتزايدة والمتنوعة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لـ **BADR** وكالة وادي النجاء.

تحتوي وكالة وادي النجاء على خمسة مصالح يشرف عليها رئيس، وقد إرتأينا إلى تنظيم هذه المصالح في هيكل تنظيمي والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR**:

لووكالة وادي النجاء- 842.



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق داخلية لوكالة وادي النجاء.

شرح الهيكل التنظيمي: ويضم

1 مدير الوكالة : هو المسؤول الأول في الوكالة يشرف على حسن تسييرها ويتكفل بالمهام التالية:

- تطوير نشاط الوكالة وضمان مردودية عالية.
- تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الواردة.
- إعداد تقارير دورية لنشاطات الوكالة في مواعيدها.
- إبرام جميع العقود الخاصة بالوكالة.
- الإمضاء على جميع العمليات المصرفية.

2 مصلحة الزبائن: وتضم فرعين:

– مصلحة الصندوق: تعتبر المحرك الأساسي لأي وكالة بنكية وهي أكثر ديناميكية تتطلب في هذه المصلحة السرعة والخفة والحذر والدقة لتفادي التعرض للأخطار وهذه المصلحة تنقسم إلى شبكين الخاص بالعملية الوطنية و العملة الصعبة.

– مصلحة الحافظة: وهي المصلحة التي تقوم بتحويل المبلغ من حساب إلى حساب آخر وكذلك تقوم بتحصيل الشيكات المقدمة من طرف العميل وتقديم الشيك المضمون.

3 خلية الاستغلال: وتضم كل من:

– القروض: ويقصد بها الجهة المختصة في منح القروض بمختلف أنواعها سواء للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين.

– المتابعة القانونية والمنازعات: وهي الجهة المختصة بالمعالجة القانونية في حالة وجود منازعات في البنك ومنها تلك الأخطار الناتجة عن عدم استرداد البنك لمبلغه الممنوح على شكل قرض أو مثلاً شيك بدون رصيد.

– مصادر الحسابات : ويقصد بها الشخص الذي يقوم بفتح الحسابات والذي يقوم بعملية انتقاء للعملاء الذين سيقومون بفتح حسابات بمبالغ كبيرة.

4 خلية الإدارة: وتنقسم إلى:

– الشؤون العامة : وهي الجهة المعنية بتوفير كل متطلبات الموظفين من مواد للعمل ومنها: الأقلام والأوراق...الخ.

– المراقبة المحاسبية: مهمتها تتمثل في :

- إجراء الحسابات الخاصة بالبنك بما فيها الميزانية .
- المتابعة للعمليات المحاسبية اليومية.
- إقفال اليومية الحسابية.
- مراقبة الحسابات اليومية.

5 السكرتارية: وتتمثل وظيفتها في:

- استقبال الصادر والوارد أي تسجيل جميع الوثائق السابقة مع جميع الوكالات في سجل خاص.
- تنظيم مواعيد المدير.
- طبع جميع الأوراق والوثائق التي يتعامل بها البنك.
- استقبال المكالمات الهاتفية.

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة للعملاء من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء :

يسعى بنك BADR دائما الى مواكبة التطور الاقتصادي والاجتماعي لذا عمد من خلال سياسته إلى تقديم عدة خدمات منها التقليدية و الحديثة ، لأنه مدرك بأن تحقيق أهدافه مرتبط بالاهتمام بالعمل لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم الخدمات التقليدية والحديثة في البنك المقدمة للعملاء بالإضافة إلى البطاقات الموجودة أو التي يتم استخدامها.

المطلب الأول: الخدمات التقليدية المقدمة للعملاء من طرف بنك BADR وكالة وادي

النجاء :

أولاً: فتح الحسابات البنكية (الودائع):

وهي قيام العميل بفتح حساب بنكي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهناك عدة أنواع لهذه الحسابات ومنها ما يعتبر وديعة.

1 -الحساب الفلاحي: وهو حساب خاص بفئة الفلاحين فقط حيث يقوم الفلاح بفتح هذا الحساب

لمزاولة أعماله الفلاحية.

2 -الحساب التجاري: وهو حساب خاص بالتجار فقط حيث يقوم التجار بفتحه لمزاولة أعماله التجارية.

3 -الحساب الخاص بالعملاء والمتعاملين مع وكالة تسيير القرض المصغر و الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب وغيرها: حيث يقوم العملاء بفتح هذا الحساب لأن هذه الوكالات تفرض عليهم فتح حساب لدى هذا البنك وذلك لتحويل المبالغ إلى هذا الحساب لإنجاز المشروع.

4 - حساب الموظفين: (الأجراء): وهو حساب خاص بالموظفين الذين يقومون بسحب رواتبهم عن طريق هذا البنك.

5 -حساب خاص بالعملة الصعبة: وهو حساب يخص فئة المتقاعدين أو أي شخص يرغب في فتح حساب بالعملة الصعبة سواء شخصي أو ناتج عن تحويل من الخارج.

6 -حساب التوفير (الودائع): وهو ينقسم إلى نوعين:

*حساب التوفير بالفائدة: وهو حساب الذي يحصل العميل من خلاله بإيداع أمواله على فوائد وتعتبر هذه الفوائد متغيرة وغير ثابتة تقريبا ب 3% .

*حساب التوفير بدون فائدة: وهي الودائع التي لا يحصل العميل على فائدة عند توظيف أمواله في البنك.

-الوثائق المطلوبة لفتح حساب بنكي:

تختلف الوثائق من حساب إلى آخر إلا أنها تشترك في :

- شهادة إقامة.
- صورة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطنية.
- بالإضافة إلى هذه الوثائق لا بد من وجود السجل التجاري ويمكن تعويضه ببطاقة فلاح أو بطاقة حرفي إضافة إلى الرقم الجبائي والرقم الإحصائي وهذا بالنسبة لفتح الحساب التجاري والفلاحي والخاص بالعملاء المتعاملين مع وكالة تسيير القرض المصغر..الخ.

ثانياً: منح القروض: وهي عبارة عن مبلغ معين يقدمه البنك للعميل وتعهد هذا الأخير بإرجاعه في المدة المتفق عليها وقد يكون بفائدة أو بدون فائدة.

