الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: قسم العلوم التجارية

Université M'SILA
Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département science commerciales

العنـوان

تأثير العمليات غير التقليدية على أداء البنوك التجارية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية
– وكالة المسيلة –

مذكـــرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهـــادة الماستر (أكاديمي) في العلوم التجارية
تخصص: بنوك

إعـداد الطـــــالب (ة):
بديرة سعدية

الأستاذ الـــمشرف :
د. شريط صلاح الدين

لجـــنة المنـــاقشـــــة

أعضاء اللجـــنة	الرتبـــة	الصفـة
الأستاذ علي قرين	أستاذاً محاضر مساعد(أ)	رئيـــسا
الدكتور شريط صلاح الدين	أستاذاً محاضر(ب)	مشرفاً ومقرراً
الأستاذ فرحات عباس	أستاذاً مساعد(أ)	عضواً مناقشاً

السنة الجامعية: 2012-2013

"إني رأيتُ انهُ لا يكتبُ احدُ كتابا في يومه إلا قال في غده: لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد لكان أفضل، ولو تُرك هذا لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر"

العماد الأصفهاني

شكر وتقدير

بعد الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى على نعمته وفضله ودوام الصحة والعافية ، وصلاة على رسول الله صلى الله عليه وسلم .

وإذا كان لا بد من شكر فإننا لا نبالغ إن قلنا بأن الكلمات لا تكفي مهما ثقلت معانيها وأسمى إكرام وتقدير لما قدمه خلال توجيهاته وتحفيزاته لنا

الدكتور : شريط صلاح الدين

ولا يمكننا أن نبخل بهذا التعبير إلى كل من قدم لنا يد العون في إنجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر:

- الدكتور المحترم **يحي سعيدي** على تعامله الراقي

- شكر خاص لكل الأساتذة الذي قاموا بتدريسي من الطور الابتدائي إلى يومنا هذا وإلى الذين قدموا لنا يد المساعدة في إنجاز المذكرة .

شكر خاص لطاقم أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كما أتوجه بالشكر إلى أستاذيَ الكريمين الأستاذ / **علي قرين**

والأستاذ /**عباس فرحات** على تفضلهما بقبول مناقشة رسالتي هذه، فجزآهم الله عني خير الجزاء.

والى كل من ساعدني في انجاز هذه الرسالة من الطلبة خاصة **مكتبة السفير** فجزآهم الله عنا كل خير وحفظهم من كل بلاء وضير مع التأكيد على حمد الله وفضله أولا وأخيرا .

إهداء

إلى أعز ما أملك في الوجود

الوالدين الكريمين حفظهما الله ورحمهما في الدنيا والآخرة

إلى كل أفراد عائلتي

إلى صديقاتي العزيزات

إلى زملاء الدراسة

إلى كل من يشاركني في لا إله إلا الله محمد رسول الله (ص)

مقدمة عامة

مقدمة:

تحتل المؤسسة المصرفية موقعا هاما وحيويا في أي بلد عبر دورها المحوري في استقطاب وتعبئة المدخرات الوطنية وإعادة توجيهها نحو مجالات الاستثمار المختلفة، وتطوير المجتمع الذي تنشط فيه بما يوفره من خدمات مصرفية تقليدية وغير تقليدية.

حيث أنه لم تعد تقتصر خدمات البنوك على خدمات تقليدية، بل تطورت هذه الخدمات، ولعل التطور التكنولوجي وثورة المعلومات وتقنيات الاتصال لهم الأثر الواضح في ظهور خدمات مصرفية جديدة والارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية القائمة لتلبية احتياجات العملاء المتنامية.

كما أن بيئة المؤسسات المصرفية اليوم تشهد تحولات وتغيرات مستمرة، خاصة مع تنامي ظاهرة العولمة وازدهار الأسواق المالية، واشتداد المنافسة من جانب المؤسسات المالية غير المصرفية، لذلك اعتمدت البنوك المعاصرة خيارات واستراتيجيات عديدة من أجل زيادة القدرة على المنافسة والتوسع.

وبدخول الجزائر اقتصاد السوق الذي ميزته جملة من التحولات التي مست المؤسسات وعالم الأعمال ككل، وأدت إلى تطبيق قواعد العرض والطلب، أصبحت المنافسة من القواعد الأساسية للنشاط الاقتصادي، والمؤسسة التي تستطيع المنافسة هي مؤسسة ستبقى وتنمو، لذا على المؤسسة الحفاظ على تنافسيتها، أو بمعنى أدق على أدائها، وللحفاظ على الأداء كان لزاما على البنوك التعرف على المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر فيه.

وبما أن الأداء يرتبط بالأهداف التي يسعى إلى تحقيقها كل طرف، فإن هدف الربحية يأتي في المقام الأول حيث يؤدي هذا الهدف إلى رضاء كافة الأطراف من عاملين، متعاملين، مالكين... الخ.

لذا يجب على البنوك التعرف على كافة العوامل التي من شأنها أن تؤثر على هذا الهدف" هدف الربحية "هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى إن دخول الجزائر اقتصاد السوق تميز بدخول البنوك الخاصة الوطنية وبعض فروع البنوك الأجنبية إلى السوق المصرفي، هذه الأخيرة (البنوك الخاصة الأجنبية) تتميز بامتلاكها الخبرة الواسعة التي تؤهلها لتقديم خدمات كالتي تقدمها بنوك أخرى في العالم، أخذت هذه البنوك حصة ولو متواضعة في السوق المصرفية الجزائرية، لذا كان لزاما على البنوك التعرف على مختلف الخدمات التي أصبحت تقدمها هذه البنوك وذلك للحفاظ على تنافسيتها.

وفي هذا الإطار تم طرح الإشكالية العامة.

الإشكالية العامة:

ما هي العوامل المؤثرة في أداء البنوك، وهل استطاعت البنوك في الجزائر تقديم خدمات غير تقليدية؟

وللإجابة على الإشكالية العامة سنحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية من حيث مؤشر الربحية؟

2- ما هي الخدمات غير التقليدية التي تقدمها البنوك؟

3- ما أهمية موضوع تقييم الأداء في البنوك التجارية، وما هي الأساليب المستخدمة في ذلك؟

فرضيات البحث:

لمعالجة الإشكالية العامة فإننا نعتمد الفرضيات التالية:

1- يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات مصرفية محدودة وبأسلوب متواضع بسبب عدم تبنيه للمفهوم الحديث للتسويق المصرفي.

2- يتأثر أداء البنوك من حيث مؤشر الربحية بالعوامل التالية:

- حجم الأصول السائلة.
- حجم الأصول المربحة.
- حجم حقوق المساهمين.
- حجم الودائع.
- إيراد الخدمات.
- حجم تكلفة إدارة الأموال وتجهيز الخدمات.

3- يساعد استخدام التحليل المالي كأسلوب لتقييم الأداء في البنك التجاري على كشف مواطن القوة والضعف في توظيف الموارد المتاحة، ويوفر قاعدة معلوماتية متينة للتخطيط الجيد للمستقبل واتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة.

أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع نظرا للأسباب التالية:

- انفتاح الجزائر على العالم وسعيها للاندماج في الاقتصاد العالمي رافقه تنامي تهديدات البنوك الأجنبية الوافدة التي تتميز بالأداء المصرفي الراقي، الأمر الذي سيفرض المزيد من التحديات والصعوبات التنافسية أمام البنوك الوطنية.
- بحكم التخصص الذي ندرسه.
- فتح المجال لغيرنا للتعمق أكثر في هذا الميدان مستقبلا.

أهمية البحث:

في ظل التطورات الراهنة التي تميز الساحة المصرفية، أصبح لزاما على البنوك التعرف على كل العوامل التي تؤثر في أدائها وذلك قصد اقتراح الحلول المناسبة والبديلة لمواجهة أوجه القصور ومحاولة الاستفادة من النواحي الايجابية كما أن البنوك في الجزائر لا بد لها أن تتعرف على كل الخدمات التي تقدمها البنوك الأجنبية، ففي ظل المنافسة القوية التي تعيشها الآن أصبح لزاما عليها التعرف على تلك الخدمات التي تقدمها البنوك الخاصة، وتقدم خدمات مثلها أو تفوقها في الجودة.

أهداف البحث:

سنتناول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- معرفة واستكشاف مقومات الصناعة المصرفية الحديثة ومستوى التطور الذي بلغته، ومحاولة إسقاط ذلك على حقيقة وواقع البنوك العمومية الجزائرية.
- تقييم الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مقارنة بما يتطلبه الوضع الاجتماعي والاقتصادي محليا، ومع ما تفرضه تحديات العولمة وتطور العمل المصرفي عالميا.
- جمع البيانات والمعلومات حول القوائم المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لمدة 3 سنوات من سنة 2007 إلى سنة 2009، وهذا للوقوف على الحقائق التي تختفي وراء تلك المعطيات، وتقديم صورة واقعية عن أسلوب ومستوى إدارة الموارد المتاحة.

الدراسات السابقة:

ومن الدراسات التي استنرنا بها في إعداد هذا العمل نذكر:

دراسة(بريش عبد القادر2006): هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه بجامعة الجزائر بعنوان"التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية". وتناولت الدراسة موضوع العولمة والتحرير المصرفي في المتغيرات الاقتصادية العالمية، وتطور وإصلاحات النظام المصرفي الجزائري وتحدياته الداخلية والخارجية وسبل مواجهتها، كما عالج الباحث كذلك فكرة جودة وتطوير الخدمات المصرفية كسبيل لزيادة القدرة التنافسية لدى البنوك الجزائرية.

دراسة(بويوسف فوزية 2009): هو بحث يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص دراسات مالية ومحاسبية معمقة بجامعة فرحات عباس بسطيف بعنوان"العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية–دراسة مقارنة بين البنك الخاص سوسيتي جنرال والبنك العام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط"، حيث بينت الباحثة فيه موقع البنوك الجزائرية من الخدمات المقدمة عالميا، كما سعت كذلك إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة على أداء البنكين باستخدام القوائم المالية.

دراسة (غفصي توفيق2012): هي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك وتأمينات عن جامعة المسيلة بعنوان "تقييم أداء البنوك العمومية الجزائرية من خلال أدوات التحليل المالي–دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك–"، عرض فيها الباحث أداء البنوك العمومية الجزائرية من خلال أدوات التحليل المالي–دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك–"، عرض فيها الباحث مختلف الخدمات التقليدية والحديثة للبنك، كما استخدم التحليل المالي كأسلوب لتقييم الأداء في البنك التجاري على كشف مواطن القوة والضعف في توظيف الموارد المتاحة.

منهج البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صدق الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وتحديدا في الجانب النظري منه، وذلك بتقديم الجوانب المختلفة التي تتعلق بالبنك التجاري، وأهم العوامل المؤثرة في أدائه، سواء العوامل التي يستطيع البنك التحكم فيها أو العوامل التي لا يستطيع التحكم فيها، وتم الاستعانة بمنهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي من البحث خدمة للغاية الأساسية منه، وذلك باختيار بنك

الفلاحة والتنمية الريفية عينة عن مجتمع الدراسة، مستخدمين القوائم المالية وبعض الإحصائيات التي تتعلق بالبنك المدروس في الفترة المختارة.

حدود الدراسة:

بهدف معالجة الإشكالية المطروحة، اقتصر العمل على دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وقد حصرت دراسة أداء هذا الأخير في 3 سنوات من سنة 2007 إلى سنة 2009 وذلك قصد التعرف على العوامل المؤثرة في أداءه خلال هذه الفترة.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الموضوع إلى ثلاثة فصول، عرض الجانب النظري منه في فصلين الأول والثاني، وشمل الجزء الأخير الجانب التطبيقي، وبالتالي جاء هيكل الدراسة مبنيا على الشكل التالي:

- الفصل الأول: وعنوانه "البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية"، حيث قسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث تناول الأول تعريف البنوك التجارية، أنواعها والسمات المميزة لها، وخصص المبحث الثاني لدراسة ميزانية البنك التجاري، أما المبحث الثالث فتم فيه تناول أعمال البنوك التجارية غير التقليدية.
- الفصل الثاني: كان بعنوان "العوامل المؤثرة على أداء البنوك التجارية"، حيث سنتطرق في مبحثه الأول إلى جميع العوامل التي لها تأثير على الأداء، أي يتعرض لبيئة البنوك الداخلية والخارجية، أما المبحث الثاني فسوف يتم التطرق فيه إلى التسويق المصرفي الذي يقوم بدراسة العميل ورغباته ودوافعه وكيفية إشباعها من الناحية المصرفية لضمان استمرار رضائه عن الخدمات التي يقدمها، وهذا الجزء بدوره يعتبر أهم العوامل المؤثرة في أداء البنك، أما المبحث الثالث فسوف نركز فيه على تقييم الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه من حيث مؤشر الربحية.
- الفصل الثالث: بعنوان "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه الخدمات غير التقليدية التي يقدمها، أما بالنسبة للمبحث الثالث فتم فيه توظيف أساليب أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنك محل الدراسة.

