

Developing banking services as an entry point for modernizing the banking system in Algeria

نادية والي

سميحة ثلجون *

كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة البويرة

كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بومرداس

nadiaouali200@gmail.com

c.teldjoune@univ-boumerdes.dz

تاريخ النشر: 2026/05/25.

تاريخ القبول للنشر: 2026/03/15

تاريخ الاستلام: 2026/02/11.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بلورة إطار فكري حول تطوير الخدمات المصرفية كضرورة حتمية للمساهمة في ترقية عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، تكون مبنية على أساس الاستجابة للمتغيرات الاقتصادية الدولية وما تحمله من تحرير مالي، والتي تمثلت أهم معالمه في موجة التحولات الجذرية التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية الدولية، والتي كان في صدارتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية، خاصة بعد ميلاد المنظمة العالمية للتجارة ومجيء الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات وتزايد الأزمات المصرفية ومسؤولية البنوك على جريمة غسيل الأموال باعتبارها من أهم قنواتها وتدويل الخدمات المالية إضعاف قدرات البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية، وما دعمه وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كفرص وتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل من التكنولوجيا، إضافة إلى نظام التكتلات العملاقة الذي أضفى صفة الدول والمنظمات الكبرى قبل الصغرى واتساع نطاق شركات متعددة الجنسيات.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية؛ الجهاز المصرفي؛ تطوير الخدمات المصرفية، البنوك الشاملة، التسويق المصرفي.

Abstract:

This study aims to develop a conceptual framework for the development of banking services as an imperative for contributing to the modernization of the Algerian banking system. This framework is based on responding to international economic changes and the financial liberalization they entail, the most important features of which are represented by the wave of radical transformations witnessed in the international financial and banking arena. Foremost among these factors was the growing trend towards deregulation and the removal of legislative and regulatory obstacles, especially after the establishment of the World Trade Organization and the advent of the General Agreement on Trade in Services, the rise in banking crises, the public accountability of banks for money laundering as one of its main channels, and the internationalization of financial services, all of which weakened the capabilities of central banks. Money laundering, as one of its most important channels, and the internationalization of financial services weaken the ability of central banks to control monetary policy. This was further supported by the existence of many other development drivers, both opportunities and threats, associated with the tremendous development of technology, in addition to the system of giant conglomerates that have given the status of large countries and organizations. Before the rise of small and large multinational corporations.

Mots-clés : Services bancaires ; système bancaire ; développement bancaire ; banques universelles ; marketing bancaire.

أصبح تطوير الخدمات المصرفية ضرورة حتمية تنتج من الظروف المتغيرة والتحوليات التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها العولمة المالية، وما تحمله من منافسة قوية بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كفرص وتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات الزبائن حيث صار مستوى تطوير الخدمة هو معيار الاختيار بين البنوك بالنسبة للزبائن وليس ولاء الزبون للبنك.

تعد الخدمة المصرفية أسلوباً فعالاً تنافسياً تستعمله البنوك كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها، فمنذ صدور قانون النقد والقرض 10-90 من 14 أفريل 1990 والمتعلق بالنقد والقرض، بما يتضمنه من تحرير النشاط المصرفي وإلغاء مبدأ التخصص المصرفي، بات المجال مفتوحاً للتنافس بين مختلف المصارف فيما يتعلق بالنشاطات والأعمال البنكية، إلا أن الفترة المقبلة تختلف كلياً ظروفها ومتطلباتها عن الفترة الماضية، إذ أن المنافسة ستكون أقوى مع احتمال انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة وما يترتب عنه من تحرير الخدمات المالية واندماج الأسواق المحلية ضمن السوق الدولي، إذ سيخلق مناخاً أكثر خطورة حيث أصبح العمل المصرفي ليس مقتصرًا على العملاء المحليين فقط، إضافة للانفتاح على العالم من خلال الثورة التكنولوجية، ومنه يتطلب تنمية القدرة التنافسية للبنوك تحقيق التمايز في المؤسسات المصرفية الجزائرية ورفع مستوى أدائها وتطوير منتجاتها الخدمية.