أنواع القروض:

- قرض طويل المدى: ويكون من 5 سنوات فما فوق.

- قرض متوسط المدى: من سنة إلى 5 سنوات.

- قرض قصير المدى : أقل من سنة.

ويعتبر قرض قصير المدى الأكثر طلب في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة وادي النجاء وذلك لانه موجه فقط للفلاحين ويسمى أيضا "القرض الرفيق" وهو قرض بدون فائدة من طرف العميل ويعني ذلك أنا العميل لا يسدد عليه فوائد لكن في الحقيقة فهو قرض بفوائد وذلك لأن الفوائد تقوم بدفعها خزانة الدولة.

مكونات ملف طلب قرض قصير المدى(الخاص بالفلاحين):

-دفتر الشروط (طلب قرض مقدم من طرف العميل).

-مخطط التمويل (مبلغ القرض، نوعية المواد، الكمية ، الأسعار)

-بطاقة فلاح.

-شهادة استغلال الأرض(مساحتها، نوع النشاط الذي سيقام عليها).

-تعهد والتزام: تعهد العميل بإعادة مبلغ القرض في نهاية المدة وتسليم المنتج لتعاونية الحبوب والبقول

الجافة.

-الالتزام بتأمين المحصول واحترام أجال التسديد.

-استمارة مقدمة من طرف البنك.

-يتميز هذا النوع من القروض بأنه لا يتم تقديم ضمانات من طرف العميل ومدة دراسة 20 يوما على

الأغلب وهذه المدة ترتبط بعدد الطلبات كما أن العميل يمكنه الحصول على التمويل في مدتها 9 أشهر ويتم

على أقساط.

*طريقة التسديد: التسديد لا يكون عن طريق البنك مباشرة ولكن عن طريق تعاونية الحبوب والبقول الجافة حيث تكون هناك علاقة سابقة بينه وبين بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إذ أن العميل يتعهد بتقديم المحصول الزراعي إلى التعاونية وعند تقديمه تقوم هذه الأخيرة بتقييم مبلغ هذا المحصول وتقتطع منه المبلغ الذي يدين به البنك للعميل وكذلك تقتطع عمولة والباقي تحرره في شيك متبوع مع فاتورة وبهذا يقوم العميل بالتوجه إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ويحصل على أمواله نقداً، أما في حالة تأخر العميل عن التسديد في الوقت المتفق عليه سيقوده ذلك إلى دفع فوائد، أما عندما لا تكون هناك رغبة للعميل بالتسديد سيوجه ذلك للقضاء للفصل فيها.

المطلب الثاني: الخدمات الحديثة المقدمة للعملاء من طرف بنك **BADR** وكالة وادي النجاء :

1 - **عمليات الضمان:** تعتبر عمليات الضمان هي الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء مثل الكفاءة التي يقدمها البنك للمقاولين ويتم ذلك بحجز نسبة معينة من قيمة المشروع والضمان نسبته معينة من قيمة المشروع والضمان نسبتي 1%، و 5%.

الوثائق اللازمة لضمان:

- أن يكون المستفيد أي العميل المستفيد من الضمان له حساب في هذا البنك.
- تقديم صورة عن المشروع.
- شهادة التأمينات المخاطر الناجمة عن الأحوال الجوية للأجراء، والغير أجراء.
- تقديم طلب.
- ويحصل البنك على نسبة معينة كل ثلاثة أشهر.
- وهناك نوع آخر من الضمانات وهو الصكوك المضمونة.
- الصكوك المضمونة: وهو تقديم بشيك مضمون للعميل لتعامل مع الشركات والمؤسسات في حالة عدم قبولها لشيك عادي ، أس أن البنك يقوم بنقل نسبة معينة من حساب العميل في هذا البنك إلى الحساب الخاص له (البنك)، وتعتبر هذه الخدمة من أكثر الخدمات طلباً من طرف العميل.

2 - **صرف العملات الأجنبية:** حيث يقوم البنك بتصريف العملة من الأجنبية إلى العملة المحلية وتحويل مرتبات المواطنين المقيمين في الخارج وتلقي مرتبات المتقاعدين في الخارج ، كما يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصرف عملة الأوراق فقط.

3 - **تحصيل الشيكات:** وهذا في حالة حصول العميل على أجره عن طريق شيك فيقوم بإداعة على مستوى البنك للحصول على الجر النقدي.

4 - **خدمات الانترنت:** حيث أنه يمكن للعميل بواسطة الانترنت معرفة الرصيد دون تنقله إلى البنك بل من المنزل وبتكلفة قليلة، وتعتبر خدمة مستمرة 24 ساعة ومثال ذلك بالاطلاع على الرصيد والعمليات التي قام بها هذا العميل.

5 - **الصراف الآلي:** وهو جهاز آلي يتم استخدام عن طريقه البطاقات المغناطيسية حيث يمكن للعميل سحب كل ما يحتاجه من عملية نقدية دون التوجه إلى المصرف، وفي ما يلي نتطرق إلى أهم البطاقات المغناطيسية المستعملة فيه.

وتكون العناصر الواجب توفرها في البطاقة على الشكل التالي:

- رقم الحساب.....
- الاسم واللقب
- تاريخ الميلاد، مكان الميلاد.....
- العنوان.....
- المهنة.....
- نوعية الزبون.....
- الدخل الشهري.....
- مبلغ السحب.....

أنواع البطاقات:

1 **بطاقة السحب والدفع:** هي بطاقة بلاستيكية زرقاء اللون، بطاقة شخصية تتضمن اسم صاحبها ورقم حسابه و الرقم السعري كما توجد بداخلها ذاكرة " puce " تستخدم في الطرف الآلي للسحب والدفع

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

إضافة إلى استخدامها في الدفع مثلا تسديد فاتورة الهاتف ، ويمكن استخدامها في أي بنك كان نوعه، وهذه البطاقة خاصة بالتجار فقط.