صعوبات الدراسة:

واجهتنا أثناء إعداد هذا العمل عراقيل وصعوبات عديدة كان منها:

- نقص المراجع والمعلومات المتعلقة بالموضوع.
- تحفظ المسؤولين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن تزويدنا بالمعلومات الوافية عن نشاط البنك وبالأخص التقارير المالية السنوية.

الفصل الأول

البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية

تمهيد:

إن البنوك التجارية تعتبر المحرك الأساسي لدواليب النشاط الاقتصادي الوطني، ودفع عجلة النمو الشامل نحو التقدم، وذلك بسبب اتصالها بالحياة الاقتصادية من جميع نواحيها، ولعلاقتها الوثيقة بالحكومات والافراد عن طريق تقديم مختلف الخدمات للأعوان الاقتصادية.

تنوعت وتعددت نواحي نشاط البنوك التجارية بتدرج غير محسوس، فقد شهدت أعمالها تطورات عديدة عبر مختلف العصور الزمنية، وذلك لمواكبة ما يجري على المستوى العالمي، في هذا المجال وأيضا بهدف تحسين مستوى ونوعية الخدمات المصرفية التي يقوم بها.

و على هذا الأساس، سوف تكون المعالجة لهذا الموضوع ذات صبغة عامة، حيث نركز على سماته الأساسية فنتناول:

التعريف ونشأة البنك التجاري مع التركيز على عملياته غير التقليدية، وموارده واستخداماته.

ولهذا سوف نخصص هذا الفصل لمعالجة المباحث التالية:

المبحث الأول: تعريف البنوك التجارية، أنواعها والسمات المميزة لها.

المبحث الثاني: ميزانية البنك التجاري.

المبحث الثالث: أعمال البنوك التجارية غير التقليدية.

المبحث الأول: تعريف البنوك التجارية، أنواعها والسمات المميزة لها

البنك التجاري نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموالا فائضة (المدخرين)، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال (المستثمرين). يوجد له عدة أنواع، وعلى الرغم من أن البنوك التجارية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا المضمار، إلا أنها تتسم بصفات معينة تميزها عن غيرها من الوسطاء الماليين، هذه الصفات هي السيولة، الربحية والأمان.

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية

لقد أصبحت عمليات البنوك عديدة ومتنوعة، تعكس بذلك مظاهر الحياة الاقتصادية للشعوب، ولقد تطورت تجارة البنوك وزادت في التعقيد كي تساير، بذلك التطور الذي أحدثته المخترعات الحديثة والابتكارات في مختلف أنواع العمليات التي تقوم بها البنوك منذ نصف قرن تقريبا.

الفرع الأول: تعريف واصل كلمة بنك

أخذت تسمية بنك من الكلمة الايطالية بانكو، التي تعني المنضدة أو الطاولة، كان الصرافون يستعملون مناضد خشبية لممارسة أعمالهم في أسواق بيع وشراء العملات المختلفة، وذلك في أواخر القرون الوسطى وقت ازدهار التجارة. كما أن كلمة Bank rupt تعني كسر المنضدة أي منضدة الصراف، كإعلان عن إفلاسه وعدم السماح له بالاستمرار في مزاولة الصرافة[1].

أما تسمية مصرف فأخذت من الصرف، وهو مبادلة النقد بالنقد، للإشارة فان بعض البلدان العربية ما زالت تسمي الوحدات القائمة بأداء نشاط البنوك بالمصارف[2].

أما بالنسبة لإعطاء تعريف شامل للبنك فليست سهلة، خاصة في الوقت الحاضر، حيث تتنوع الخدمات البنكية وتتغير بمعدل سريع خلال فترات زمنية قصيرة، يصعب معه صياغة تعريف جامع بدقة، يتم وفقا لها الوقوف على مفهومه وتمييزه عن باقي المؤسسات المالية، فضلا عن وجود الكثير من المؤسسات المالية التي تؤدي واحد أو أكثر من الخدمات التي تؤديها البنوك وكذا أداء البنوك لبعض الخدمات والدخول في مجالات توظيفية ليست من صميم عمل البنوك،كالتأجير وأعمال المضاربة، مما يترتب عليه صعوبة في تحديد معنى أو مفهوم البنك وفقا للوظائف المادات، وعليه سوف نعرض مجموعة من التعاريف المتاحة، ثم نحاول إدراج أهم خصائصه لتمييزه عن غيره من المؤسسات.

[1]- خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، الأردن، 2000، ص ص16، 17.
[2]- دسوقي حامد أبو زيد، إدارة البنوك، جامعة القاهرة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 1994، ص 20.

يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها المؤسسات المصرفية التي تقبل الودائع من طرف الأشخاص أو المؤسسات، وتكون تحت تصرف المودع في أي وقت يشاء وتبعا للمدة المتفق عليها، ونظرا لهذه الميزة أصبح يطلق عليها بنوك الودائع[1].

كما يعرف على انه المنشاة التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات تحت الطلب ولأجل، ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض والسلفيات[2].

يعرف البنك أيضا انه الوسيط بين الأموال التي تبحث عن الاستثمار، وبين الاستثمار الذي يبحث عن التمويل اللازم[3].

من زاوية أخرى يمكن النظر للبنك التجاري على أنها هي التي تقوم بالأعمال التجارية المعتادة من تلقي الودائع وتوظيفها، وخصم الأوراق التجارية ومنح القروض وما شابه ذلك، وأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من البنوك الأخرى هو قبولها للودائع تحت الطلب والحسابات الجارية،مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الأموال إلى أصحابها في أي وقت أثناء الدوام الرسمي للصرف[4].

ومن خلال هذا العرض يمكن استخلاص أهم الخصائص التي تتميز بها البنوك:

- البنك احد أشكال المؤسسات المالية التي تتعامل في النقد وكافة وسائل الدفع الأخرى كالشيكات، الكمبيالات ...
- تقوم بدور الوساطة بين الوحدات التي لديها فائض تبحث عن أوجه لاستثماره، وبين الوحدات التي تحتاج إلى هذا الفائض، وتتحمل في ذلك الكثير من مخاطر عدم التأكد، ومقابل ذلك يجب أن تحقق فائضا يمكنها من النمو والاستمرار في أعمالها.
- تتخذ من الاتجار في النقود حرفة رئيسية لها، حيث تقوم بتلقي ودائع العملاء وإقراضها وتحقيق الربح نتيجة الاختلاف بين معدل الإقراض ومعدل الاقتراض.
- تعمل على تحديد الاحتياجات المالية للعملاء وإشباعها عن طريق تقديم مجموعة من الخدمات البنكية.
- تعمل وفقا مجموعة من القواعد، القوانين والأعراف المصرفية للرقابة عبر نشاطها المؤثر في كافة قطاعات الاقتصاد القومي.
- تعتمد على رؤس أموال قليلة مقارنة بحجم الأموال التي تتعامل بها.

وفقا لهذه الخصائص يمكن القول بان البنوك التجارية هي مؤسسات مالية تلعب دور الوسيط المالي بين المقرضين والمودعين، واهم ما يميزها هو تقديم نوعين من الخدمات، هي قبول الودائع وتقديم

[1]- دغنوش العطرة، البنوك التجارية ودورها في تمويل المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2001 ، ص10.
[2]- إسماعيل محمد هاشم، مذكرات في النقود والبنوك، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1976، ص43.
[3]- فائق شقير، عاطف الأخرس وآخرون، محاسبة البنوك، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، عمان، الأردن، 2002، ص15.
[4]- رشاد العصار ورياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص69.

القروض، ويستخدم هذا النوع من البنوك الشيكات كوسيلة للدفع بدلا من النقود، كما انه يستثمر جزء من أمواله في الأوراق المالية، سواء في منشآت الأعمال أو الحكومة .

الفرع الثاني: نشأة البنوك التجارية وتطورها

المصارف التجارية في صورتها المعاصرة، تعتبر أحفادا شرعيين للصيارفة والصاغة القدامى بل والمرابين فهذه المصارف مهما كانت طبيعتها الآن ونوعية الوظائف التي تؤديها لا تعدو أن تكون مجرد مؤسسات تتعامل في الدين أو الائتمان، وهي تنسب فكرة الاتجار في النقود التي عرفت في العصور الوسطى بل وقبل ذلك ببعيد[1].

وقد عرفت الكثير من الشعوب الأعمال المصرفية كالسومريين والبابليين والإغريق والرمان[2]، إذ يقال أن تاريخ أول نشاط مصرفي في العالم يرجع إلى عام 3200 قبل الميلاد، حيث اكتشف معهد للبابليين يرجع تاريخه إلى تلك الفترة، وكان رهبان ذلك المعبد يزاولون باسم معبود هم الأعمال المصرفية،كتقديم القروض والسلفيات إلى التجار والمزارعين، والى أسرى الحرب والعبيد الذين كانوا ينشدون العتق والخلاص[3].

كما وكان للإغريق دور كبير في تطوير الفن المصرفي، فقد عرفا قبل الميلاد بأربعة قرون بداية العمليات التي تزاولها البنوك المعاصرة كتبادل العملات، وحفظ الودائع، ومنح القروض. وقد اخذ عنهم الرومان الاسالب المصرفية واستطاعوا بفضل اتساع نفوذهم نشرها في أنحاء العالم،كما عرف هذا النشاط الحضارات الأولى مثل العرب قبل الإسلام ففي مكة بالذات المشهورة بتجارتها مع الشام واليمن،كان النبي صلى الله عليه وسلم –قبل النبوة – مشهورا بالآمين حيث بقيت عنده الودائع حتى قبيل هجرته من مكة إلى المدينة ،حيث وكل عليا –كرم الله وجهه – ليتولى ردها إلى أصحابها، هذا وقد كان المكيون يستثمرون أموالهم إما عن طريق إعطاء المال مضاربة على حصة من اربح أو الاقتراض بالربا الذي كان شائعا في الجاهلية[4].

إن هذا التوضيح البسيط يظهر أن جذور النشاط المصرفي قد رافقت أولى عمليات التبادل التجاري، غير أن الأمر الأساسي والثابت الذي رافق النشاط المصرفي هو عامل الثقة والأمان والاطمئنان، الذي شجع الأفراد على إيداع ممتلكاتهم لدى الغير (المصرف)، هذا العامل لا يزال يشكل الشرط الأساسي للتعامل بين البنك وعملائه، والدليل على ذلك أن أول شكل من أشكال

[1]- دغنوش العطرة، مرجع سابق، ص 08.
[2]- عبد الحليم كراجة، محاسبة البنوك التجارية وشركات التامين، دار الأمل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1989, ص11 .
[3]- مصطفى عبد السلام مسعود، ربحية المصارف التجارية والعوامل المؤثرة فيها، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة سطيف، الجزائر، ص 24.
[4]- خالد أمين عبد الله، مرجع سابق، ص 11.

التعامل المصرفي قد ظهر وتطور في الأماكن التي توحي بالثقة والأمان (المعابد) وبقيت فترة طويلة كذلك.

ومجمل القول إن الظهور الحقيقي – بالمفهوم الحديث– للبنوك كان على يد الصاغة والصيارفة الذين كانوا يقبلون إيداع النقود لديهم مقابل إيصال إيداع أخذت تلقى قبولا في التداول وفقا للالتزامات المطلوبة من حاملها، والتي تطورت فيما بعد إلى ما يسمى الشيكات.

كما اخذ هؤلاء الصاغة والصيارفة يتصرفون بجزء من الودائع لديهم بالإقراض مقابل فائدة[1]، وبعد ازدياد نشاط الصاغة الذي أدى إلى زيادة كبيرة في الثروات، بدا هذا النشاط يتطور حيث شكل بداية إنشاء مصارف من طرف هؤلاء الصاغة.

إذا تتبعنا نشأة المصارف التي تحمل هذا الاسم "بنك" وجدنا بان أول مصرف أسس في مدينة البندقية عام 1157م، ثم بنك برشلونة باسبانيا عام 1401م[2]، تلاه بنك ريا تلو Banco della pizza diratto عام 1587م بمدينة البندقية[3]، ثم أنشئ فيما بعد ذلك بنك أمستردام الهولندي سنة 1609م، ويعتبر نموذجا لمعظم المصارف الأوروبية، وبوجود النهضة الصناعية التي يشهدها القرن التاسع عشر وصلت المصارف إلى هذه المرحلة التي نشاهدها الآن[4].

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية.