أمام هذا الطرح تبرز معالم إشكالتنا المتمثلة في: كيف تساهم تطوير الخدمات المصرفية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري؟

وللإمام بجميع هذه النقاط تتضمن الورقة البحثية عدداً من المباحث على النحو التالي:

- المتغيرات الاقتصادية الدولية الراهنة
- الخدمات المصرفية والحاجة إلى تطويرها
- مساهمة تطوير الخدمات المصرفية في تفعيل الجهاز المصرفي الجزائري

2. المتغيرات الاقتصادية الدولية

إن المتغيرات الاقتصادية الدولية التي بدأت تجتاح العالم مؤخراً على مختلف الأصعدة الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية لسياسية، قد ألفت بظلالها على اقتصاديات دول العالم من خلال طروحاتها الداعية إلى الانفتاح بين الدول في جميع المجالات؛ حرية التجارة، وحرية انتقال رؤوس الأموال؛ حرية انتقال العمالة..... إلخ.

فالالاقتصاد العالمي تحول إلى قرية صغيرة متناسقة الأطراف بفعل الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، وأصبح هناك سوق واحد يوسع دائرة ومجال المنافسة لكل المتعاملين الدوليين من الدول والحكومات وتعددت إلى منظمات عالمية وشركات متعددة الجنسيات، وتكتلات اقتصادية عملاقة و الكل يحاول توحيد سلوك اللعبة والتعامل، ويسعى بكل قوة إلى اقتناص الفرص ومواجهة التهديدات في إطار إزالة القيود بكل أشكالها وتحرير المعاملات، وقد نتج عن كل ذلك مفهوم جديد لا يزال يثير جدلاً واسع النطاق حوله من حيث تحديده و آثاره و أبعاده ألا وهو مفهوم العولمة، الذي لا يمكن استيعابه إلا في ضوء تلك التغيرات، وفي إطار تزايد الاعتماد المتبادل، وتكون الأسواق العالمية وتحركات الأسعار والتغيرات في حجم ونوعية الإنتاج وتوجهات التجارة العالمية وتحركات رؤوس الأموال، وبناء على ذلك فقد انتشرت العولمة على كافة المستويات الإنتاجية و المالية و التكنولوجية

والإدارية والإعلامية، ومن ناحية أخرى تعددت أنواعها ومجالات تطبيقها، فهناك العولمة الاقتصادية التي تبقى هي الأساس لكل الأنواع الأخرى.

في ظل التحولات الدولية يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها تأثراً واستجابة لهذه التطورات الاقتصادية العالمية التي أفرزتها ظاهرة العولمة، والتي تمثلت أهم معالمها في موجة التحولات الجذرية التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية الدولية، والتي كان في صدارتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية، خاصة بعد ميلاد المنظمة العالمية للتجارة ومجئ الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات وتزايد الأزمات المصرفية ومسؤولية البنوك علن جريمة غسيل الأموال باعتبارها من أهم قنواتها وتدويل الخدمات المالية إضعاف قدرات البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية.

تعتبر البنوك شريان الحياة الاقتصادية والمحفز للأنشطة المختلفة، لما تقوم به من استيعاب للموارد المالية من وحدات النقد الفائض، ومن ثم توجيهها نحو الوحدات التي تعاني من عجز في تمويل عملياتها، وتغيرت معها ذهنية الاكتناز بتحفيزها لثقافة الاستثمار وتوظيف الأموال لجني الفوائد والأرباح، واستخدمت عوائد الأموال الموظفة في تحسين الوضع المعيشي وجعلته أكثر سهولة ويسراً، وبتحسن المستوى المعيشي للفرد تحسنت الظروف المعيشية في المجتمع، أما الجانب الاقتصادي فكانت البنوك ولا تزال مستودعاً للأموال إضافة إلى تأديتها للوساطة المالية. والتي تمثلت أهم ملامحها فيما يلي:

- تزايد حدة المنافسة التي تواجهها البنوك في نشاطها بسبب ظهور تقنيات بنكية عصرية ومنها المشتقات المالية ودخول شركات الاستثمار وصناديق الاستثمار وشركات التأمين وقيامها بدور مهم على الساحة المصرفية الدولية في منافسة القطاع المصرفي.

- التطور التكنولوجي: تحقق تقدم كبير في نظم الاتصالات والمعلومات، والذين كان لهما تأثير كبير على العمل المصرفي وكذلك التجارة، بحيث زادت أحجام التجارة الإلكترونية، وهذا التطور أدى إلى انخفاض تكلفة إنجاز المعاملات المالية عبر الحدود وتحسن معالجة البيانات والنظم المحاسبية، وهذا التطور أدى إلى العديد من الفوائد سواء بالنسبة للمصارف أو لعملائها فقد أصبحت تشكل إحدى القوى الرئيسية الدافعة للتغيير والتطور في النشاط المصرفي.