2 -بطاقة التوفير: وهي أيضا بطاقة بلاستيكية تكون خضراء فاتح لونها تحتوي على شريط ممغنط، ورقم السري ورقم حساب، تستخدم في الطرف فقط وهي خاصة بحساب المفتوح لدى وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

3 -بطاقة السحب: وهي بطاقة بلاستيكية خضراء اللون تحتوي على شريط ممغنط ورقم الحساب والرقم السري وأسم صاحبها يقوم صاحبها بعملية السحب والتحويل في حسابه وهي خاصة بحسابات التجار والموظفين وتستخدم في الصراف الآلي فقط.

المطلب الثالث: إحصائيات لمختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك **BADR** وكالة وادي

النجاء

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى مختلف الإحصائيات للخدمات المقدمة من طرف بنك BADR وكالة وادي النجاء.

أولا/إحصائيات خاصة بالحسابات:

1/الحساب الفلاحي:

الجدول رقم(01): إحصائيات الحساب الفلاحي خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
الحساب الفلاحي		438	556
نسبة التغير %		-	26,94%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال هذا الجدول الذي يبين إحصائيات الحساب الفلاحي في BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد مستمر من 438 حساب سنة 2011 إلى 556 حساب سنة 2012 أي بمعدل زيادة يقدر بـ 26,94% وهذا يدل على زيادة إقبال الأفراد على هذا النوع من الحسابات.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

2/الحساب التجاري:

جدول رقم (02): إحصائيات الحساب التجاري خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
الحساب التجاري		350	315
نسبة التغير %		-	-10%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال الجدول الذي يبين إحصائيات الحساب التجاري في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تناقص من 350 حساب سنة 2011 إلى 315 حساب سنة 2012 أي بمعدل نقص يقدر بـ 10%- وهذا يدل على انخفاض الطلب على هذا النوع من الحسابات.

3/الحساب الخاص بالعملاء المتعاملين مع ANGEM وغيرها من الوكالات:

الجدول (03): إحصائيات الحساب الخاص بالعملاء مع ANGEM وغيرها من الوكالات

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
الحساب الخاص بالعملاء المتعاملين مع ANGEM وغيرها من الوكالات		90	160
نسبة التغير %		-	77,77%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال هذا الجدول الذي بين إحصائيات الحساب الفلاحي في BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد مستمر من 90 حساب 2011 إلى 160 حساب 2012 أي بمعدل 77,77% وهذا يدل على زيادة إقبال الأفراد على هذا النوع من الحسابات.

4/حساب الموظفين:

جدول رقم (4): إحصائيات حساب الموظفين خلال الفترة 2011-2012.

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
الحساب الموظفين		1555	1671
نسبة التغير %		-	17,45%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

من خلال هذا الجدول الذي يبين إحصائيات حساب الموظفين في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد مستمر من زيادة 1555 حساب سنة 2011 إلى 1671 حساب سنة 2012 أي معدل يقدر بـ 17,45% وهذا يدل على زيادة الطلب على هذا النوع من الحسابات.

5/حساب العملة الصعبة:

جدول رقم (05): إحصائيات حساب العملة الصعبة خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
حساب العملة الصعبة		5613	5870
نسبة التغير %		-	4,57%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال الجدول الذي يمثل إحصائيات حساب العملة الصعبة في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد من 5613 حساب سنة 2011 ليرتفع إلى 5870 سنة 2012 أي بمعدل زيادة يقدر بـ 4,57% وهذا يدل على زيادة إقبال الأفراد على هذا النوع .

6/حساب التوفير بالفائدة:

الجدول رقم(06): إحصائيات حساب التوفير بالفائدة خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
التوفير بالفائدة		2120	2102
نسبة التغير %		-	-0,84%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال هذا الجدول الذي يمثل إحصائيات حساب التوفير بالفائدة في BADR خلال الفترة 2011-2012 في تناقص من 2120 حساب سنة 2011 إلى 2102 حساب سنة 2012 أي انخفاض يقدر بـ -0,84% وهذا يدل على انخفاض الطلب من طرف الأفراد على هذا النوع من الحسابات.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

7/ حساب التوفير بدون فائدة:

جدول رقم (07): إحصائيات حساب التوفير بدون فائدة خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
حساب التوفير بدون فائدة		605	766
نسبة التغير %		-	26,61%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال الجدول الذي يمثل إحصائيات حساب التوفير بدون فائدة في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد مستمر من 605 حساب سنة 2011 إلى 766 سنة 2012 أي بمعدل زيادة يقدر بـ 26,61% وهذا يدل على زيادة الطلب على هذا النوع الحسابات.

*إحصائيات إجمالي الحسابات الموجودة في بنك BADR:

جدول رقم (08): إحصائيات إجمالي الحسابات

نوع الحساب	السنوات	2011	2012	نسبة التغير الإجمالية للسنة 2012	نسبة التغير الإجمالية للسنة 2011
الحساب الفلاحي		438	556	4,86%	4,06%
الحساب التجاري		350	315	2,75%	3,24%
الحساب الخاص بالعملاء المتعاملين مع ANGEM وغيرها من الوكالات		90	160	1,39%	0,83%
حساب الموظفين		1555	1671	14,60%	14,43%
حساب العملة الصعبة		5613	5870	50,78%	52,11%
حساب التوفير بالفائدة		2120	2102	18,37%	19,68%
حساب التوفير بدون فائدة		605	766	6,69%	5,61%
المجموع		1077	11440	100%	100%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال الجدول الذي بين إحصائيات إجمالي الحسابات نلاحظ أنه يأتي في المرتبة الأولى حساب العملة الصعبة ويليه في المرتبة الثانية حساب التوفير بالفائدة ثم حساب الموظفين ونلاحظ أن حساب التوفير بدون فائدة جاء في المرتبة التي تليها ثم الحساب الفلاحي ثم الحساب التجاري وفي الأخير نجد الحساب الخاص بالعملاء المتعاملين مع ANGEM وغيرها من الوكالات.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

ثانيا/إحصائيات خاصة بالقروض:

1/قروض قصيرة المدى

جدول رقم(09): إحصائيات قروض قصيرة الأجل خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
قروض قصيرة المدى		49	123
نسبة التغير %		-	151%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال الجدول الذي يبين إحصائيات حساب القروض قصيرة المدى في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد بدرجة كبيرة من 49 قرض ممنوح سنة 2011 إلى 123 قرض ممنوح سنة 2012 أي بمعدل زيادة يقدر بـ 151% وهذا يدل على زيادة الطلب على هذا النوع باعتباره القرض الرفيق أي الذي يمنح للفلاحين.