إن تطور البنوك التجارية قد أدى بها إلى أن تنقسم اى عدة أنواع مختلفة تتخصص كل منها في أداء أعمال معينة يرجع ذلك إلى ما للتخصص من مزايا تظهر في صورة أرباح اكبر نتيجة اكتساب الخبرات المتخصصة، ونتيجة التناسق الذي أمكن إيجاده بين الأنواع المختلفة منها ويمكن حصر أنواع البنوك فيما يلي:

1) **البنوك ذات الفروع (Branche Banks)**

هي منشآت تتخذ غالبا شكل شركات المساهمة كشكلا قانونيا، وتخضع للقوانين العامة للدولة، لها فروع متعددة تغطي اغلب أنحاء الدولة لاسيما الأماكن الهامة، تتبع اللامركزية في إدارتها، حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الحال فان المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهتدي بها الفروع.

ويعتبر فرعا للبنك ك وحدة تقبل كافة أنواع الودائع، وتختلف التشريعات بشان حق البنوك في إنشاء الفروع، فبعض التشريعات تعطي لها الحق في ذلك، والبعض الآخر ينكر عليها هذا الحق[5].

---

[1]- خالد أمين عبد الله، مرجع سابق، ص 18.
[2]- محي الدين إسماعيل علم الدين، موسوعة أعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعملية، دار النشر الذهبي للطباعة، ط3، ص 28.
[3]- خالد أمين عبد الله، مرجع سابق، ص17.
[4]- مدحت محمد إسماعيل، محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1989، ص11.
[5]- منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات، ط3، مركز الدلتا للطباعة، الإسكندرية، مصر، 2006، ص39.

تقوم سياسات الإقراض في هذه البنوك على أساس التمييز بين آجال القرض فهي تمنح قروضا قصيرة الأجل تتراوح فترة استحقاقها من ستة أشهر إلى سنة بشرط أن تستخدم هذه القروض في تمويل رأس المال العامل وحده لضمان السرعة في استرداد القروض.

2) البنوك الفردية (Unit Banks)

هي منشأة صغيرة يملكها أفراد أو شركات الأشخاص، يقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة، وعادة ما تستثمر مواردها في أصول عالية السيولة، مثل الأوراق المالية، الأوراق التجارية المخصومة، والأصول القابلة للتحويل إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة ودون خسائر أو بخسائر قليلة، ذلك أنها لا تستطيع تحمل مخاطر توظيف أموالها في قروض متوسطة، أو طويلة الأجل لصغر حجمها وضآلة إمكانيتها المالية[1].

3) بنوك المجموعات

هي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية، فتمتلك معظم رأس مالها وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها ولهذا النوع من البنوك طابع احتكاري.

ويمكن تمييز نوعين من الشركات القابضة هما: شركات قابضة ذات بنك واحد، وشركات قابضة ذات بنوك متعددة.

أ- الشركات القابضة ذات البنك الواحد تسيطر على بنك واحد إلى جانب سيطرتها على شركة أو عدة شركات.

ب- الشركات القابضة ذات البنوك المتعددة فهي تسيطر على عدة بنوك إلى جانب سيطرتها على عدة شركات، وتقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة، وتضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لا مركزي.

4) بنوك السلاسل

هذه البنوك يتمثل نشاطها في فتح سلسلة متكاملة من الفروع، وهي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيس واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة كما ينسق الأعمال والنشاط بين الوحدات[2]، ونجد هذا النوع بكثرة في الولايات المتحدة الأمريكية.

[1]- رضا صاحب أبو حامد آل على، إدارة المصارف، دار الفكر للطباعة والتوزيع، مصر، 2002، ص22.
[2]- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 1993، ص17.

5) البنوك الالكترونية

لقد ظهرت الصيرفة الالكترونية في الثمانينات بما عرف Monétique، بمعنى تزاوج النقد بالإلكترونيك، أي أنها تشمل تبادل الخدمات باستخدام النقود، وإلكترونية لأن عملية التبادل تتم بوسائل إلكترونية.

تعرف الصيرفة الإلكترونية أنها المعاملات المالية بين المؤسسات المصرفية، المالية الأفراد والشركات التجارية الحكومية، متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدواتها لتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة للعمل[1].

أما البنوك الإلكترونية ما هي إلا ذلك النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه عن طريق أي مكان يكون موجود به، من خلال خط خاص يوفره له البنك، دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك لانجاز تلك الأعمال[2]، إذن فهذه البنوك عملت على إزالة الحواجز الزمنية والمكانية وتوفير خيارات أوسع، تفتح للمتعاملين معها حرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها.

وتجدر الإشارة انه يمكن التمييز بين نوعين من البنوك التي تستخدم الصيرفة الإلكترونية هما[3]:

- البنوك الافتراضية (بنوك انترنيت): وتوفر على نفسها مصاريف العقارات والمستخدمين ويوفر البنك الافتراضي رغم حداثة نظامه أرباحا تعادل ستة أضعاف أرباح البنك العادي.
- البنوك الأرضية: وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية، بالإضافة إلى صيغة خدمات الصيرفة الالكترونية.

المطلب الثالث: السمات المميزة للبنوك التجارية

تتميز البنوك التجارية عن باقي البنوك بثلاث سمات هامة تنفرد بها عن غيرها وتتعلق بالربحية، السيولة والأمان، وهذا نظرا لتأثرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة التي تزاولها البنوك التجارية والمتمثلة في قبول الودائع وتقديم القروض والاستثمار في الأوراق المالية ويمكن التطرق لهذه السمات كما يلي:

أولا: الربحية

الربح هو عبارة عن الفرق بين الإيرادات والمصروفات، ويعتبر أداة لمقابلة المخاطر التي يتعرض لها البنك وهي عديدة ومستمرة وتتجه إلى الصعود في الوقت الحاضر، نظرا للكثير من التهديدات البيئية، كمخاطر عدم رد العملاء للقرض أو فوائده، مخاطر محفظة الأوراق المالية ومخاطر البيئة المصرفية الاقتصادية والقانونية[4].

---

[1]- طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص141.
[2]- منير محمد الجنبيهي و ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص.10.
[3]- شلون بن شهرة و ماجدة مدوخ، الصيرفة الالكترونية، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، جيجل، 6/ 7 ماي 2005، ص01.
[4]- زياد سليم رمضان ومحفوظ أحمد جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2003، ص92.

إن أرباح البنوك التجارية أكثر تأثرا بالتغير في إيراداتها، ذلك أن الجانب الأكبر من مصروفات البنك يتكون من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع، ولذلك فانه إذا زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر والعكس صحيح، وقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر نظرا للتأخر في السداد أو العجز عن السداد وهذا يقتضي من إدارة البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها[1].

ثانيا: السيولة

وتعني قدرة البنك على الوفاء بالتزاماتها، المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين، ومقابلة طلبات الائتمان[2].

وقد تعني قدرة البنك على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة وبدون التعرض للخسارة[3].

إن مقدار سيولة أي مال يتوقف على سهولة تحويله إلى نقود فكلما ازدادت هذه السهولة ازدادت سيولته والنقود هي أكثر الأموال سيولة ولهذا وجب على البنك أن يكون دائما على استعداد للوفاء بالتزاماته في أية لحظة اتجاه العملاء، وهي سمة هامة تميزه عن البنوك الأخرى التي تستطيع تأجيل سداد ما عليها من مستحقات لبعض الوقت، ويقوم هذا المبدأ على[4]:

- درجة ثبات الودائع وقدرة البنك على الاحتفاظ بها عند المستوى الذي يناسب سياسة الائتمانية.
- سيولة كل عملية من عمليات الإقراض الذي يعقدها وهو ما يعبر عنه بسيولة العملية الائتمانية.

أو هي نسبة تعبر عن العلاقة بين النقدية وشبه النقدية بالبنك، وبين الالتزامات المستحقة الأداء في الحال أو خلال فترة قصيرة، ولذلك يجب أن تحدد مستويات السيولة في البنك، في ضوء التزاماته اتجاه أصحاب الودائع والقروض والديون الأخرى المقدمة للبنك[5].

ومعنى كل هذا أن البنك كي يحقق أهدافه المرتبطة بعنصر الأمان عليه أن يحتفظ بأصول سائلة (نقدية وشبه نقدية)، وذلك من اجل تمكين العميل من أن يسحب من ودائعه في أي وقت يشاء، ذلك لان مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بان تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم، مما قد يعرض البنك للإفلاس، ويزودنا التاريخ بدروس مستفادة في هذا الصدد فلقد اضطر بنك انترا اللبناني إلى التوقف عن دفع مستحقات المودعين، واقفل أبوابه في 14نوفمبر 1966، وذلك نتيجة لزيادة مفاجئة في المسحوبات لم يتمكن البنك من مواجهتها بما لديه من موارد نقدية[6].

---

[1]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص ص 10، 11.
[2]- رضا صاحب أبو حامد آل على، مرجع سابق، ص22.
[3]- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 24.
[4]- زياد سليم رمضان ومحفوظ احمد جودة، إدارة البنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996، ص 93.
[5]- دسوقي حامد أبو زيد، مرجع سابق، ص232 .
[6]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص12.

ومن جهة أخرى فان احتفاظ البنك بسيولة زائدة عن القدر الذي لا يعرضه للمخاطر، يعني ذلك تضحية أو ضياع للأرباح كان من الممكن تحقيقها لو تم توظيف الأموال السائلة الزائدة عن متطلبات السيولة، بل وأكثر من ذلك قد يتحمل البنك فوائد هذه الأموال بالرغم من عدم توظيفها.

إذن وعلى ضوء ما سبق يتضح لنا التعارض بين السيولة والربحية فان أرادت البنوك تحقيق درجة عالية من السيولة فعليها أن تضحي بمقدار من الربح، وإذا أرادت توجيه أموالها إلى استثمارات تدر عائد مرتفع فعليها تحمل مخاطر مرتفعة، لأنه عادة ما تتعرض هذه الاستثمارات لمخاطر كبيرة (كلما زاد العائد زادت المخاطرة)، وهنا نجد أن البنوك أمام خيارات صعبة.

ثالثا: الأمان

هو ذلك المتوفر بين الطرفين هما المودعين والبنك ،فأمان المودعين يتمثل في عدم مساس إدارة البنك بودائعهم بتحديد حد أقصى للخسائر التي يمكن أن يتحملها في نشاطه المعتاد، حيث أن رأس مال البنك لا يمثل سوى 10 % من إجمالي الأصول لذلك تسعى إدارة البنك ألا يتجاوز الخسائر هذا الحد لكي لا تمتص جزء من أموال المودعين، أما بالنسبة لامان البنك يعني مدى ثقة البنك بان الأموال الممنوحة سوف يتم تسديدها في تواريخ استحقاقها ليتم إقراضها مجددا والحصول على اكبر عائد ممكن[1].

فالبنك مؤتمن على المودعين الذين وضعوا ثقتهم فيه وأودعوا أموالهم وهو حريص على تلك الأموال حرصا يمليه المنطق والقانون، هذا الحرص يتمثل في الضمانات التي يطلبها البنك عند إقراضه الأموال للآخرين لان ما كان قد اقرضه إنما هو مال الناس الذي لابد أن يطلبوا منه يوما[2].

وهذا يعني انه لا يمكن للبنوك التجارية أن تستوعب خسائر تزيد على رأس المال الممتلك، فأي خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين، ويقود هذا إلى إفلاس البنك.

ومن اجل هذا تسعى البنوك إلى توفير اكبر قدر من الأمان للمودعين، من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطر، وعدم التقصير المسبق عند توظيف الأموال،كعدم إجراء دراسات مسبقة للمراكز المالية للمقترض.

[1]- صلاح الدين شريط، محاضرة مقدمة في مقياس تقنيات البنوك، السنة الرابعة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2008 - 2009.

[2]- شاكر القزويني، محاضرات اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص28.

المبحث الثاني: ميزانية البنك التجاري

عند كشف الأضواء على الحسابات الختامية لأي بنك تجاري، فانه يمكن التعرف على طبيعة الحسابات التي تشكل القوائم المالية للبنك، وتعتبر الميزانية العامة وحساب الأرباح والخسائر من أهم القوائم المالية، وتبين القوائم المالية موجودات ومطلوبات البنك ونتائج أعماله في نهاية السنة المالي، وباعتبار أن موضوع الدراسة هو التعرف على أهم العوامل المؤثرة في أداء البنوك، فانه من المهم والضروري التعرض لمكونات المركز المالي وقائمة الأرباح والخسائر.

المطلب الأول: مصادر أموال البنك واستخداماتها

البنوك التجارية هي من قبل مؤسسات الوساطة المالية يقوم جل نشاطه على فكرة الاتجار في النقود بغرض تحقيق الربح وسبيلها في ذلك تلمس مختلف المصادر التي يمكن أن تحصل منها على تقوم بعد ذلك باستخدامها في مختلف أوجه التوظيف المختلفة.