- تعد عمليات غسيل الأموال من أخطر الجرائم الاقتصادية التي يشهدها عصرنا الحديث، حيث فرضت هذه الظاهرة نفسها في مختلف دول العالم، المتقدم منها والنامية على حد سواء في ظل التحرر المالي الذي يشهده العالم ولها تأثيرات كبيرة على البنوك باعتبارها أهم قنواتها في ظل السرية المصرفية

- تغير هيكل الخدمات المصرفية حيث شهدت الأسواق النقدية والمالية العالمية منذ منتصف عقد الثمانينيات اتجاهاً متزايداً نحو التحرر من القيود والمعوقات التي تحد من التوسع في عمليات البنوك، حيث تم فتح مجالات الأنشطة التي لم يكن مسموحاً بها أمام البنوك والمؤسسات المختلفة، وكذلك رفع القيود أمام فتح الفروع والمكاتب بالإضافة إلى إلغاء القيود على الأسعار التي تتقاضاها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى سواء أسعار الفائدة أو رسوم الخدمات.

- مجيء الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات GATS؛ حيث تعد هذه الأخيرة اتفاقية متعددة الأطراف تتضمن أحكاماً للتعامل مع التجارة الدولية للخدمات، و تطبق الاتفاقية القواعد الرئيسية الخاصة بتنظيم التجارة في السلع على تجارة الخدمات، مع تعديلات تأخذ في اعتبارها الطبيعة الخاصة للتجارة الدولية للخدمات، حيث يعتبر هذا

القطاع أسرع القطاعات الاقتصادية نمواً إذ يمثل أكثر من ثلث التبادلات العالمية، كما أنه يظهر في اقتصاديات الدول المتقدمة الصناعية وهذا راجع لعاملين تطور النشاطات الخدمانية من جهة والتقدم التكنولوجي من جهة أخرى، حيث بلغت مساهمة قطاع الخدمات في إجمالي الناتج المحلي 64 % عام 2000 مقارنة بـ 57% عام 1990 وبلغ معدل الصادرات الخدمية في الدول النامية 9 % خلال عامي 1990 و 2000

- تدويل الخدمات المالية حيث أصبحت الخدمات المالية دولي بشكل متزايد على مر السنين، وقد نمت بوجود أجنبي مقدمي الخدمات المالية في الأسواق الوطنية بشكل كبير كما يتضح من خلال الدراسات التي أجريت مؤخراً، خاصة في منطقة شرق آسيا وأوروبا الشرقية وأمريكا اللاتينية في عام 2005، شكلت الخدمات المالية والتأمين 18% من الصادرات العالمية

- إضعاف قدرات البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية. حيث إن النظرية الاقتصادية تظهر أن هدف التحرير الكامل لحركة رؤوس الأموال لا يمكن أن يتحقق في نفس الوقت مع ثبات سعر الصرف واستقلالية السياسة النقدية. فالانفتاح على أسواق رأس المال العالمية يؤدي إلى تقليل مجالات العمل الممكنة أمام السياسة النقدية، أين يصبح من الصعب على البنوك المركزية التحكم في السياسة النقدية، فمثلاً الضغوط التضخمية الناتجة عن التدفقات الكبيرة والمفاجئة لرأس المال الأجنبي، تجعل من الصعب اتخاذ القرارات المتعلقة بتنظيم وتوقيت السياسات الاقتصادية اللازمة، كما تبين أيضاً أن التغير المفاجئ في اتجاه تدفق رأس المال، قد يجعل السلطات المالية والنقدية عاجزة عن كبح سرعة هذه التدفقات عندما يشعر أصحاب رؤوس الأموال بعدم توفر المردودية اللازمة لاستثماراتهم المالية أو بمخاطر قد تنجم عن ضعف أداء النظام المصرفي. ومما يدل على ذلك بوضوح ما حدث من أزمات للجهاز المصرفي في دول جنوب شرق آسيا وعجز البنوك المركزية عن إنقاذ العملة الوطنية وسعر الصرف في تلك الدول من التدهور والانخفاض في قيم العملات الوطنية المتتالي.