2/قروض متوسطة المدى

جدول رقم(10): إحصائيات قروض متوسطة المدى خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
قروض متوسطة المدى		34	22
نسبة التغير %		-	35,29%-

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال الجدول الذي يبين إحصائيات حساب القروض متوسطة المدى في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تناقص من 34 قرض ممنوح سنة 2011 إلى 22 قرض ممنوح سنة 2012 أي بنسبة 35,29%- وهذا يدل على إنخفاض الطلب على هذا النوع من القروض.

3/قروض طويلة المدى:

جدول رقم(11): إحصائيات قروض طويلة المدى خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
قروض طويلة المدى		6	15
نسبة التغير %		-	150%

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

من خلال الجدول الذي يبين إحصائيات حساب القروض قروض طويلة المدى في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد من 6 قروض ممنوحة سنة 2011 إلى 15 قرض ممنوح سنة 2012 أي بنسبة 150% وهذا يدل على زيادة الطلب على هذا النوع من القروض.

*إحصائيات إجمالي القروض الموجودة في بنك BADR

الحساب	السنوات نوع	2011	2012	نسبة التغير الإجمالية لسنة 2011	نسبة التغير الإجمالية لسنة 2012
قروض قصير المدى		49	123	%55,05	%76,87
قروض متوسطة المدى		34	22	%38,20	%13,75
قروض طويلة المدى		6	15	%6,74	%6,25
المجموع		89	160	%100	%100

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من هذا الجدول الذي يبين إحصائيات إجمالي القروض نلاحظ أنه يأتي في المرتبة الأولى قروض قصير المدى ثم يليه قروض متوسطة المدى ثم في المرتبة الأخيرة قروض طويلة الأجل.

ثالثا/إحصائيات الضمانات:

جدول رقم(12): إحصائيات الصكوك المضمونة خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
الصكوك المضمونة		1500	2500
نسبة التغير %		-	%66,67

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال هذا الجدول الذي يبين إحصائيات حساب الصكوك المضمونة في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد مستمر من 1500 ضمان سنة 2011 إلى 2500 ضمان سنة 2012 أي معدل زيادة يقدر بـ 66,67% وهذا يدل على أن هناك إقبال كبير على الصكوك المضمونة من طرف العملاء.

رابعا/ إحصائيات البطاقات المصدرة: توجد في BADR وكالة وادي النجاء ثلاثة أنواع من البطاقات لكننا سوف نتطرق إلى بطاقات السحب فقط لأن البطاقات المتبقية(بطاقة السحب والدفع CIB، وبطاقة التوفير) تعتبر حديثة النشأة.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء

*بطاقة السحب CBR:

جدول رقم(13): إحصائيات بطاقات السحب خلال الفترة 2011-2012

نوع الحساب	السنوات	2011	2012
بطاقة السحب CBR		290	375
نسبة التغير %		–	%29,31

المصدر: بنك BADR وكالة وادي النجاء.

من خلال هذا الجدول الذي يبين إحصائيات بطاقة السحب في بنك BADR خلال الفترة 2011-2012 في تزايد مستمر من 290 بطاقة سحب سنة 2011 إلى 375 بطاقة سحب سنة 2012 أي معدل 29,31 % وهذا يدل على زيادة إقبال العملاء على هذا النوع من البطاقات.

خاتمة الفصل الثاني:

من خلال دراستنا لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR على وجه التحديد وكالة وادي النجاء - 842- تبين لنا أيضا في تطوير مستمر ذلك من خلال الخدمات المتعددة إذ لم تكتفي الوكالة بتقديم الخدمات التقليدية بل تطلعت على الخدمات الحديثة أو هذا يدل على مواكبتها للتطورات الحاصلة في الخدمات البنكية وذلك بإتباع التكنولوجيا المصرفية .

مقدمة الفصل الثالث:

عند قيامنا بالدراسة الميدانية على مستوى بنك **BADR** وكالة وادي النجاء 842 توصلنا إلى ان البنك من قيامه كان ناجحا عمله سواء في المجال الفلاحي أو المجالات الأخرى ونظرا لهذه المسؤولية والمهمة الكبيرة الذي يسعى البنك إلى تبني خدمات حديثة متطورة للحفاظ على هذه المكانة مستخدما العديد من الوسائل والطرق ومسيطر ومتغلبا على مختلف المشاكل والعوائق، وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى :

المبحث الأول: وضعية بنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

المبحث الثاني: الوضع المستهدف من ترقية وتطوير الخدمات المصرفية لبنك **BADR** وكالة وادي النجاء والعوائق التي تواجهها.

المبحث الثالث: الآفاق المستقبلية لبنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

المبحث الأول: وضعية بنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

يحتل بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة وادي النجاء موقعا متميزا ضمن الهيكل المصرفي وهذا ما جعله يحظى بمكانة عالية في تأدية الخدمات المصرفية ولهذا سوف نتطرق إلى المؤهلات وأهم المشكلات التي واجهتها الوكالة في تأدية هذه الخدمات.

المطلب الأول: لماذا تطوير خدمات بنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

*نذكر أهم المؤهلات التي تؤدي إلى تطوير الخدمات والمتمثلة في :

1- فيما يتعلق بالشكل الداخلي والخارجي للبنك.

- الموقع الاستراتيجي للبنك: فهو بنك يتوسط المدينة وبجواره معظم المرافق العمومية التي تسمح للعملاء بسهولة التنقل والوصول إليه.
- البنك الوحيد بالمنطقة : وهذا يدل على عدم وجود بنك منافس له لجذب العملاء وهم في آخر القرارات يلجؤون إليه.
- مظهر البنك جميل مرتب ونظيف يحتوي على وسائل راحة المخصصة لانتظار العملاء.