يقال أن الطبيعة الجوهرية لنشاط البنوك التجارية تتضح من خلال النظر إلى ميزانيتها الإجمالية، باعتبار أن هذه الأخيرة مرآة لنشاط وميكانيزمات البنك التجاري[1]، حيث تبين حجم النشاط الذي يقوم به البنك لتحقيق هدفه العام، وهو البقاء والنمو وتعظيم ثروة المساهمين[2].

فمن خلال تحليل مكونات الميزانية نسلط الضوء على جانب القوة والضعف في البنك، ومدى التزامه بالقوانين والتشريعات المصرفية، فيما يتعلق بالسيولة والاحتياطي القانوني ونسب التوظيف[3].

الفرع الأول: مصادر الأموال الخصوم

يمثل هذا الجانب ما على البنك من التزامات – مطلوبات – قبل الغير ،ومنهم أصحاب البنك إذا كان بنكا تجاريا خاصا ،وتمثل الخصوم موارد البنك والتي سيقوم بتوظيفها [4].

ويمكن تقسيم هذه المصادر إلى داخلية وخارجية:

أولا: المصادر الداخلية

هي الأموال المملوكة لهذه البنوك، وهي احد مؤشرات المركز المالي للبنوك التجارية، ويعتبر مؤشرا هاما، وتشمل رأس المال المدفوع، الأرباح المحتجزة (الأرباح غير الموزعة، الاحتياطات وما يضعه البنك من نتائج نشاطه في شكل مؤونات)، وسوف نتناول هذه العناصر بالتفصيل فيما يلي[5]:

[1]- مصطفى رشدي شيحة، الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، مصر، ص2000.
[2]- مصطفى عبد السلام مسعود، مرجع سابق، ص116.
[3]- خالد وهيب الراوي، إدارة العمليات المصرفية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص260.
[4]- متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص60.
[5]- دغنوش العطرة، مرجع سابق، ص18 .

أ- **رأس المال المدفوع:**

يمثل النواة الأولى لموارد البنك الذي يبدأ به نشاطه بتكوين ما يلزمه من أموال ثابتة ومستلزمات هذا النشاط وما يتطلبه من الإنفاق على تسيير أعماله[1]. ويتكون من المبالغ التي دفعها المؤسسون وأصحاب البنك التجاري لتكوين رأس المال الاسمي للبنك، وهو لا يشكل إلا نسبة ضئيلة من إجمالي الخصوم وانه بمثابة حساب مدين للمؤسسين[2].

ورغم ضآلة قيمة رأس المال في البنوك إلا أن له أهمية كبيرة ،تتمثل في خلق الثقة في نفوس المتعاملين معه خاصة أصحاب الودائع منهم، إذ أن رأس المال يحدد قيمة الضمان الذي يعتمد عليه المودعون، ضد ما يطرأ من تغيرات على قيمة الموجودات التي يستثمر فيها المصرف أمواله، هذا ويجب عدم المغالاة في رأس المال وذلك لأنه[3]:

- البنك لا يتعامل بشكل رئيسي بأمواله الخاصة وإنما بأموال المودعين، لذا فهو لا يحتاج إلى الأموال الخاصة بنفس الدرجة التي يحتاجها المشروع التجاري أو الصناعي.
- صغر حجم رأس المال يمكن البنك من توزيع عائد مجز على رأس المال.

ب- **الأرباح المحتجزة:** وتتألف من

1. **الاحتياطات:** في أي بنك يقتطع مبلغ معين من صافي الأرباح لمواجهة أي طارئ قد يتعرض له المصرف في المصرف في المستقبل، وتنقسم الاحتياطات في البنك التجاري إلى:

- احتياطي إجباري (قانوني): وهو ما يفرضه القانون على البنوك ويقتطع نسبة مئوية من صافي الأرباح، وفي الغالب تكون هذه النسبة 10% ويبقى البنك يقتطع هذه النسبة حتى تعادل القيمة الاسمية لأسهم المصرف (أي حتى يساوي الاحتياطي القانوني رأس المال المدفوع)[4].
- احتياطي اختياري: هو احتياطي يكونه البنك من تلقاء نفسه بشكل اختياري وذلك بان يقتطع نسبة معينة من صافي أرباحه كل عام كاحتياطي اختياري تودع لدى البنك المركزي ودلك لتحقيق هدفين رئيسين:

1) تدعيم المركز المالي للبنك وكسب ثقة المتعاملين.

2) لمواجهة أية خسارة طارئة تواجه البنك ،زيادة على الاحتياطي القانوني كانخفاض في قيمة الأصول وغيرها.

[1]- صبحي تادرس قريصة ومدحت محمد العقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان،1981، ص127.
[2]- دغنوش العطرة، مرجع سابق، ص18.
[3]- رضا صاحب أبو حمد آل علي، مرجع سابق، ص53.
[4]- رشاد العصار ورياض الحلبي، النقود والبنوك، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص75.

- الاحتياطي العام: هو احتياطي آخر يقتطعه البنك من صافي أرباحه ونسبة معينة، وذلك لمواجهة أية خسائر يتعرض لها البنك زيادة على الاحتياطي القانوني والاختياري[1].

2. **المخصصات**: تستخدم المخصصات في تعديل قيمة الأصول بما يتماشى مع القيمة الحقيقية لها في تاريخ إعداد الميزانية ومن أنواع هذه المخصصات:

- مخصص الديون المشكوك فيها، ويتم تكوينه لمواجهة الخسائر المتوقعة والناجمة عن قيام بعض المدينين بعدم تسديد ما عليهم من ديون.
- مخصص الضرائب والتعويضات، يتم تكوينه لمواجهة الزيادة المؤكدة وقوعها في قيمة الضرائب أو قيمة التعويضات.
- مخصص الاستهلاك، يتم تكوينه لمواجهة النقص الفعلي والمحقق في قيمة أصل من الأصول، نتيجة عوامل الاستعمال أو التقادم ومواكبة التطورات الحديثة والاختراعات.
- مخصص هبوط أسعار الأوراق المالية.

3. **الأرباح غير الموزعة** : هي الأرباح تقرر إدارة المصرف احتجازها من صافي الربح القابل للتوزيع لتنمية موارد البنك، وهذا المصدر بالإضافة إلا انه يمثل نوع من الحماية للمودعين، فانه يعد وسيلة للحصول على الأموال اللازمة للاستثمار داخليا، هذا وتعتبر الأرباح غير الموزعة والاحتياطات موردا يرتبط بناتج البنك، تستهدف البنوك من تكوينها دعم مراكزها المالية وتقويتها في مواجهة المتغيرات المختلفة في المستقبل، أما المخصصات فهي تقتطع من إجمالي الربح، وتكونها البنوك في نهاية كل عام لمقابلة أغراض معينة[2].

ثانيا: المصادر الخارجية

هي الأموال التي يحصل عليها البنك التجاري من خارج نطاق أمواله الخاصة[3]، وهي تمثل بصفة عامة النسبة الكبيرة من إجمالي موارده، وتتمثل هذه الموارد أساسا في مختلف الودائع التي يحصل عليها من الأفراد والهيئات والمشروعات المختلفة[4].

أ- الودائع:

تعتبر الودائع من أهم موارد البنك التجاري، وهي عبارة عن مبالغ نقدية يتم إيداعها في البنك[5].

ويمكن النظر إلى الوديعة على أنها اتفاق يدفع بمقتضاه المودع مبلغا من النقود بوسيلة من وسائل الدفع، ويلتزم بمقتضاه البنك برد هذا المبلغ للمودع ...، مع دفع فوائد على قيمة الوديعة[6].

[1]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص ص75، 76.
[2]- صبحي تادريس قريصة ومدحت محمد العقاد، مرجع سابق، ص128.
[3]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص76.
[4]- دغنوش العطرة، مرجع سابق، ص21.
[5]- متولي عبد القادر، مرجع سابق، ص61.
[6]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص174.

أو هي السيولة المسلمة للبنك من أشخاص معنويين أو طبيعيين[1]، وتختلف الودائع من حيث فترة بقائها في البنك إلى:

- ودائع جارية (تحت الطلب): تعرف أيضا بالحسابات الجارية ،يستطيع مودعها سحبها في أي وقت يشاء، بواسطة الشيكات أو أوامر الدفع – السحب والتحويل – ولكن نظرا لان البنك لا يعلم فترة بقائها، فغالبا لا يقوم بدفع أي فائدة على هذه الودائع إلا في حالات استثنائية[2].
- ودائع لأجل: يقوم أصحابها بإيداعات لفترات زمنية يتفق عليها البنك مع المودع، حيث لا يجوز السحب من هذه الودائع قبل حلول ميعاد الاستحقاق، وفي مقابل ذلك يتقاضى العميل فوائد تتفاوت معدلاتها حسب مدة الإيداع.
- ودائع التوفير: وتتمثل في اتفاق بين البنك والعميل، يودع بموجبه العميل مبلغا من المال لدى البنك مقابل الحصول على فائدة، على أن يكون للعميل الحق في السحب من الوديعة في أي وقت يشاء دون إخطار سابق منه، هذا ويحمل صاحب وديعة التوفير دفترا تسجل فيه المبالغ المودعة والمبالغ المحسوبة والفائدة المستحقة والرصيد ويمكن للمودع أن يتقدم بهذا الدفتر لأي فرع من فروع البنك إذا ما رغب في إيداع أو سحب مبالغ جديدة[3].

ب– القروض والتسهيلات من المصارف الأخرى:

وتعد من الاتجاهات الحديثة في تنمية موارد البنك المالية، ومن ابرز المصادر التي يلجا إليها البنك في هذا الصدد:

- البنوك التجارية: ويأخذ الاقتراع عدة صور من أهمها اقتراض الاحتياطي الفائض، وشراء شهادات الإيداع التي يصدرها بنك بواسطة بنك آخر، والاقتراض بمقتضى إعادة الشراء repu chose agreement، حيث يقوم البنك ببيع أوراق مالية إلى بنك آخر، على أن يقوم البنك البائع (المقترض) بإعادة شراء تلك الأوراق فيما بعد،بسعر يتم الاتفاق عليه مقدما[4].
- الاقتراض من البنك المركزي: عندما تواجه البنوك التجارية مشكلة في السيولة فإنها قد تلجا إلى الاقتراض من البنك المركزي، هنا يستخدم البنك استجابته أو عدم استجابته لإمداد البنك التجاري بالقروض في التأثير على حجم الائتمان وفق مقتضيات النشاط الاقتصادي، من رواج أو كساد أو من تضخم أو انكماش[5].

[1]-Ammour Benhalima,Pratique des Technique Bancaires, Edition Dehelb, Alger, 1997, P40.
[2]- متولي عبد القادر، مرجع سابق، ص61.
[3]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص149.
[4]- المرجع نفسه، ص133.
[5]- متولي عبد القادر، مرجع سابق، ص63.

ج- **سندات طويلة الأجل:**

تلجأ البنوك إلى الاقتراض طويل الأجل من سوق رأس المال وذلك لتدعيم طاقته الاستثمارية ولتدعيم رأس المال، وتعتبر هذه القروض خط دفاع للمودعين، فإذا ما تعرض البنك لخسائر رأسمالية كبيرة فلن تمتد هذه الخسارة إلى أموال المودعين، إلا بعد استنزاف رأس المال والأموال المقترضة.

وقد تأخذ هذه القروض إحدى صورتين سندات طويلة الأجل تطرح في أسواق رأس المال، أو بالاقتراض من شركات التامين أو مؤسسات مالية أخرى، في مقابل قيام البنك بدفع فوائد عن الأموال المقترضة وسداد قيمتها في تاريخ الاستحقاق[1].

د- الاقتراض من سوق الدولار الأوربي:

قد تلجأ البنوك أيضا إلى الاقتراض من سوق الدولار الأوربي، ويتكون سوق الدولار الأوربي من بنوك كبرى في لندن وفي بعض البلدان الأوربية الأخرى، وكان في بادئ يقتصر تعاملها على الدولار فقط والآن تتعامل بعملات أخرى، وتعتبر هذه السوق مصدرا خصبا للاقتراض[2].

ه- **خصوم أخرى:**

مثل الضرائب المستحقة وأوراق الدفع وبعض الالتزامات الأخرى، وهذه المبالغ تمثل التزاما على البنوك وفق آجال معينة.

يمكن تصنيف هذه الخصوم حسب مجموعات إلى[3]:

- المجموعة الأولى: عمليات الخزينة وما بين البنوك.
- المجموعة الثانية: عمليات مع الزبائن.
- المجموعة الثالثة: عمليات على الأوراق التجارية.
- المجموعة الرابعة: عمليات وأموال خاصة ومماثلة.