- تصاعد المخاطر المصرفية حيث تعرف المخاطر المصرفية على أنها: "هي حالة عدم التأكد في استرجاع الأموال المقرضة أو تحصيل أرباح مستقبلية متوقعة". حيث تنشأ المخاطر المصرفية من عدة مصادر أهمها: نقص التنوع، نقص السيولة، وإرادة البنك في التعرض للمخاطر. أصبح أي بنك من البنوك عرضة للتعرض للعديد من المخاطر، وهنا بدأ التفكير في البحث عن آليات لمواجهة هذه المخاطر وإيجاد فكر مشترك بين البنوك المركزية في دول العالم المختلفة، وفي هذه الظروف تأسست لجنة بازل للإشراف المصرفي التي أقرت عام 1988 معياراً موحداً لكفاية رأس المال ليكون ملزماً لكافة البنوك العاملة في النشاط المصرفي كميّار دولي أو عالمي للدلالة على مكانة المركز المالي للبنك وتقوية ثقة المودعين فيه من منظور تعميق ملاءة البنك.

3. الخدمات المصرفية والحاجة إلى تطويرها

إن أهم ما يجلب العميل إلى التعامل مع بنك أو مؤسسة مالية أو مصرف معين هو جودة الخدمة التي يقدمها، فجودة الخدمة المصرفية هي ما تتنافس عليه البنوك اليوم، وقد ساعد التطور التكنولوجي على زيادة حدة هذه المنافسة، كما أدى إلى استحداث خدمات مصرفية رقمية جديدة ومتطورة لم تكن متوفرة لدى البنوك الورقية.

1.3. الخدمة المصرفية

تعرف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصارف، والتي يدركها المستفيدين من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. (العجاردة، 2005، ص: 32)

ومن هذا نجد بأن الخدمة البنكية تمثل: (احمد محمود، 2001، ص: 71)

- نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والأجهزة؛
- تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة فعلى سبيل المثال: حصول المستفيد على المعلومات التي يحتاجها من خلال التفائه بالعاملين في البنك، يجعل هذا النوع من الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدمها؛
- عملية استقبال المستفيد وأسلوب المعاملة مرتبطة بالشخص الذي يقدمها، سحب المستفيد النقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف
- مستوى إشباع المستفيد يرتبط بمدى كفاءة العاملين ومستوى تطور الآلات والأجهزة المستخدمة والتي تساعد على سرعة انجازه وتقديم الخدمة.

تختلف خصائص الخدمات المصرفية من حيث طبيعة المستفيدين، واختلاف حاجاتهم ورغباتهم وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها ويمكن إيجاز هذه الخصائص فيما يلي: (احمد محمود، 2001، ص: 43-48)

- عدم الملموسية: يعني ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس، وبناء على ذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء، فمن الناحية العلمية فان إشباع واستهلاك الخدمة يحدث في نفس الوقت لذلك يصعب علينا معاينتها؛
- الاعتماد على الودائع: تعتمد البنوك على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية، والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف؛
- تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: إن الخدمات المصرفية التي تقدم من قبل البنوك كثيرة ومتنوعة لتلبية مختلف احتياجات الزبائن، خاصة الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي؛
- الانتشار الجغرافي: أي امتلاك شبكة فروع في أي بنك ذو حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة، بحيث تنتشر جغرافيا بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات والمنتجات المصرفية؛
- التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يبيع المصرف قروضا، فانه في الحقيقة يشتري مخاطر وعليه فان الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيلة والحذر؛
- الاعتماد على التوزيع المباشر: لا يستطيع المصرف إنتاج الخدمة مركزيا ثم توزيعها وسيطة، كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية، ولكن يقدم المصرف خدماته مباشرة عن طريق فروع المنتشرة لتلبية رغبات عملائه من الخدمات بان يكون قريبا منهم؛

الارتباط بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة: إن العلاقة الوثيقة بين الجهاز المصرفي والنشاط الاقتصادي تجعل كلا منهما يؤثر ويتأثر بالآخر (زيدان، 2005، ص: 08)، فبناء على الحالة الاقتصادية للدولة، يتخذ البنك المركزي قرارات ويستخدم مجموعة من الأدوات النقدية والائتمانية للتأثير على النواحي الاقتصادية حسب الأهداف الموضوعية، كما تتأثر

بقية الأعوان الاقتصادية بهذه القرارات بطريقة مباشرة حيث قد تكون مفاجئة لها في بعض الأحيان، كما تتأثر بقية الأعوان الاقتصادية بهذه القرارات منها أسعار الصرف، أسعار الفائدة، السوق الائتمانية، نسبي السيولة والاحتياطي، معيار كفاءة رأس المال.