2- فيما يتعلق بالموظفين: نذكر أهمها:

- وجود موظف مختص في الاستشارات وتوجيه العملاء نحو المرفق المطلوب.
- يسعى البنك دائما إلى معرفة حاجات ورغبات العملاء وتقديمها لهم في أحسن الحالات.
- يتمتع الموظفون بخبرة عالية في المجال البنكي: تسمح لهم بسرعة تقديم الخدمة بسرعة وبدقة وخالية من الأخطاء.
- حصول الموظفين على إجازة تسمح لهم بتحسين أداء العمل بشكل أكبر وتحسين نفسية العميل وحب العمل.
- مظهر الموظف لائق.
- عمل الموظفين على كسب علاقات قوية وطبيعية مع العملاء.
- يتصف موظفي البنك بالصدق والأمان.

3- فيما يتعلق بالخدمة المقدمة: ونذكر أهمها:

- تنوع الخدمات المقدمة للعميل بين الخدمات تقليدية وخدمات حديثة.
- تقديم الخدمات بسرعة وبدقة.
- تقديم الخدمات بدرجة عالية من الجودة.
- إمكانية الحصول على الخدمة عن بعد دون اللجوء إلى البنك فبمجرد الانترنت يمكن للعميل الحصول على الخدمة.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمة.
- الحصول على الخدمة بدون تكلفة.
- رغبة العميل في اختيار فتح الحساب ومثال ذلك حساب بالفائدة وحساب بدون فائدة.
- تقديم الخدمات التي يحتاجها العملاء في الوقت الذي يرغبون به.
- الخدمات التي يقدمها البنك تلي حاجات ورغبات العملاء .
- تؤدي الخدمة وفقا لما هو متوقع من العملاء.

المطلب الثاني: المشاكل والعوائق التي يواجهها البنك **BADR** وكالة وادي النجاء في تقديم الخدمة.

هناك عدة مشاكل وعوائق يواجهها البنك في تقديم الخدمة ويمكن تصنيفها حسب كل خدمة كما يلي:

1 مشاكل مرتبطة القروض:

- عدم تسديد العميل للقرض أو عدم قدرة البنك على التحصيل فالمقترض قد لا يسدد ما عليه من دين لسبب أو لآخر مثلا في حالة وفاته.
- تجميد الأموال لدى الغير مع مرور تاريخ استحقاقها.
- يعتبر قرض قصير المدى الأكثر طلبا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك راجع لنوعية المشاريع أغلبها فلاحية لا تتطلب لمبالغ كبيرة.
- الأخطار الطبيعية التي تؤدي بهلاك المحصول الزراعي مما يصعب على المقترض إرجاع القرض.

2 - مشاكل مرتبطة الودائع والحسابات:

- خطر السيولة وهو خطر الشح في الموارد المالية لدى البنك وعدم قدرته على الوفاء بالتزاماته عدم التوافق بين تاريخ استرجاع القرض وإرجاع الودائع لأصحابها.
- خطر معدل الفائدة، وهذا الخطر مرتبط بتقلبات سعر الفائدة في الأسواق المالية، فقد يحدث أن يتعاقد البنك على قبول ودائع بمعدلات فائدة ثابتة حاليا تفوق معدلات فائدة على القروض مستقبلا.
- عدم التنوع في استقبال الودائع واقتصرها على نوعين فقط ودائع لفائدة ودائع بدون فائدة.

3 مشاكل مرتبطة بالصراف الآلي:

- ضياع وسرقة بطاقة الدفع والسحب واستخدامها من الغير.
- عدم وجود أساليب تكنولوجية جديدة حول الصراف الآلي.
- نقص المعرفة لدى العملاء حول الصراف الآلي واعتمادهم في السحب على الطريقة التقليدية.
- استخدام الصراف الآلي في أوقات العمل البنك فقط خوفا من الخراب و السرقة.

4 - مشاكل مرتبطة بالضمانات:

- فشل المشروع الذي قام بضمانه البنك .
- تأجيل حصول البنك الضامن على العائدات في حالة خسارة المشروع.

5 - مشاكل مرتبطة بتحصيل الشيكات.

- تقديم شيكات بدون رصيد.
- عدم توفر السيولة وإقبال لتحصيل الشيكات بشكل كبير في نفس الأوقات.
- مشاكل متعلقة بتوقيع العميل على الشيك .

6 مشاكل مرتبطة بالعملة الصعبة:

- ارتفاع سعر الصرف العملات مع عدم توفر السيولة الكافية.

- تأخر دخول العملة الصعبة للبنك.

7 مشاكل مرتبطة بالخدمات الانترنت:

- قرصنة الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت.
- ضعف شبكة الانترنت في تقديم الخدمة.

*كما توجد مشاكل وعوائق تخص البنك ذاته نذكر أهمها:

- عدم وجود كفاءات بشرية مكونة لإظفاء أسلوب جديد في الأداء.
- التأخر التكنولوجي لتجهيزات المستعملة في البنوك.
- عدم وجود فصل في المهام وهذا ما يؤكد أن الهيكل التنظيمي متدهور لا وجود لتوازن في الهيكل التنظيمي.
- إنتشار ظاهرة البيروقراطية مما ينتج عنها عدم الحصول على الخدمة في الوقت المحدد.
- اعتماد البنك على سياسة استقبال المتعاملين وليس البحث عنهم عن طريق مشاريع مهمة.
- غياب الصرامة في استرجاع موارد البنك من المتعاملين.
- عدم وجود منافسة حقيقية وهو ما جعل خطوات تطوير الخدمات بطيئة.
- نقص مؤهلات اللازمة لأداء الخدمة لدى المتعاملين.
- عدم البحث على تطوير التعاملات والخدمات المصرفية.
- الاعتماد على وضعية الاحتكار من طرف الموظفين.
- تقديم خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب لمتطلبات الحالية للعملاء.
- ضعف الادخار مما يؤثر سلبا على موارد البنك.
- ضعف الكثافة المصرفية.
- ثقل الإجراءات والتعقيدات في المعاملات البنكية.

المبحث الثاني: الوضع المستهدف من ترقية وتطوير الخدمات المصرفية لبنك **BADR** وكالة

وادي النجاء والعوائق التي تواجهها.