الفرع الثاني: استخدامات الأموال الأصول

يحصل البنك على موارده السابقة التي تمثل التزاما عليه ،ويقابل هذه الالتزامات حقوق مساوية وهي الأصول، ويقوم بتوزيعها على مختلف الاستخدامات، ويحاول البنك العمل على استخدام أو توظيف أصوله واستثمارها في ظل موائمة بين هدف الربحية من ناحية وهدفي الأمان والسيولة من ناحية أخرى[4].

وفيما يلي يتم التعرض لعناصر الأصول حسب الترتيب التنازلي لدرجة سيولتها:

[1]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص134-136.
[2]- المرجع نفسه، ص ص136، 137.
[3] -Pierre Charles Pupion, Economie et Gestion Bancaire, Dunod, Paris, 1999, P46-47.
[4]- متولي عبد القادر، مرجع سابق، ص63.

أولا: الأصول النقدية

تعتبر أصول ذات سيولة كاملة ويطلق عليها عادة خط الدفاع الأول لمواجهة مسحوبات العملاء، وحاجة المعاملات اليومية للبنك، تتمثل في:

أ- **أرصدة نقدية بالخزائن بالعملة المحلية أو الأجنبية:** حيث يقوم البنك بالاحتفاظ بجزء من أمواله كنقد في الخزينة لمواجهة حركة المسحوبات التي يقوم بها العملاء[1].

ب-أرصدة نقدية لدى البنك المركزي: تكون بنسبة معينة على كل نوع من أنواع الرصيد يحددها القانون، وتعتبر هذه الأرصدة احتياطي قانوني، ولا يلجا عادة البنك لسحب هذا الرصيد إلا عند ازدياد ضغط المودعين عليه لسحب ودائعهم.

ج- **أرصدة الحسابات الجارية لدى البنوك الأخرى:** تودع بغرض تسهيل عملية المقاصة الخاصة بالشيكات المقدمة للتحصيل[2].

د- **أرصدة لدى البنوك التجارية الأجنبية:** هي مبالغ تعود ملكيتها للبنوك التجارية المحلية موزعة لدى بنوك أجنبية في الخارج، وذلك لتسهيل عملية التعامل بالنقد الأجنبي والأوراق المالية والتجارية الأجنبية.

ثانيا: الأصول شبه النقدية

نعني بالأصول شبه النقدية الأوراق المالية المتداولة التي يستطيع البنك بيعها في أي وقت شاء ويقبض ثمنها نقدا والعكس[3].

ويجب أن تتمتع هذه الأصول بمواصفات أساسية هي:

الخلو من المخاطر، والبيعة العالية، أي قابليتها للبيع، وسرعة تحويلها إلى نقدية، والأجل القصير لها[4]، ومن أمثلة هذه الأصول:

أ- الأوراق الحكومية:

وتتمثل في أذونات الخزينة والسندات الحكومية، حيث تتمتع هذه الأوراق بدرجة عالية من السيولة لان المصارف تستطيع أن تخصمها وان تقترض بضمانها من البنك[5].

ب-الكمبيالات والجوالات المخصومة:

يعتبر الخصم عملية ائتمانية، تسمح للمؤسسة عن طريق بنكها بتحصيل قيمة الورقة التجارية، سواء كانت كمبيالة، أو سند لأمر، أو سند رهن، دون انتظار تاريخ استحقاقها، فتنتقل ملكية الورقة التجارية

[1]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص ص79، 80 .
[2]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص209.
[3]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص81.
[4]- مصطفى عبد السلام مسعود، مرجع سابق، ص127.
[5]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص82.

إلى البنك الذي يدفع قيمتها[1]، بمعنى أنها نوعية من قروض التجارة تمثلها سندات، تعبر عن التزام معين على طرف ما لصالح طرف آخر ولأجل معين، حيث يتنازل عنها صاحبها للبنك التجاري، الذي يقدم له قيمتها النقدية في الحال، ويحل محله في الدائنة، ويتحمل اجل الدفع مقابل سعر فائدة أو خصم، وإذا أراد البنك الحصول على قيمتها النقدية (إذا احتاج إلى سيولة جاهزة) فما عليه سوى اللجوء إلى البنك المركزي لإعادة خصمها على أساس سعر فائدة يسمى سعر إعادة الخصم.

ثالثا: الأصول المربحة

بعد أن تقوم البنوك بتلبية متطلبات السيولة، تتوجه إلى توظيف الأموال المتاحة في شكل أصول، يكون الغرض منها تحقيق الأرباح، وتشمل هذه الأصول ما يلي:

أ- القروض والسلفيات:

يقوم البنك التجاري بتوظيف جزء من أصوله في شكل السلف أي تقديم القروض المتوسطة وقصيرة الأجل[2].

ب- الأوراق التجارية المخصومة:

يقوم التجار بتقديم هذه الأوراق إلى البنك التجاري للحصول على قيمتها نقدا الآن وقبل موعد الاستحقاق مقابل قيام البنك بحسم جزء من قيمتها والذي يمثل الفائدة[3]، وإذا أراد البنك أن يحصل على قيمتها النقدية، فما عليه سوى اللجوء إلى البنك المركزي لإعادة خصمها.

ج- الاستثمارات:

يقوم البنك بتوظيف جزء من أصوله في شراء السندات التي تصدرها الحكومة أو الشركات، ويتم التعامل في هذه الأوراق من خلال أسواق رأس المال ولكن في حدود ضيقة.

رابعا: الأصول الثابتة

على الرغم من أهمية الدور الذي تلعبه هذه الأصول في أعمال البنوك التجارية إلا أن دورها يعتبر ثانويا في أنشطة البنوك التجارية بالمقارنة بدور الأصول الثابتة في المشروعات الأخرى.

وهي تشمل ممتلكات البنك وأصوله الثابتة، بعد خصم الاهتلاك وفق القواعد المقررة.

[1]-Gaugain, M.et Sauveé – Crambert, r – Gestion de la Trésorerie, Paris : ed. Economica, 2004, p95.
[2]- متولي عبد القادر، مرجع سابق، ص65.
[3]- المرجع نفسه، ص64.

المطلب الثاني: قائمة الأرباح والخسائر

يمثل هذا الحساب جانب الإيرادات والمصروفات، حيث يوضع في جانب الإيرادات جميع إيرادات البنك الناتجة عن عملياتها المختلفة، خلال الفترة التي اعد الحساب عنها، أما جانب المصروفات فتوضع فيه جميع مصروفات البنك التي تكبدها خلال الفترة التي اعد الحساب عنها،والفرق بينهما يمثل النتيجة، التي قد تكون ربح أو خسارة.

ويمثل الربح الفائض من الأموال المحقق، نتيجة استغلال الأموال المتاحة للبنك في عمليات مصرفية كالائتمان، الاستثمار وإدارة محافظ الأوراق المالية...

الفرع الأول: الإيرادات

الإيراد البنكي هو عبارة عن قيمة ما يدفعه العملاء مقابل استخدام الأموال، والاستفادة من الخدمات المصرفية[1]، ويتكون هذا الجانب من:

أولا: إيرادات الاستغلال

وتسمى أيضا الإيرادات العادية، وتتحقق هذه الإيرادات نتيجة ممارسة وظيفتي منح الأموال وتقديم الخدمات، وتشمل كل من:

أ- **فوائد وإيرادات استثمارية:** وتشمل جميع الإيرادات الناتجة عن استثمار أموال البنك[2], وذلك في المجالات التالية:

- إقراض الأموال للعملاء.
- استثمار الأموال في سندات حكومية وسندات الخزانة العامة.
- توظيف الأموال في صورة ودائع لدى البنوك المحلية والأجنبية.
- فوائد خصم الأوراق التجارية.

ب- إيرادات على عمليات قرض الإيجار.

ج- إيرادات وأدوات مالية ذات العائد المتغير: وتشمل أرباح الأسهم، والعوائد الأخرى ذات المتغير، كما تشمل المساهمات والإيرادات عن نشاط محفظة الأوراق المالية.

د- عمولات متأتية من خدمات مقدمة للعملاء.

[1]- مصطفى عبد السلام مسعود، مرجع سابق، ص132.
[2]- عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، ط1، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص220.

ثانيا: إيرادات أخرى

لم يحدد البنك نوع هذه الإيرادات أو أنواعها، لكن قد تكون ناشئة عن أعمال عرضية قام بها البنك وليست من طبيعة عمله البنكي، أو من أرباح حققها البنك نتيجة بيع احد أصول، أو من إعادة تقييم احد الأصول لديه بقيمة أعلى مما كان مسجلا بها في الميزانية[1].

الفرع الثاني: المصروفات

البنوك التجارية هي البنوك التي تؤدي خدمات معينة لزبائنها، وبسبب كونها من منشآت الخدمات، فان مصروفاتها تتصف بدرجة ملحوظة من الثبات في الأمد القصير، وهذا لا يعني أنها لا تستطيع تخفيض نفقاتها بسبب هذا الثبات، فقد عمدت عدة بنوك في الدول المتقدمة في الآونة الأخيرة إلى التقليل من هذه النفقات عن طريق تحسين هياكلها التنظيمية، وإدخال الحاسوب الآلي وشبكات الانترنت في حساباتها، والاقتصاد في القوى العاملة، مما أدى إلى التقليل من هذه النفقات، ويحتوي جانب المصروفات على:

أولا: مصاريف الاستغلال البنكي

تتمثل في:

أ- **الفوائد والمصاريف المماثلة:** وتشمل على[2]

- فوائد على عمليات مع الزبائن.
- فوائد على الديون ممثلة بورقة مالية.

ب- مصاريف على عمليات قرض الإيجار.

ج- العمولات: وتمثل أعباء مالية يدفعها البنك للغير للحصول على الأموال لاستثمارها[3].

د- مصاريف أخرى: وتشمل جميع المصاريف التي لم تدرج في البنود السابقة.

ثانيا: مصاريف عادية

وتشمل

أ- **مصاريف إدارية وعمومية:** ويلاحظ فيها مجموعتان هما

- **المصاريف الإدارية:** تشمل مجموعة المصاريف غير المباشرة والضرورية لإدارة البنك وحسن قيامه بأعماله وتشغيله مثل الرواتب.
- **المصاريف العمومية:** تشمل مجموعة المصاريف غير المباشرة والضرورية لقيام المصرف بأعماله بشكل جيد مثل الدعاية والإعلان والصيانة ...الخ.

[1]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص97.

[2] -Marie Grlain . jean, la comptabilité bancaire, la revue banque editeur, paris, 1992, p136.

[3]- عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1997، ص293.

ب- الاستهلاكات والمصاريف المتنوعة:

الاستهلاك هو على أنواع تختلف باختلاف موجودات البنك الثابتة مثل: البنايات، الأثاث والآلات، حيث يقتطع كل سنة مبلغ معين من مجمل أرباح البنك، ويضاف هذا الرقم إلى تراكم الاستهلاك.

أما المصاريف المتنوعة فهي مصاريف صغيرة نسبيا لم يذكرها البنك بالتفصيل مثل مصاريف الضيافات والحفلات ...الخ[1].

ج- مصاريف استثنائية:

وهي مصاريف تحدث بصفة استثنائية وغير مرتبطة بالنشاط التجاري للبنك، كنقص قيمة الأصول الثابتة المتنازل عنها.

المطلب الثالث: وثيقة خارج الميزانية

وثيقة خارج الميزانية هي وثيقة يسجل فيها جملة من الحسابات الملحقة بالميزانية والتابعة لها، حيث توضح الالتزامات المستقبلية أو الاحتمالية للبنك التي لم تؤدي إلى حدوث تدفقات على مستوى الخزينة[2].

أي أن هذه الالتزامات لا تدخل ضمن المجموع العام للميزانية غير أنها تصبح التزامات حقيقية في حالة اضطرار البنك إلى دفع قيمتها إذا ما طلب منه ذلك، كأن يخل احد المتعاملين الذين يكفلهم المصرف بالشروط التي يكلفه على حسن تنفيذها[3].

هذه الوثيقة تتكون من جانبي مختلفين هما[4]:

الفرع الأول: الالتزامات المعطاة

وتشمل

أولا: التزامات التمويل:

وتصنف فيها

أ- **التزامات التمويل لفائدة المؤسسات المالية:** ويشتمل هذا البند على وعود من البنوك بإعادة التمويل وقبول الدفع، مع التأكيد على فتح الاعتمادات المستندية للمؤسسات المالية.

ب- **التزامات التمويل لفائدة الزبائن:** حيث يشمل فتح الاعتمادات المؤكدة وخطوط استبدال أوراق الخزينة، والالتزامات بتسهيلات إصدار الأوراق المالية لفائدة الزبائن.