هناك عدة عوامل ساهمت حاليا في تغير تسيير الخدمات البنكية منها:

- عدم وجود قوانين في قطاع البنوك تمنح للزبون إمكانية اختيار المؤسسة الخدمية دون أي عائق جغرافي؛
- التوجه إلى خصوصية القطاع العام الخدمي وتحويله إلى وحدات اقتصادية مسيرة من طرف الخواص ذوي أهداف مختلفة؛

- تأثر الخدمة المصرفية بالتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات وثورة المعلومات التي أثرت في شكلها ومضمونها.

هناك عدة مبادئ للخدمة المميزة للعملاء في البنك وهي: (احمد ابو زنيد وربيحي الشريف، 2008، ص: 188)

- الاصفاء والفهم والاستجابة للعملاء؛
- تحديد الخدمة المتميزة واستراتيجيتها؛
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء؛
- اختيار وتدريب وتمكين العاملين؛
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها.

2.3. تطوير الخدمات المصرفية

قبل التطرق إلى تطوير الخدمات يجب الإلمام بالنظام المصرفي الجزائري، عن طريق إبراز الخدمات المصرفية الجزائرية

وما تتسم به عن غيره كما يلي: (يدو، 2005، ص: 128)

- خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط التطور الحاصل في المجتمع، ففي الوقت الذي تقوم فيه المصارف في العالم بتقديم أكثر من 360 خدمة لزيائنها، فإن المصارف الجزائرية لا تصل حتى إلى مستوى خدمات المصرفية المقدمة في الدول النامية، حيث تقدر في الجزائر بـ 40 خدمة مصرفية مما يقلل من قدرتها التنافسية وتنمية رأسمالها؛
- غياب التسويق المصرفي، الشيء الذي يقف كعائق أمام هذه المصارف في تسويق الخدمة المصرفية. انخفاض معدلات الفائدة وتوفير الاستثمارات المربحة في السوق السوداء، بالإضافة إلى التهرب الضريبي والاستفادة من تكاليف الفرص البديلة في الدائرة غير الرسمية (أكثر من 1400 مليار دينار جزائري خارج الدائرة الرسمية للتداول)؛
- توسيع وامتداد المجال الجغرافي مما يعوق التنسيق الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الإدارية للمصرف؛

- ثقل الإجراءات البيروقراطية والتعقيدات في المعاملات المصرفية، حيث تتجاوز فترة دراسة ملف طلب قرض السنة في معظم الأحيان، كما أن تحصيل شيك من ولاية إلى أخرى يأخذ في الغالب أكثر من شهر؛
- ضعف كفاءة وأداء العنصر البشري، خاصة أن هناك مدرسة وحيدة متخصصة وطنية وغير كافية.
- استخدام قليل لتكنولوجيا المعلومات داخل المصارف الجزائرية

يقصد بتطوير الخدمات المصرفية إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة لطلب هذه الخدمات وفي ذات السياق نعني عملية تطوير الخدمات المصرفية طرح منتجات معروفة حاليا في السوق ولكنها جديدة على المصرف. (الصميدعي وعثمان، 2005، ص: 249)

وهذا المنظور فعملية تطوير الخدمة المصرفية دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات والطرق الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغير بما يقتضي جعل التطوير نظرية ديناميكية.

إن الهدف الرئيس لعملية التطوير هو مسايرة المتغيرات الدولية الاقتصادية، وما تفرضه من تحديات إلا أننا نلتزم أهداف فرعية أهمها:

- زيادة حجم تعامل للزبائن الحاليين؛
- جذب المزيد من المتعاملين؛
- زيادة حصة المصرف السوقية؛
- اكتساب القدرة على الاستمرار والتواصل السليم في السوق؛
- تحسين ربحيته على المدى القصير؛
- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها المصارف المنافسة.

4. مساهمة تطوير الخدمات المصرفية في تفعيل الجهاز المصرفي الجزائري

- إن تطوير الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف يهدف عصره الجهاز المصرفي الجزائري يمكن أن يتم:
- إضافة خدمات مصرفية جديدة إلى الخدمات الحالية وبعبارة أخرى عن طريق تنوع خطوط الخدمات المصرفية المقدمة أو التطوير بالإضافة والابتكار.
 - التطوير بالتعديل في الخدمات الحالية من حيث الشكل أو المضمون أو الخصائص أو عن طريق دمج أكثر من خدمة.
 - التطوير بحذف أو إسقاط خدمات مصرفية جديدة.