يقوم بنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR** وكالة وادي النجاء بتقديم خدمات عديدة إلا انه يسعى إلى تطوير هذه الخدمات وتحسينها وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى ترقية وتطوير الخدمات الموجودة في بنك **BADR** وكالة وادي النجاء والعقبات التي وقعت أمام تطوير لهذه الخدمات.

المطلب الأول: ترقية وتطوير الخدمات في بنك **BADR** وكالة وادي النجاء:

يسعى بنك BADR إلى تطبيق الخدمات الحديثة وفي نفس الوقت تحسين الخدمات التقليدية ومنها نذكر ما يلي:

أ - في مجال تقديم القروض.

- 1 - تخفيض سعر الفائدة وذلك من أجل اقبال العملاء على الاقتراض.
- 2 - تسهيل عملية وشروط الحصول على القروض وخاصة الضمانات.
- 3 - طريقة التسديد تكون على أقساط وتمديد مدتها.
- 4 - التنوع في القروض الممنوحة وعدم التركيز على القرض الرفيق (قصير الأجل والموجه إلى الفلاحين فقط).
- 5 - توافق مبلغ القرض مع المشروع الذي يراد تمويله.
- 6 - تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض .
- 7 - تمويل المشاريع التي يرغب بها العميل.
- 8 - عدم ممارسة البيروقراطية في تقديم القروض.

ب - في مجال تقديم الودائع:

من بين الطرق التي استخدمها البنك لتشجيع الادخار نذكر:

- 1 - التنوع في الودائع وعدم الاقتصاد على الودائع التوفير (ودائع بفائدة وودائع بدون فائدة).
- 2 - إرجاع الوديعة لصاحبها عند الطلب وعدم التهاون في ذلك.
- 3 - الإغراءات المقدمة بأسعار الفائدة سواء يرفعها بالنسبة للعملاء الذين يرغبون في التعامل بها أو بخذفها بالنسبة للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل بالفائدة.
- 4 - توفير السيولة الكاملة لزرع في نفس العملاء الطمأنينة على مدخراتهم.

ومنها يسعى البنك إلى تطبيق خدمات حديثة نذكر منها:

- ✓ القيام بعمليات التجارة الخارجية.
- ✓ المقاصة.
- ✓ التعامل بالأوراق التجارية (الخصم).
- ✓ تأجير الخزائن الحديدية.

المطلب الثاني: العقارات التي تقف أمام ترقية وتطوير الخدمات في بنك **BADR** وكالة وادي

النجاء.

- ✓ قلة وعي العملاء بأهمية الخدمات الحديثة.
- ✓ عدم وجود كفاءات مهنية لتطبيق الخدمات الحديثة.
- ✓ عدم توفرهم على التكنولوجيا المتطورة.

الفصل الثالث: تقييم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء

- ✓ لا يوجد بالبنك مصلحة مختصة بالتسويق بالنشاط التسويقي يعرف بالخدمات الحديثة.
- ✓ عدم إقبال العملاء على الخدمات الحديثة.
- ✓ عدم معرفة العملاء بهذه الخدمات.

المبحث الثالث: الآفاق المستقبلية لبنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

يسعى بنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR** وكالة وادي النجاء إلى تحقيق العديد من الهداف المسطرة سواء من حيث تحسين شكل البنك أو تبني خدمات أخرى حديثة ، ولهذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى الخدمات التي يسعى البنك إلى تبنيها والتوصيات المقدمة للبنك على المستوى المحلي والوطني إلى العمال الممكن القيام بها لمساعدة البنك على تحقيق هذه التوصيات.

المطلب الأول: الخدمات الواجب تبنيها من قبل بنك **BADR** وكالة وادي النجاء.

رغم الصعوبات والعقبات التي واجهت عند إقدامه على تحسين وترقية الخدمات إلى العديد من المشاكل إلا أن بإمكانه تبني بعض الخدمات نذكر منها:

- 1 - المقاصة:** وهي خدمة جديدة غير موجودة في بنك **BADR** وكالة وادي النجاء يقوم البنك من خلالها بتبادل الشيكات والتحويلات وجمع الأوراق التجارية المسحوبة عليه أو التحويلات الحولة إليه مع جميع البنوك وتتم للتطور التكنولوجي تبني البنك المقاصة وهذا بغرض :
 - تخفيض وقت تغطية القيمة.
 - تبسيط الإجراءات وتخفيض أخطار الخطاء.
 - 2 - عمليات التجارة الخارجية:** في الأساس بنك **BADR** وكالة وادي النجاء يقوم بعمليات التجارة الخارجية التابعة للبنك الرئيسي إلا انه يسعى إلى تبنيها وممارستها باستقلالية سواء كانت العملية صادرات أو واردات سواء بالعملة الصعبة أو المحلية .
 - 3 التعامل بالأوراق التجارية:** وذلك بقيام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء بالتعامل مع العميل المستعمل بقبوله الوراق التجارية بمختلف أشكالها (سفتجة، سند رهن، سند صندوق...الخ) وذلك من خلال قبوله الورقة التجارية ومنح قيمتها للعميل مقابل حصوله على سعر الخصم ويقوم البنك بالانتظار حتى تاريخ الاستحقاق للحصول على قيمة الورقة التجارية.
 - 4 - الخزائن الحديدية:** وهي أن يقوم بنك **BADR** وكالة وادي النجاء بتأجير خزائن حديدية للعملاء مقابل أجرة يدفعونها للبنك وهذا من اجل الاحتفاظ بوثائقهم وأموالهم في البنك في أوقات وصولها.
- بالاضافة إلى مجموعة من التغيرات في شكل البنك يطمح هذا الأخير إلى تحقيقها ومنها:

* حذف الشبايك، أي تكون هناك ملاسة بين العميل والموظف.

* إرسال الكشوفات المالية عبر الانترنت.

* نقل الأرشيف من البنك إلى المركز حيث يستولي الأرشيف على مساحات واسعة في البنك.

المطلب الثاني: التوصيات المقدمة للبنك على المستوى المحلي والوطني.