---

[1]- رشاد العصار ورياض الحلبي، مرجع سابق، ص96.

[2]- مهني دنيا زاد، البنوك في مواجهة تحديات العولمة المالية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ، الجزائر، 2003- 2004، ص 107.

[3]- زياد سليم رمضان ومحفوظ احمد جودة، مرجع سابق، ص 43.

[4]- بن أفرج زوينة، دور المحاسبة البنكية في تقييم أداء البنوك التجارية دارسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2003، ص70.

ثانيا: التزامات الضمان:

وتصنف فيها

أ- **التزامات ضمان أمر للمؤسسات المالية:** يغطي الكفالات والضمانات الاحتياطية وضمانات أمر أخرى للمؤسسات المالية.

ب- **التزامات أمر للزبائن:** يشمل على الكفالات والضمانات الاحتياطية، وضمانات أمر أخرى للأعوان الاقتصاديين.

ثالثا: التزامات أخرى ممنوحة: تشمل على الأوراق والعملات الصعبة للتسليم من قبل المؤسسات الخاضعة.

الفرع الثاني: الالتزامات المستلمة

وتشمل على:

أولا: التزامات التمويل من المؤسسات المالية.

ثانيا: التزامات الضمان: تتمثل في الكفالات والضمانات الاحتياطية وضمانات أخرى محصل عليها من المؤسسات المالية.

ثالثا: التزامات أخرى محصلة عليها: وتشمل خصوصا على الأوراق المالية والعملات الصعبة للاستلام من المؤسسات الخاضعة.

المبحث الثالث: أعمال البنوك التجارية غير التقليدية

مرت الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية بالعديد من المراحل، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع، إلى قيامها بعدة وظائف ذات صبغة نقدية وغير نقدية، فقد دخلت عدة مجالات وطورت من وظائفها وأدخلت العديد من الخدمات غير التقليدية، حتى بات يطلق عليها البنوك الشاملة، كما أصبحت تقدم الاستشارات المالية والاقتصادية، وتقوم ببيع الإصدارات الجديدة للشركات المؤسسة حديثا، كما ابتدعت عدة أدوات استثمار لجلب الأموال إليها، كشهادات الإيداع القابلة للتداول، بالإضافة إلى قيامها بالعديد من الخدمات المالية نيابة عن عملائها، وتوفير الخزائن الحديدية لهم، كما أنها استطاعت أن تواكب التطورات المعاصرة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث أصبحت تقدم الخدمات عبر الانترنت، والهاتف المحمول، وخدمة دفع بطاقات فواتير الائتمان من خلال شبكة الصرف الآلي، باختصار أصبحت البنوك تعمل جاهدة على تطوير خدماتها المصرفية القائمة، واستحداث خدمات جديدة لزيادة ربحيتها، وتقوية مركزها التنافسي في السوق، فلم يعد النظر إلى البنك على انه الجهة التي تودع لديها وتسحب منها الأموال، بل أصبح ينظر إليه انه جهاز لتحديد حاجات العملاء المالية، أي لم يعد البنك تاجر نقود وإنما أصبح مقدم للخدمات.

المطلب الأول: الأنشطة الرئيسية للبنوك التجارية

يسعى البنك التجاري إلى ممارسة العديد من الوظائف وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة، خاصة بعد ظهور مفهوم الصيرفة الشاملة حيث تعمل هذه البنوك على تحقيق مستويات متزايدة من الربحية وتحسين نوعية خدماتها سعيا نحو خلق مركزا استراتيجي متميز وتحقيق رضا هؤلاء الزبائن، وعموما فان البنوك التجارية تتولى تقديم الخدمات الآتية[1]:

أولا: قبول الودائع

الوديعة البنكية تتمثل في كل ما يقوم الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصير الأجل وطويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف[2].

تتوقف الكثير من عمليات البنوك التجارية (مثل منح القروض وإنشاء النقود) على الودائع بمختلف أنواعها، وتنقسم إلى ودائع تحت الطلب وودائع لأجل[3].

وقد تطورت هذه الودائع واتخذت عدة أشكالا، ومن الصور التطبيقية الحديثة للوديعة نذكر ما يلي:

أ- **شهادات الإيداع القابلة للتداول:** هي شهادات يمكن شرائها وبيعها في سوق النقد في أي وقت.

[1]- فلاح حسن عداي الحسيني ومؤيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 34.

[2]- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص25.

[3]- مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص ص61 – 63.

ب- **شهادات الاستثمار**: هي ورقة يقوم البنك بإعطائها للمودع، تثبت الحق في المبلغ المودع لدى البنك، ولا يهدف المودع من وراء هذه الوديعة ادخار ماله فقط بل الاستثمار أيضا.

ثانيا: منح التسهيلات الائتمانية

يقصد بالتسهيل تخصيص مبلغ معين من المال من قبل البنك، لتمويل عملية أو مجموع عمليات محددة للأفراد أو المشروعات، وفقا لشروط معينة ،والتسهيلات الائتمانية نوعان:

أ- **تسهيلات نقدية**: يقصد بها التسهيلات التي تمنح للأفراد أو المشروعات في شكل نقدي كالقروض، السلف، خصم الكمبيالات.

ب- **تسهيلات غير نقدية**: تتمثل في التسهيلات التي يترتب عنها دفع نقدي من قبل البنك، وإنما يلتزم البنك بمقتضاها بان يضمن العميل أمام بنك آخر، وذلك بالقيام بتمويل عمليات تجارية في الداخل والخارج، وتشمل كل من فتح الاعتمادات المستندية وإصدار خطابات الضمان، حيث أن:

- **الاعتماد المستندي**: هو وسيلة دفع مضمونة وواسعة الاستعمال في التجارة الخارجية[1]، يتعهد البنك بفتح اعتماد بناء على طلب احد عملائه، ويسمى الأمر بفتح الاعتماد ،ويقوم بفتحه لصالح طرف آخر يسمى المستفيد (البائع) وذلك بضمان مستندات تمثل بضاعة ما، بحيث لا يتم صرف المبلغ المتفق عليه في الاعتماد إلى المستفيد، إلا بعد تقديم هذه المستندات التي بمقتضاها يستطيع المشتري استلام البضاعة، وهو يشكل مصدرا تمويليا للبنوك التجارية.
- **إصدار خطابات الضمان (الكفالة المصرفية)**: هي تعهد قطعي يصدر عن البنك، بناءا على طلب العميل (طالب الإصدار)، يتعهد البنك بموجبه بدفع مبلغ بحد لا يتجاوز قيمة الكفالة خلال مدة محدودة، وان هذا الدفع غير معلق على شرط ما لم تنص في متنها على توفر شرط يعلق الدفع بتنفيذه[2].

أي أن البنك يصدر خطابا يضمن فيه العميل فردا كان أو مشروعات لتنفيذ عملية تصديرية أو استيرادية عند التعامل مع الغير في مجال التجارة الخارجية، وبالتالي تزداد الثقة في التعامل وتنفيذ العمليات التجارية.

ثالثا: الاستثمارات

ويقصد بها الأموال التي يوجهها البنك (بعد توفير متطلبات السيولة ومنح القروض المطلوبة) للاستثمار في مجالات عديدة.

[1]- خالد وهيب الراوي، مرجع سابق، ص201.
[2]- المرجع نفسه، ص53.

رابعا: الخدمات المصرفية الأخرى

وهي الخدمات التي تقوم بأدائها وتوزيعها كافة البنوك على اختلاف تصنيفاتها باستمرار، ولا تحتاج إلى تخصيص قدر كبير من الأموال لتمويل عملياتها، مثل صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية، إصدار الشيكات على اختلاف أنواعها للعملاء[1].

المطلب الثاني: الخدمات غير التقليدية للبنوك التجارية

لقد أصبحت البنوك التجارية تزاول مهمة جديدة أوجبتها المتغيرات الحديثة في نظام الحياة الاقتصادية والاجتماعية، فبدأت بإصدار بطاقات الائتمان وشراء الديون من المتعاملين الاقتصاديين عن طريق الخصم وإعادة الخصم مقابل عمولة معلومة، القيام بتقديم خدمات بنكية الكترونية، التأجيل المالي، تقديم خدمات وتسهيلات لصالح العميل وتحسين المناخ الاستثماري وذلك في حدود استطاعة البنك.

الخدمات غير التقليدية هي مجموعة الخدمات المصرفية التي قدمت للسوق المصرفي حديثا، بواسطة بعض البنوك وليس كل البنوك، وقد تظهر وتستمر لفترة ثم تختفي من السوق، أو قد يتغير شكل تقديمها،كما لا يشترط أن تقدم لكل العملاء بالبنك[2]، وعليه فإنها تتمتع بالخصائص التالية:

- خدمات تقدمها بعض البنوك وليس كل البنوك العاملة في السوق.
- خدمات لا تؤدى باستمرار، إذ قد تظهر وتختفي من السوق خلال فترة قصيرة من الزمن.
- لا يشترط أداؤها لكل العملاء بالبنك.
- بعضها يخرج عن دائرة الأعمال المصرفية كتأجير الآلات.
- قد لا تحتاج إلى أي نوع من التمويل للقيام بها، كإدارة أموال ومشروعات العملاء من قبل البنك.

وسوف ندرس أهم الخدمات غير التقليدية التي تقدمها البنوك:

أولا: خدمات أمناء الاستثمار

تعرف أمانة الاستثمار بأنها مسؤولية تعطى لشخص، وتنشا عن الثقة الممنوحة لإدارة الأملاك بحرص مراعيا في ذلك شروط الاتفاق، كما تعرف أمانة الاستثمار على أنها علاقة تنشا نتيجة نقل الملكية لشخص يعد مسؤولا عن الممتلكات، ويقوم بالاحتفاظ بها وإدارتها لصالح مالكها، أو من يحددهم من الآخرين[3].

وتخص البنوك قسم إدارة كجهاز متخصص في إدارة عمليات الاستثمار في إطار أمانة الاستثمار الناشئة بين العملاء والبنك.

إن البنك في تأديته دوره كأمين استثمار، يمتلك مهارات وقدرات وأمانات مادية كبيرة، مما يبعث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، في أن يعهدوا بأموالهم للبنوك لإدارتها واستثمارها، وقد يقتصر الأمر على أن

[1]- دسوقي حامد أبو زيد، مرجع سابق، ص53.
[2]-المرجع نفسه، ص 53.
[3]- عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص179.

يطلب العميل من البنك استشارات فنية لتحديد أفضل الأساليب لاستثمار أموالهم، وتجدر الإشارة إلى أن قيام البنك بهذه المهمة يكون مقابل عمولة يتم الاتفاق عليها بموجب العقد الذي يتم توقيعه بين العميل والبنك.

ومن الخدمات التي تقدمها هذه الأمانة:

1. إدارة أموال وممتلكات العاملين بالخارج.
2. إدارة أموال الصناديق الخيرية.
3. إدارة صناديق مدخرات ومعاشات العاملين.
4. قبول تنفيذ الوصايا وإدارة التركات.
5. إدارة الأموال الموقوفة أو الهبات.
6. إدارة البنك كأمين استثمار لمحافظ الأوراق المالية.
7. تقديم خدمات استشارية للمتعاملين.

ثانيا: التوسع في خدمات البنوك الشاملة

أدت التطورات الحديثة إلى تغيير العديد من المفاهيم التقليدية السائدة خاصة فيما يتعلق بالتقسيم التقليدي للبنوك وفق أنشطتها، وزاد عدد البنوك التي تعمل في كل من مجالي العمليات التجارية وعمليات الاستثمار والأعمال على حد سواء، حيث أصبحت البنوك تقدم العديد من الخدمات التي تقدمها البنوك الشاملة.

ويمكن تعريف البنوك الشاملة بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصدر التمويل وتعبئة اكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات، وتوظف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات،كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال[1].

وبذلك يمكن القول أن البنوك الشاملة هي بنوك تمارس كل الأنشطة المصرفية الممكن، وتوسع سلوكها نفسه إلى أنشطة أخرى غير مصرفية، ومن أمثلة الخدمات غير التقليدية التي تقدمها ما يلي:

أ- الترويج للمشروعات الجديدة: حيث يشمل إعداد دراسة الجدوى، وتقديم الاستشارة حول المشروعات الجديدة، أيضا القيام بعمليات الصيرفة الاستثمارية (عمليات الإسناد، عمليات التوزيع، تقديم الاستشارات حول الصادرات الجديدة).

ب- المساهمة في الشركات التي يؤسسها.

[1]- عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص19.

ج- شراء الأسهم في الشركات قيد الخصخصة، وإعداد الدراسات، وتقديم الاستشارات اللازمة للخصخصة والتقييم...