وعند استجابة البنوك لمسايرة هذه التطورات، فقد برزت مجموعة من الظواهر والمتمثلة في تبني البنوك الشاملة والاتجاه نحو اندماج المصرفي وازدياد خصوصية البنوك، إضافة إلى تبني أنظمة دفع الكترونية واحتضان التسويق المصرفي والتوجه نحو البنوك الإسلامية، كما يلي:

1.4. تطوير وتوسيع الخدمات الالكترونية

يعتبر التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، حيث اهتمت البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات وتطويرها بكفاءة عالية، إذ أن هذه التكنولوجيا تعمل على تطوير الخدمات من خلال تحسين الإنتاجية واستحداث خدمات جديدة وتعديل الخدمات القائمة كالبنوك الالكترونية؛ والسيطرة على التعقيد والمرونة وتقديم خدمات مصرفية كاملة وهذا ما يؤدي إلى الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء؛

لقد أتاحت الصيرفة الإلكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعة من خلالها تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها، كما أثر ذلك على عملاء المصارف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية والسرعة والفعالية، وبدون الانتقال إلى المصرف، كما أثر ذلك أيضا على جميع القطاعات خاصة القطاع التجاري، من خلال زيادة رقم أعمالها وارتفاع عدد متعاملها.

2.4. تنامي العمل المصرفي الإسلامي

تبني الصيرفة الإسلامية على البنك الإسلامي الذي يعتبر مؤسسة نقدية مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع، وتوظيفها توظيفا فعالا يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المستقرة للشريعة الإسلامية، وبما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية اقتصادياتها. (خبابة، 2008، ص: 145)

إن البنوك الإسلامية ليست أجهزة بديلة عن البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وإنما هي أجهزة تمارس عملها مستقلة عن الأجهزة المصرفية الأخرى، وحيث أنها تلتزم بالشريعة فإنها لا تتقيد بأحكام ولوائح هذه البنوك إن هي تعارضت مع الأسس التي قامت عليها.

ومن التعريف السابق يمكن الوقوف على أهم أهداف المصارف الإسلامية: (سحنون، 2003، ص: 98-99)

- تكثيف المعاملات المصرفية بما يتماشى وأحكام الشريعة الإسلامية وقواعدها؛
 - نشر الدعوة الإسلامية وتثبيت القيم العقائدية في مجال التعامل المالي؛
 - تنمية الوعي الادخاري وتشجيع الاستثمار ومحاربة الاكتناز وفق صيغ جديدة؛
 - توفير رؤوس الأموال اللازمة لإقامة المشروعات والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والدينية؛
 - تحقيق التنمية الشاملة وتحقيق الاستعمال الرشيد للموارد المالية المتاحة؛
 - تحقيق مراتب العيش الكريم من خلال تحقيق المراحل الخاصة بالاقتصاد الإسلامي - مرحلة الضروريات؛
- الحاجات؛ التحسينات-

3.4. التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمات المتكاملة

عند تجسيد البنوك الشاملة على أرض الواقع نجدها تتخذ صفة العالمية، لتصبح بنوك متعددة الجنسيات التي ظهرت بفعل العولمة المصرفية، حيث تنظم خدماتها على المستوى العالمي مما ينجر عنه تنوع المسارات الإنتاجية، من أجل تدعيم فروعها ومضاعفة أرباحها بفضل التداخل الجيد في خطوط إنتاجها من أجل تحقيق هدفها المنشود ترقية رتبها عبر تغطية عالمية. (saidane, 2007)

ينظر للبنوك الشاملة من خلال استراتيجيتها على أنها البنوك التي تقوم على فلسفة التنوع، بهدف الموازنة بين الربحية والسيولة والأمان إضافة إلى أنه يسمح للبنوك بالتعامل في الأدوات الحديثة ومواكبة التطورات التكنولوجية. (حماد، 2003، ص: 203-204)

فهذا المفهوم يوضح التوجه الاستراتيجي للصيرفة الشاملة من خلال تحديد استراتيجيات المصرف المختلفة وركائزه والتي تعمل على تحقيق أهدافه.