لقد قمنا بوضع مجموعة من التوصيات للبنوك من أجل تحسين الخدمات التي يقدمونها وتميز بين:

1- التوصيات على المستوى المحلي: والمتمثلة في:

- ضرورة الاهتمام بالتخطيط التسويقي للخدمات المصرفية لذلك لابد أن يضم الهيكل التنظيمي للبنك وإدارة تسويق تختص بتخطيط الخدمات المصرفية إلى جانب النشطة التسويقية الأخرى.
- التطور التكنولوجي واستخدام التقنيات الحديثة.
- احتواء البنك على منظومة اتصال متطورة (رقم هاتف مجاني، بريد إلكتروني، موقع إلكتروني).
- ربط علاقة قوية مع عملائها وإدارة هذه العلاقة مع توفير قسم خاص بمعالجة الشكاوي لمعرفة نقائص الجودة في هذا البنك بالعملاء وارتفاع ولائهم له.
- ضرورة تخصيص شبك خاص لشكاوي والاقتراحات والأخذ به لأنه يعبر عن تقييم العملاء كما يقدم لهم فعليا من خدمات مصرفية ومستوى رضاهم عنها وبالتالي فلن الأخذ بهذا المطلب يساهم في اكتشاف الفجوات وتصحيحها.
- استخدام التكنولوجيا باستمرار في توفير الخدمة المصرفية في توفير الخدمة المصرفية لإزالة الفارق بين المصارف المحلية والمصارف الأجنبية.

2- التوصيات على المستوى الوطني: و المتمثلة في:

- *التوسع في تقديم خدمات حديثة تتجاوز نطاق العمال المصرفية التقليدية.
- *تأهيل وتكوين العاملين في البنك قبل البدء في العمل.
- *إرسال موظفي البنك لبعثات تدريبية إلى الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها في الجزائر.
- *ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع.
- *تشجيع العاملين المتميزين والمجتهدين على بذل مزيد من الجهد واستنهاض طاقاتهم الإبداعية وذلك باستخدام أسلوب الحوافز والمكافآت بصورة مادية أو عن طريق الترقية لوظائف أخرى.
- *اعتبار العميل كحجر الزاوية في تصميم الخدمة المصرفية وقياس جودتها وتطويرها.
- *زرع وتنمية ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالبنك.
- *اختبار وتدريب وتحفيز العاملين لتقديم أداء متميز قائم على الابتكار المصرفي فنيا وتسويقيا.
- *زرع روح التنمية ، روح الفريق الواحد على مختلف مستويات البنك.
- * تحليل البيئة الديموغرافية من حيث هيكل وخصائص الزبائن من دراسته وتحليل اتجاهاتهم ومعرفة الخدمات التي يرغبون بها.
- * وضع نظام مراقبة فعال لمراقبة القروض الممنوحة ومدى تطابق استعمالها مع القرض المسموح به.
- *أخذ الحيلة والحذر عند دراسة الملف والتأكد أن كل من المعطيات والمعلومات المقدمة من طرف العميل حقيقة وصحيحة.
- *ضرورة تنمية الوعي الادخاري لدى الأفراد.
- *تأهيل المستخدمين الحاليين في المصارف وتوظيف مستخدمين ذوي كفاءات عالية في ميادين المالية والاتصال والإعلام.
- *الدراسة المستمرة للسوق التي تتيح بيانات دقيقة عن حجم العملاء الحاليين و المرتقبين.

الفصل الثالث: تقييم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء

- * نشر ثقافة لدى الزبائن بأهمية التقنيات والتعاملات البنكية.
- * التحرك نحو اعتماد سياسة ادخارية ملائمة وابتكار أوعية ادخارية جديدة.
- * ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي عند الأفراد ومن تم محاربة الاكتناز.
- * مواكبة التطور التكنولوجي في مجال العمل البنكي خاصة فيما يتعلق بأجهزة تقديم الخدمة.
- * ضرورة اهتمام البنك بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمة ورضا العميل.

المطلب الثالث: الأعمال الممكن القيام بها لمساعدة البنك على تحقيق هذه التوصيات:

- يمكننا إن تقدم مجموعة من المساعدة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
- ✓ إعداد إستراتيجية شاملة لإعادة هيكلة البنوك تتماشى والهداف السياسية للدولة.
- ✓ العمل على إيجاد آليات قانونية كمحاربة الفساد في القطاع المصرفي.
- ✓ الإعداد الجيد للبرامج الإصلاحية من حيث السياسات والأولويات .
- ✓ التأهيل الدائم والمدرّوس للقطاع المصرفي لرفع التنافسية.
- ✓ التنسيق الفعال بين الأدوات غير المباشرة لسياسة النقدية قصد عملية تسيير السيولة .
- ✓ الاستفادة من تجارب بعض الدول في الميدان المالي والمصرفي.
- ✓ تطبيق معايير محلية بأسلوب يتوافق مع المعايير الدولية.
- ✓ ضرورة تفعيل دولة و البنك المركزي لتطوير أداء الجهاز المصرفي.
- ✓ مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي.
- ✓ مواصلة تنفيذ البرامج الإصلاحية الداعمة للنمو والاستقرار في تطبيقها.
- ✓ تفعيل دور البنك المركزي للرقابة والتوجيه.
- ✓ خوصصة المصارف أو دمجها.
- ✓ تنويع الخدمات المصرفية ومواكبة المعايير الدولية.
- ✓ إعادة هيكلة القطاع المصرفي وتقديم خدمات مصرفية جديدة والتوسع فيها باستمرار في عملية الإصلاح وتشديد الرقابة للسير الحسن للعمل المصرفي.
- ✓ تحسين المناخ الذي تعمل فيه المصارف وتطوير النظم الإشرافية من جانب السلطات الإشرافية ودعم الأساليب الرقابية على المصارف لضمان السلامة المصرفية.
- ✓ عصنة منظومة الإعلام والدفع لتحسين الخدمات المصرفية.
- ✓ الاتجاهات والتطورات الفنية الحديثة في مجال الاداء المصرفي محليا ودوليا.
- ✓ التحسين المستمر في نوعية الخدمات حيث أن الإصلاح الواجب تطبيقه يمر حتما عبر إعادة هيكلة البيئة المصرفية على المستوى التنظيمي والعملي من جهة والإسراع في تطوير دعائم الاتصالات الالكترونية.
- ✓ قيام الجهات المختصة بتحسين الشبكة المعلوماتية بما يتلائم مع احتياجات البنوك.
- ✓ ضرورة توفير نظام جيد للاتصالات لجمع المعلومات الدقيقة والكافية في الوقت الملائم.
- ✓ إيجاد مجموعة مناسبة من المؤشرات القياسية والمعمارية التي يمكن من خلالها التنبؤ بالمخاطر وذلك في ضوء ظروف كل بنك.