ثالثا: القيام بعمليات خارج الميزانية

تتمثل هذه العمليات في فتح الاعتماد المستندية، وتقديم خطابات الضمان بالإضافة إلى التعامل في المشتقات، وتعتبر الورقة المالية المشتقة أداة مالية، تعتمد قيمتها على قيم متغيرات أخرى أصلية[1]، تستخدم من طرف المؤسسات المالية والبنوك كوسيلة لإدارة المخاطر المرتبطة بالتغيرات المستقبلية، وأيضا لجني الإيرادات، وذلك من خلال عمليات التجارة في الأصول المالية وتدوير المحافظ، ويجب على الذي يتعامل بالمشتقات أن يكون ذا معرفة وخبرة طويلة، وإلا أصبحت سلاح يلحق الضرر بمستخدميه، ومن أهم أنواع المشتقات المالية وأكثرها انتشارا العقود المستقبلية، العقود الآجلة، عقود الخيارات وعقود المبادلة.

رابعا: تأسيس شركات رأس مال المخاطر

تعتبر شركات رأس مال المخاطر إحدى قنوات التمويل الهامة في العصر الحديث، نظرا لما تلعبه من دور حيوي في تقديم الدعم المادي والفني اللازمين للمشروعات المهمة.

خامسا: تقديم التمويل التاجيري

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المبتكرة في الكثير من دول العالم المتقدمة وهي تشمل على تأجير المعدات التي تتضمن الموارد والأجهزة الصغيرة من المكاتب إلى الطائرات التجارية والناقلات الضخمة.

بما انه تم تحديد مفهوم معين لهذا النوع وهو علاقة تعاقدية بين المؤجر l'essor والمستأجر lessee يضمن بموجبها قيام المستأجر باستخدام المعدات لفترة محددة من الزمن دون امتلاك هذه المعدات، وقد أعطى هذا العقد للأشخاص حق استخدام هذه المعدات فضلا عن حق شرائه إذا رغب بذلك[2].

سادسا: القيام بعمليات Forfaiting – Factoring

يتشابه نظام شراء كمبيالات التصدير Forfaiting مع نظام ال Factoring يستخدم لتمويل صادرات السلع الاستهلاكية ولفترات ائتمان قصير، في حين يستخدم الFforfaiting لتمويل تصدير السلع الرأسمالية ولفترات ائتمان تصل إلى خمس سنوات أو أكثر.

سابعا: تقديم خدمات تعتمد على التكنولوجيا

أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية، حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الانجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة.

وبالتالي فان التكنولوجيا تساهم في تقديم خدمات جديدة مبتكرة، أو تطوير خدمات مصرفية حالية.

[1]- طارق عبد العال حماد، المشتقات المالية المفاهيم وإدارة المخاطر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص11.
[2]- صادق راشد الشمري ، إدارة المصارف الواقع والتطبيقات العملية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2009، ص52.

أ- وسائل الدفع الحديثة:

إن تطور الخدمات المالية ارتبط بتطور تكنولوجيا المعلومات، وواكب هذا التطور استحداث وسائل الدفع، فتعددت أنواعها وأشكالها على مستوى العالم، ومن الأنواع المتداولة حاليا نجد:

1) **النقود البلاستيكية:** تعد من أهم العوامل التي ساعدت على انتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم، نظرا لسهولة الدفع والسداد وإجراءات التحويلات البنكية[1]، ويوجد أنواع كثيرة منها:

- **البطاقة الائتمانية Crédit carde**

هي البطاقة التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان، لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات من المحلات المتفقة مع البنك مع دفع آجل لقيمتها، مع العلم أن المستفيد لا يدفع أية فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالسداد خلال الأجل المحدد، ويتقاضى البنك مقابل هذه الخدمة عمولة بيع من المحلات التجارية ومحلات الخدمات، هذه العمولة تتمثل في نسبة مئوية من قيمة المبيعات التي تتم بواسطة البطاقة.

- **بطاقة الدفع (المدينة) Débit carde**

تسمح هذه البطاقة لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباتهم الجارية في البنك مباشرة[2]، ما يميز هذه البطاقة عن بطاقات الائتمان هو أن قيمة الأشياء التي يحصل عليها حامل البطاقة من خلال استعمالها تخصم فورا من رصيد حامل البطاقة في البنك، لحساب التاجر أو المؤسسة التي قد حصل منها على احتياجاته.

- **بطاقة الخصم الفوري Derect débit carde**

هذه البطاقة لا تتضمن في جوهرها ائتمانا مقدما للبنك، وإنما تسمح لحاملها بان يحصل على سيولة أو يستخدمها في تسوية مدفوعاته، وذلك في حدود رصيده الدائن، دون أي تجاوز في حسابه لدى البنك مصدر البطاقة.

- **البطاقة الذكية Smart carde**

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة، تحتوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية[3]، أو شريط إلكترو مغناطيسي قابل للقراءة الكترونيا بمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الآلي[4]، وتتيح تلك البطاقة للعميل شراء ما يحتاجه، وسحب مبلغ معين خصما من رصيد

[1]- منير محمد الجنبيهي وممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سابق، ص47.
[2]- خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2005، ص30.
[3]- منير محمد الجنبيهي وممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سابق، ص52.
[4]- خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، مرجع سابق، ص33.

المبلغ المخزن بالبطاقة، وذلك حتى نفاذ إجمالي الرصيد الذي تحمله البطاقة، والتي يمكن إعادة شحنها من جديد.

- **الشيك الالكتروني**

هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك أو حامله، يعتمد ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنيت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه[1].

2) **النقود الالكترونية:** تقوم فكرتها على أساس أن العميل يقوم بشراء العملات الالكترونية من احد البنوك التي تملك بنية أساسية تمكنها من إصدار هذا النوع من النقود، ويقوم العميل بتخزينها على القرص الصلب للحاسب الآلي، وبالتالي تحل النقود الالكترونية محل النقود العادية.

ب- الأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد: وتتمثل في

1) الهاتف المصرفي:

نشا الهاتف المصرفي مع تطور خدمات البنوك، للرد على استفسارات العملاء بمجرد اتصالهم هاتفيا بالبنك.

2) الانترنت:

لقد أدى انتشار الانترنت بروز ما يسمى بالبنوك الالكترونية أو البنوك المترلية ،وجميعها تعني قيام العملاء على انجاز أعمالهم من خلال المواقع الالكترونية.

3) أجهزة الصراف الآلي:

تعد آلات الصرف الآلي من أكثر الوحدات الالكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية، وتعرف بأنها محطات طرفية الكترونية متصلة بالحاسب الآلي، يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من موظف البنك.

ثامنا: قيام البنوك بتوفير منتجات التامين الصحي والتامين ضد البطالة والحوادث:

بإمكان العميل أن يحصل على جميع الخدمات وهي (إيداع، اقتراض،تأجير من نفس المكان)، مع إحساس العميل بان البنوك التجارية قد تكون أكثر خبرة وكفاءة في تقديم جميع هذه الخدمات بما فيها أنشطة التامين في شركات التامين الأخرى وستكون كلفة الخدمة التي يحصل عليها العميل اقل[2].

[1]- منير محمد الجنبيهي وممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سابق، ص ص49، 50.
[2]- صادق راشد الشمري، مرجع سابق، ص57.

خلاصة الفصل:

ومما تطرقنا إليه في هذا الفصل هو أن البنوك التجارية هي مؤسسات تتلقى الأموال من كافة الشرائح وتعيد إقراضها وتوظيفها، كما أنها تقدم العديد من الخدمات، ويتمثل دور البنك التجاري في القيام بدور الوساطة بين المدخرين (المودعين) والمقترضين، كما أن له دورا هاما في خلق النقود وهي الوظيفة التي ينفرد بها او عن باقي الوسطاء الماليين، ويعد قبول الودائع الجارية شرط أساسيا لاعتبار أي مؤسسة مالية بنكا تجاريا.

لقد كان نشاط البنك التجاري موضوعا للعديد من النظريات الاقتصادية التي حولت إعطاء تبرير لاختياراته وتطور هذه الإختيارت عبر التاريخ.

ومن أهم السمات التي تتميز بها البنوك هي السيولة، الربحية والآمان، ويتضح لنا أن السمة أو الهدف الأساسي للبنوك هو تعظيم الربح، أما السيولة والآمان ما هما إلا محددات على الهدف.

إن تحول نشاط البنوك من مجرد القيام بتجميع الأموال وإعادة إقراضها إلى قيامها بعدة خدمات غير تقليدية ترضي رغبات واحتياجات عملائها.

الفصل الثاني

العوامل المؤثرة على أداء البنوك التجارية

تمهيد:

تهدف البنوك على اختلافها إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، وذلك بما يرفع معدلات نموها الاقتصادي، ولهذا أعطي لمعدلات الأداء أهمية بالغة خاصة في البنوك التجارية، إلا أن هذه المعدلات صعبة القياس، بالرغم من ذلك فقد اكتسب موضوع تقييم أداء البنوك التجارية أهمية خاصة نظرا للدور الذي تلعبه هذه البنوك في الاقتصاد القومي.

تختلف النظرة للأداء باختلاف الزاوية أو الأهداف التي ينظر منها إليه، وعليه تختلف العوامل المؤثرة عليه باختلاف تلك الأهداف، فمنهم من يرى أن الأداء الجيد هو تحقيق رضا العملاء، ومنهم من يرى أن الأداء الجيد هو تحقيق الأمان أو تحقيق أكبر إنتاجية...

وما أن موضوع بحثنا يتمحور حول البنوك التجارية، فان هدف هذه الأخيرة هو تحقيق أعلى ربحية، بحيث أننا نستطيع القول أن البنك الذي يحقق ربحية أكثر هو بنك أداءه عالي.

هذا الفصل سوف يتضمن في مبحثه الأول جميع العوامل التي لها تأثير على الأداء، أي يتعرض لبيئة البنوك الداخلية والخارجية، ثم ننتقل إلى العوامل التي تؤثر على الزبون وذلك لأنه أساس وجود هذا البنك، ثم ننتقل إلى العوامل التي تؤثر على الأداء من حيث مؤشر الربحية ومؤشرات قياسه.

المبحث الأول: بيئة البنوك وتأثيرها في الأداء

يواجه البنك العديد من الفرص والتهديدات عند أداءه لخدماته، والتي يكون إما مصدرها نقص في أحد عناصر بيئة الداخلية، أو انخفاض كفاءة أداء عنصر أو أخر، كما يتعرض أيضا لقدر كبير من متغيرات البيئة الخارجية له، والتي تفرز إما فرص أو تهديدات في مجال الخدمات التي يقدمها، هذه التهديدات وتلك الفرص لا تستطيع إدارة البنك تحقيق السيطرة الكاملة عليها نظرا لتداخل أسباب وجودها وصعوبة التنبؤ بها مقدما.

المطلب الأول: مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة فيه

يتميز النشاط المصرفي عن الأنشطة الاقتصادية الأخرى بالتنوع والتعدد في المنتجات والخدمات، لذا تعرف البنوك بأنها مؤسسات متعددة المنتجات(MULTI-PRODUCT INSTITUTION)[1]، كما يتميز مجال نشاطها بالتغير والتجدد المستمر، سواء على مستويات آليات العمل الداخلي(صيغ تمويل جديدة، خدمات جديدة، تكنولوجيا جديدة...)، أو على مستوى البيئة والمحيط (متعاملين جدد، أسواق مالية ناشئة، منافسين جدد...)، لذا يعتبر تقييم أداء المؤسسة المصرفية عملية أساسية وضرورية لمواجهة التغيرات والتحديات المستمرة وبالتالي ضمان استمرارية نشاط البنك.

الفرع الأول: مفهوم الأداء

يعد الأداء من المصطلحات الجذابة التي تحمل بين طياتها نكهة العمل وديناميكيته والجهد الهادف، ويعد الأداء من المؤشرات الهامة التي تشير إلى مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها في استغلال الموارد الإنتاجية المتاحة لها[2].

الأداء لغة يقابل اللفظة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزية Performance التي تعني تأدية والقيام بعمل ما، أو طريقة تأدية العمل.

ومن التعاريف التي تناولت مصطلح الأداء نجد ما يلي:

تعريف الأداء حسب (A.KHERAKHEM): من وجهة نظر هذا الكاتب فان الأداء يدل على" تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة".

يلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهمات بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة[3].

تعريف الأداء حسب (P.DRUKER): ينظر (داركر) إلى الأداء على أنه "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".

---

[1]- محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح بورقلة، العدد (03)، 2005، ص89.

[2]- فوزية بويوسف، العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية دراسة مقارنة بين البنك الخاص SOCIETE GENERALE والبنك العام CNEP، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2008-2009، ص56.

[3]-توفيق غفصي، تقييم أداء البنوك التجارية من خلال أدوات التحليل المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2011-2012، ص33.