- تتسم البنوك الشاملة بعدة ايجابيات ومزايا أهمها: (معهد الدراسات المصرفية، دولة الكويت، 2013)
- تؤدي البنوك الشاملة إلى توفير عناصر ومقومات ضرورية لعملية التنمية، بدء من دراسة الجدوى - التأسيس - التمويل... الخ،
 - تسهم البنوك الشاملة في تعظيم استغلال ما يتوافر لدى الدولة من موارد تقوم بتعبئتها وتخصيصها للأغراض التنموية على نحو يتسم بالكفاءة والرشادة؛
 - تسهم البنوك الشاملة في تحقيق التوازن بين توظيف أصول البنوك ومواردها وتجنب التوظيف في مجال واحد، تقلل من خلالها معدلات المخاطرة وتزيد معدلات الربحية من مصادر حقيقية تعكس الأداء الاقتصادي؛
 - تسهم البنوك الشاملة في إحداث التطورات المطلوبة في العمل المصرفي منها لمواكبة اتفاقية تحرير تجارة الخدمات وما تفرضه من تحديات؛
 - تستطيع البنوك من خلال دخولها نشاط التمويل التأجيري كخطوة فعالة لخلق مؤسسات جديدة وتطوير مشروعاتها، وتمكينهم من حيابة التكنولوجيا الجديدة مما يدفع نحو زيادة القدرات التنافسية؛
 - المساهمة في تنشيط وتشجيع سوق الأوراق المالية، وبذلك تعد البنوك الشاملة عاملا للتمويل الحقيقي للمشروعات الاقتصادية وتعبئه الموارد اللازمة.

4.4. الاتجاه نحو الاندماجات في البنوك

الواقع أن عمليات الاندماج والاستحواذ قد جاءت كتعبير للتوسع الراسي في نفس الأنشطة، كاستفادة من اقتصاديات الحجم والتوسع الأفقي باقتحام أنشطة ومجالات جديدة للاستفادة من اقتصاديات النطاق.

كما أدت موجة الاندماجات العالمية والإقليمية إلى قيام نوع من المصارف الكبيرة الحجم، القادرة على توفير حزمة متكاملة ومتنوعة من الخدمات والمنتجات المالية، وبذلك تم الانتقال من مرحلة الإدارة التي تقوم على مركزية القرار إلى مرحلة الإدارة التي تركز على تقييم الأداء، مع الاهتمام بتعظيم العائد على حقوق الملكية وإرضاء العملاء (عزازي، 2008، ص: 26)

5.4. تبني التسويق المصرفي

يعرف التسويق المصرفي على أنه ابتكار وتطوير أداء الخدمات المصرفية التي ترضي العميل وتحقيق الربح للمصرف في الوقت ذاته، مع الاهتمام بانجاز الخدمات المصرفية من المصرف العميل بسهولة ويسر وكفاءة (احمد مراد، 2007، ص: 65)

التسويق المصرفي باعتباره النشاط الديناميكي الحركي الذي يمارسه كافة العاملين في البنك ابتداءً من رئيس إلى أصغر عامل فيها ... وهو نشاط يتصف بكونه: (الخضيري، 1999، ص: 16)

- متعدد الجوانب والإبعاد ويحيط بكافة الثوابت ويستوعب كافة لتغيرات المتصلة بالنشاط المصرفي؛
- متغلغل عميق الجذور يتصل بالعقيدة السلوكية، فيصبح رجل البنوك ويحكم ويتحكم في سلوكه وعمله؛
- يرتبط بهدف ويلتصق بغاية وتحكمه قدرة وتدفع إليه رغبة وهو كل في هذا يدور وجودا وعدما مع آمال وطموحات البنك والعاملين فيه.

يرمى التسويق المصرفي إلى جملة من الأهداف أهمها: (أبو عرابي، 2006، ص ص: 67-68)

- تنمية ربحية البنك عن طريق سوق الخدمات المصرفية؛
- تطوير النشاط الائتماني للمصرف والتوسع في الأنشطة المختلفة كميا ونوعيا؛
- رفع مستوى أداء الخدمات المصرفية والعمل على تطويرها وربط العمل المصرفي باحتياجات السوق؛
- مجابهة المنافسة المتزايدة بأساليب علمية مدروسة؛
- استكشاف مجالات الاستثمار المناسبة في السوق المحلية بدلا من الاكتفاء باستثمار الودائع والموارد المتاحة في الأسواق الخارجية. (عبد الحميد، 2013، ص: 42)

5. الخاتمة

من خلال دراسة موضوع تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لعصرنة الجهاز المصرفي في الجزائر تبين أن وجود عنصر التطوير في الخدمات المصرفية كأساس لعصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، أصبح ضرورة تتطلبها التغيرات الاقتصادية الدولية وتطور سوق الخدمات المصرفية، الذي سمح بدخول المؤسسات الغير مصرفية، مما خلق جو من المنافسة بين المؤسسات المصرفية والغير مصرفية لجلب أكبر عدد من العملاء، ولذلك تم تسليط الضوء على ترقية الخدمة المصرفية وسبل تطويرها لزيادة الحصة السوقية للمؤسسات المصرفية، وضمان بقائها واستمرارها بالحفاظ على العملاء الحاليين وجلب عملاء جدد.