الفصل الثالث: تقييم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء

- ✓ دراسة الأزمات المصرفية السابقة التي حدثت بالدول الناشئة واستخلاص الدروس المستفادة منها للجهاز المصرفي والعمل على تفادي الأخطار التي وقعت فيها.
- ✓ الاهتمام ببحوث التطوير المصرفي.
- ✓ القدرة على التعامل مع المتغيرات المصرفية المحلية والعالمية.

خاتمة الفصل الثالث:

من خلال دراستنا السابقة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء تبين لنا أن البنك ومن خلال ما يقدمه يسعى دائما إلى التطوير والتحسين وهذا مقارنة بالدراسات الحديثة التي ينتهجها سواء في أمانته أو في معاملته للعملاء أو من خلال تأدية للخدمات سواء التقليدية أو الحديثة بطرق عملية منطقية وسعيه لمواكبة التكنولوجيا المصرفية لإرضاء أو تحقيق رغبات العملاء.

خاتمة:

تقوم البنوك التجارية بمجموعة من الخدمات المصرفية حيث لم تكتفي بعملية الإيداع والإقراض بل تقدم أيضا خدمات غير مالية مختلفة بين حديثة وتقليدية ومن خلال دراستنا لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء توصلنا إلى النتائج التالية:

- البنك التجاري لا يعتبر وسيط مالي فقط بل يمارس مجموعة من الخدمات المختلفة.
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي النجاء لا تقدم خدمات تقليدية فقط بل يتعدى إلى تقديم خدمات حديثة ومتطورة.
- إن تحسين الخدمة المصرفية أمرا مهم لبقاء البنك في الريادة وتحقيق الجودة المستمرة.
- هناك رغبة في تطوير الخدمات المقدمة للعملاء لكنها تتميز بالبطء وعدم التسارع في تنفيذها.
- إن الخدمة المصرفية تتعلق أساسا بمقدم الخدمة ولهذا الأساس يجب التركيز على دقة إختيار الموظفين لأهم نقطة أساسية مهمة لنجاح البنك.
- الخدمة هي السلاح التنافسي المميز لكسب أكبر عدد ممكن من عملاء مرتقبين والمحافظة على العملاء الحاليين.
- ويمكن إجمال التوصيات فيما يلي:
- لابد للبنوك التجارية للرفع من مستوى جودة الخدمة لتحقيق رضا العملاء وذلك من خلال القيام بعملية تقسيمية دورية بالإضافة إلى التعريف بالخدمات الموجودة عن طريق الأنشطة التسويقية المختلفة بالإضافة إلى الآخذ برأي العملاء لأهم الفئة التي يركز عليها نشاط البنك.

قائمة المصادر و المراجع

الكتب:

- 1 - أحمد صبحي العيادي ، إدارة العمليات المصرفية و الرقابة عليها ، دار الفكر للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2010 .
- 2 - أكرم ياملكي ، الأوراق التجارية و العمليات المصرفية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2009 .
- 3 - بشير العلاق ، حميد الطائي ، إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري ، العلمية للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2009 .
- 4 - حسين سمير عشيش ، ظافر الكبيسي ، التحليل الائتماني ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع الأردن ، 2010 .
- 5 - حمداوي وسيلة ، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مديرية النشر لجامعة قالمة ، 2009 .
- 6 - شاكرك القزويني ، محاضرات في اقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2000 .
- 7 - الطاهر لطرش تقنيات البنوك الطبعة ال سابعة ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر ، 2010 .
- 8 - متولي عبد القادر ، اقتصاديات النقود و البنوك ، دار الفكر عمان ، 2010 .
- 9 - محمد عبد الفتاح الصيرفي ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006 .
- 10 - محمود جاسم الصمدي ، ردينة عثمان يوسف ، سلوك المستهلك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2007 .
- 11 - حاجي معلا ، خدمة الزبائن مدخل إتصالي سلوكي متكامل ، زمزم للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2010 .

المذكرات:

- 1 -بكاكرة سميرة ، صالحى إيمان ، بن عريس عمار . الوظائف الحديثة في البنوك التجارية وأفاق تطبيقها في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة لسانس في علوم التسيير، جامعة قسنطينة ، 2006 -2007 .
- 2 -صيفون حكيمة ، العايب حورية ، العيفة مريم ، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العميل ،مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس LMD ، المركز الجامعي ميلة ، 2011-2012 .
- 3 -عجروود حنان زرقى سلوى ، لعيون ميادة ، دور البنوك التجارية في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس LMD ، المركز الجامعي ميلة ، 2010-2011.

قائمة الأشكال و الجداول:

قائمة الجداول:

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
1	إحصائيات الحساب الفلاحي خلال فترة 2011-2012.	
2	إحصائيات الحساب التجاري خلال الفترة 2011-2012	
3	إحصائيات الحساب الخاص بالعملاء المتعاملين مع angem وغيرها من الوكالات 2011-2012	
4	إحصائيات حسابات الموظفين خلال الفترة 2011-2012	
5	إحصائيات حسابات العملة الصعبة خلال الفترة 2011-2012	
6	إحصائيات حسابات التوفير بالفائدة خلال الفترة 2011-2012	
7	إحصائيات حسابات التوفير بدون فائدة خلال الفترة 2011-2012	
8	إحصائيات لإجمالي الحسابات الموجودة في تلك BADR وكالة وادي النجاء خلال الفترة 2011-2012	
9	إحصائيات قروض قصيرة الأجل خلال الفترة 2011-2012.	
10	إحصائيات قروض متوسطة المدى خلال الفترة 2011-2012.	
11	إحصائيات قروض طويلة المدى خلال الفترة 2011-2012	
12	إحصائيات إجمالي القروض خلال الفترة 2011-2012	

قائمة الأشكال:

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
1	المهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة وادي النجاء	