وخلصت الدراسة إلى أنه رغم التطور الذي تشهده المنظومة المصرفية في الجزائر والتحسين الملحوظ في الخدمات المقدمة للعملاء والزبائن سواء أفراد أو مؤسسات تجارية، غير أن عدم اكتمال الإطار القانوني المواكب لهذا التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي، نتج عنه العديد من المخاطر والسلبيات التي تهدد حقوق وممتلكات الزبائن المتعاملين في القطاع، نتيجة زيادة التنافس بين مختلف المؤسسات المالية في جذب العملاء مما أدى إلى ارتكاب العديد من التجاوزات والمخالفات.

أهم التوصيات

- ضرورة استكمال عملية البنية التحتية التقنية التي تقوم عليها التكنولوجيا والمعلوماتية، خاصة مستوى تدفق الأنترنت الذي مازال بعيدا من حيث الجودة التي وصلت إليها بعض الدول المجاورة كالمغرب مثلا.
- ضرورة استكمال عملية التأطير القانوني المفصل والدقيق فيما يخص إنشاء البنوك الإلكترونية وعمليات الصيرفة الإلكترونية والضمانات المقدمة للعملاء، خاصة رجال الأعمال والمستثمرين الأجانب اللذين يحملون كمية لا يستهان بها من العملة الصعبة، من أجل كسب ثقتهم وعدم تخوفهم من النظام المصرفي الوطني.
- إحداث تشريعات جديدة تكون أكثر تواؤما مع متطلبات البيئة التكنولوجية المصرفية على المستوى العالمي.
- ضرورة خلق بناء مؤسسي قادر على مواكبة التطورات الراهنة على كل المستويات منها القطاع المصرفي،
- ضرورة تكوين وتأهيل العنصر البشري الذي يقدم الخدمة المصرفية الإلكترونية في كل البنوك والمؤسسات المالية العمومية والخاصة، لتقليل من المخاطر المحتملة أثناء تقديم الخدمات للزبائن والعملاء.
- حتمية الاهتمام بالجانب الإعلامي والترويجي لهذه الخدمات ونشر ثقافة الخدمة المصرفية الإلكترونية التي مازال يجهلها العديد من الناس.

6. قائمة المراجع

1. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
 2. أسيا قاسمي، إدارة جودة الخدمات المصرفية وتسويقها في ظل التحديات الدولية، مجلة معارف، العدد، 18، جوان 2015.
 3. البنوك الشاملة، مجلة إضاءات مالية ومصرفية، معهد الدراسات المصرفية، دولة الكويت، السلسلة السادسة، العدد4، نوفمبر 2013، متوفر على الرابط: https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2021/10/EDAAT_Nov_2013_783.pdf
 4. تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
 5. الحميد عبد الطلب، البنوك الشاملة وعملياتها إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
 6. زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية فرع: التخطيط، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، 2005، الجزائر.
 7. سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة أثار الجائش، المكتب العربي للمعارف، مصر، 2007.
 8. سمير احمد ابو زنيد وشادي ربيعي الشريف، جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العاملة في الضفة الغربية ومدى رضا العملاء عنها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05. متوفر على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/48106>
 9. صباح محمد اوتاه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
 10. الصميدعي محمود جاسم وعثمان ردينة، التسويق المصرفي، دار المناهج، الأردن، 2005.
 11. طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
 12. عبد الله خبايا، الاقتصاد المصرفي البنوك الالكترونية -البنوك التجارية- السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
 13. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، مجلة المصرفي، العدد 68، 2013.
 14. عزازي عمر، الخدمات المصرفية في ظل التحولات العالمية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008.
 15. محسن احمد الخضير، التسويق المصرفي، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
 16. محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية-دراسة حالة الجزائر، مذكرة تدرج ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية، نقود، بنوك، جامعة البليدة، البليدة، 2005.
 17. محمود سحنون، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار بهاء للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
 18. مروان محمد أبو عرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، دار تسنيم، الأردن، 2006.
1. Amine Tamazi, Risques Bancaire, la Réglementation Financière et Réglementation Prudentielle, Paris, AVF, 1996.
 2. Anne Marie Percie du Sert, Risque et contrôle de risque, édition Economica, Paris, 1999.
 3. Catherine colard- fabregoule, l'essentiel de l'organisation mondiale du commerc, édition Gualino, Paris, 2003
 4. Dhafer saidane, l'industrie bancaire mondialisation des acteurs et des marchés, édition Revue Banque, Paris, 2007