يستنتج من هذا التعريف أن الأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيسي، وهو البقاء في سوقها واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال[1].

كذلك فقد عرف الأداء من خلال معايير الفعالية والكفاءة، غير أن هذه المعايير لا يمكن تحقيقها معا، لأن من المحتمل أن يؤدي تعظيم الجانب الاقتصادي إلى التقليل من الفعالية، ولتحقيق الكفاءة الأعلى من المحتمل أن يكون إنفاق أكثر[2]، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء الجيد هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وذلك وفق العلاقة التالية[3]:

الأداء = الفعالية + الكفاءة

وهنا يجب تمييز الفعالية عن الكفاءة، التي تعني تحقيق النتيجة بحد أدنى من الوسائل، بمعنى تعظيم المردود، حيث تقوم الفعالية أساسا على تحليل المخرجات التي تأخذ شكل أرقام مطلقة، أما الكفاءة فتتصل بكيفية استخدام المداخلات[4].

يمكن القول بأن الأداء يمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول (على اختلاف طبيعته، مال، وقت، إلى غير ذلك) المعبر عنه من خلال معايير كمية ونوعية، أو هو تعبير عن مستوى معين من الأهداف المحققة بمستوى معين من الموارد أو التكلفة الضرورية.

[1]- توفيق غفصي، مرجع سابق، ص33.
[2]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص57.
[3]- Benoit Ndi Zambo, L Evolution de la Performance: Aspects Conceptuels, Séminaire sur L Evolution de la performance et de développement sur secteur public, CAFRAD/ACBF, Banjul, Gambie, mai2003, p04.
[4] -Nouara Kakiche, Rentabilité et Reformes des enterprises publiques algériennes, thèse doctorat université d'Alger, 2008-2009, p48.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء[1]

هناك العديد من العوامل المؤثرة في أداء المنشأة قد يكمن البعض منها في داخل المنشأة والبعض الأخر يكمن في خارجها ومن تلك العوامل ما يكون ضمن نطاق سيطرة الإدارة ومنها ما هو خارج نطاق السيطرة، ومن أهم العوامل:

1.الحجم:

إن حجم المؤسسة هو انعكاس لحجم الموارد المتاحة لها، يمكن للمنشآت الكبيرة الحجم أن تحقق إنتاجا أكبر، ونسب ربحية أعلى، كونها تمتلك طاقة إنتاجية أكبر تزيد من قدرتها على توليد مبيعات أعلى، أي أن هناك علاقة ايجابية بين حجم المنشأة وربحيتها.

2.العوامل البيئية:

إن التأثير في العوامل البيئية يؤثر في أداء المنشأة، من خلال إحداث التغير في تشكيل مجلس إدارة المنشأة، لذلك يكون الأداء بمثابة انعكاس لنشاط المنشأة، ومجلس الإدارة هو الآلية التي بواسطتها تستجيب المنشآت إلى التغيرات البيئية.

3.التعويض الإداري:

التعويض يرتبط إلى حد ما بالإنتاجية، وأن حجم المنشأة الذي يقاس بمقدار مبيعاتها يعد العامل الحاسم والمؤثر في مقدار التعويض المدفوع للعاملين، مما يؤدي إلى الزيادة في إنتاجية المنشأة، وبالتالي ارتفاع مستوى أدائها.

4.طبيعة الإدارة:

من خلال دراسة المنشآت التي تسيطر عليها الإدارة مقابل تلك التي يسيطر عليها المالكون، فقد تبين أن مجموعة المنشآت التي يسيطر عليها المالكون قد تفوقت في أدائها على تلك المنشآت التي تسيطر عليها الإدارة.

5.النجاح الإداري:

يقصد بهذا العامل العلاقة التي تربط بين الأفراد داخل المنشأة، لأنه وكما هو واضح إن المنشأة مكونة من عدة أقسام، كل قسم يختص بأداء عمل معين، وبالتالي فانه من الطبيعي أن تربط بين أعضاء كل قسم علاقة وثيقة، هذه العلاقة من المحتمل أن يكون لها تأثير على أداء المنشأة.

[1]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص58.

المطلب الثاني: بيئة البنوك

إن البنوك لا تعمل في فراغ، وإنما في ظل متغيرات أو كيانات تحيط بها تؤثر وتتأثر بها، وهي التي يطلق عليها بيئة البنوك أو البيئة المصرفية، ومن الطبيعي أن يتأثر أداء وتوزيع الخدمات بالتطورات التي حدثت في هذه البيئة.

الفرع الأول: البيئة الداخلية

يقصد بها مجموعة المتغيرات أو القوى المتواجدة بالبنك، والتي تؤثر على قدرة العاملين به على أداء أو توزيع الخدمات للعملاء[1]، أو هي كل العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية التي تؤثر في سير وحركية وفاعلية نشاط البنك[2]، هذه المتغيرات أو القوى أو العوامل قد تمثل أوجه قوة بالنسبة للبنك وفرصا ينبغي استغلالها، أو قد تمثل أوجه ضعف بالنسبة له أو تهديدا أو قيودا ينبغي العمل على تجنبها، أو التقليل من أثارها السلبية.

على العموم هناك العديد من العناصر المكونة لبيئة العمل الداخلية للبنك والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين:

- المجموعة الأولى: وترتبط بالنواحي البشرية.
- المجموعة الثانية: وترتبط بالنواحي المادية.

أ- مجموعة العناصر البشرية:

تعد الموارد البشرية من العناصر المهمة التي تحيى بها منظمات الأعمال، كما تعد المحرك الأساسي لجميع نشاطات المنظمة ومصدرا من المصادر المهمة لفعاليتها، ويعتبر العنصر البشري في البنك ممثلا في الموارد والكفاءات البشرية، أحد أهم العوامل المسئولة عن امتلاك البنك لميزة تنافسية، فقد أصبحت الموارد البشرية أساس التنافسية، حتى إن الاعتماد على التكنولوجيا لكسب ميزة تنافسية بدأ يتراجع لسرعة تغيرها، ففي ظل عالم تتحرك فيه المعلومات والموارد والتكنولوجيا بحرية عبر الشبكات والحدود، أصبحت أصول المنظمة قابلة للتبادل مع مثيلاتها في المؤسسات الأخرى، بخلاف عنصر وحيد يملك قوة الترجيح والمتمثل في الكفاءات البشرية، القادرة على خلق القيمة المضافة من خلال ما تملكه من قدرات ومهارات مختلفة[3]، وتحتوي مجموعة العناصر البشرية على:

- الإدارة: وهي أهم العناصر البشرية، والمديرين على اختلاف مستوياتهم.
- العمالة المعاونة: وهي مجموعة الأفراد التي تقدم خدمات معاونة للمصرفين كالمحاسبة.
- العمالة المصرفية.

[1]- دسوقي حامد أبو زيد، إدارة البنوك، جامعة القاهرة للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، مصر، 1994، ص4.
[2]- عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص245.
[3]- المرجع نفسه، ص285.

ب–مجموعة العناصر المادية:

أولا: الأموال

تتمثل الموارد المالية في الأموال اللازمة لقيام البنوك بأنشطتها المختلفة، تنقسم هذه الموارد إلى نوعين كما سبق وأن ذكرنا، مصادر أموال البنك الخاصة أو الداخلية، ومصادر الأموال الخارجية والتي تتمثل أساسا في الودائع والاقتراض، وانطلاقا من أن البنوك تتاجر بالدين فان أغلب مواردها المالية تتحصل عليها من ودائع العملاء، حيث تعتبر الودائع باختلاف أنواعها من مصادر التمويل الرئيسية للبنوك، وتأتي مرتبتها من حيث الأهمية بعد رأس المال المدفوع، باعتبار أن رأس المال المدفوع للبنك هو نقطة البداية لإنشاء البنوك حيث تفتح أبوابها لاستقبال الودائع التي تمثل المصدر الذي لا يمكن تجاهل أهميته.

ثانيا: الآلية المصرفية والتكنولوجيا

لقد أصبح التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا والآلية المصرفية أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء.

ثالثا: المباني وتنظيمها الداخلي

إن موقع البنك وكذلك حسن تنظيم مبانيه من الداخل بما يسمح بالسرعة في الأداء يعتبران عاملان رئيسيان لزيادة عدد عملاء خدماته بصفة عامة[1].

رابعا: الهيكل التنظيمي للبنك

يعرف الهيكل التنظيمي بأنه إطار يتم من خلاله التعرف على علاقات التبعية بين أفراد البنك ونطاق الإشراف المطبق داخله وأسس تجميع الأفراد والأنشطة في أقسام عمل[2].

الفرع الثاني: البيئة الخارجية

تتمثل في مجموعة العوامل الخارجية المؤثرة على البنك، وتنقسم إلى بيئة خاصة وبيئة عامة.

- البيئة الخاصة: تتشكل من جميع الكيانات أو المتغيرات التي تقع خارج البنك ولها تأثير مباشر عليه، يتفاعل منها لضمان استمراره وتحقيق أهدافه، تضم هذه الأهداف أحد أهم العناصر المؤثرة للغاية على البنك وهي المنافسون لذا يسميها البعض بالبيئة التنافسية.
- البيئة العامة: هي كافة العوامل المؤثرة على جميع المنظمات بما فيها البنوك[3].

ومن أهم وأبرز العوامل البيئة الخارجية المؤثرة على أداء البنوك هي

أ– الظروف الاقتصادية:

حيث تؤثر على أداء البنوك ومن أمثلها

---

[1]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص65.
[2]- طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، القاهرة، مصر، 2006، ص324.
[3]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص66.

أولا: التضخم

إن ارتفاع معدل التضخم وما يصاحبه من ارتفاع أسعار السلع والخدمات بدرجة أكبر من زيادة الدخل الفردي يؤدي إلى انخفاض المدخرات، ولا شك أن انخفاض معدل التضخم يساهم في رفع مستوى الفائدة الحقيقة على الودائع مما يدفع الأفراد والمشروعات إلى الادخار.

ثانيا: تعثر الشركات القابضة من البنوك

ثالثا: تطبيق برامج الخصخصة

ب- القيود والضوابط الرقابية:

تتعرض البنوك لقدر كبير من التشريعات المصرفية، والتي تتميز بتغيرها خلال فترة من الزمن وهذا أمر طبيعي، حيث إن البنوك تعتبر وسيط مالي مؤثر على كل من يقدم الأموال، وعلى كل من يستخدمها،ولذلك لا بد من صدور مجموعة من القرارات والقوانين والتي تنشئ ضوابط للتحكم في مسار عمليات البنوك، بما يضمن حقوق المودعين والمساهمين وكذلك تحقيق قدر من الربحية ملائم، ومن الطبيعي أن تفرز هذه الضوابط مجموعة من القيود أو الفرص، من هذه القيود والضوابط نجد:

1-الاحتياطي النقدي:

عادة ما تنص التشريعات على قيام البنك بالوفاء بالحد الأدنى لمتطلبات الاحتياطي الإلزامي، تتمثل قيمة هذا الاحتياطي في نسبة من ودائع البنك يحتفظ بها لدى البنك المركزي، ولا يدفع البنك فوائد على الاحتياطي المحتفظ به لديه، ويعتبر الاحتياطي القانوني بمثابة حماية لأموال للمودعين، ومن ثم يترتب على دقة الالتزام بقواعده زيادة ثقة المودعين بالبنوك التجارية التي يتعاملون معها، وان كان البعض يعتبره بمثابة حماية لأموال المودعين فالبعض الآخر يعتبر الهدف منه هو ضمان سلامة تنفيذ السياسة النقدية، ذلك لأن الاحتياطي القانوني لا يعد كافيا لتحقيق هدف الحماية إذ يمثل نسبة صغيرة من حجم الودائع، كما أن الحماية يمكن أن تحقق بوسائل أخرى أكثر فعالية في مقدمتها رقابة البنك المركزي التي تتضمن توجيه أموال المودعين إلى استثمارات لا تعرض البنك لمخاطر[1].

2-سياسة السقوف الائتمانية:

من العوامل المؤثرة على البنوك القيود التي يفرضها البنك المركزي، والمتمثلة في تحديد حدود قصوى لبعض أوجه التوظيف، ومن أمثلة ذلك ربط قيمة القرض الواحد وكذلك القروض ككل بنسبة معينة من رأس المال، هذا التحديد من شأنه أن يهدد أعمال البنوك صغيرة الحجم ذات حقوق الملكية المحدودة، إذ لا تستطيع وفقا لهذا السقف أن يعطي العميل الواحد أكثر من نسبة معينة من حق الملكية المتواجد لديها، وربما تحتاج العملية الائتمانية الواحدة إلى مبلغ يفوق حق الملكية المتواجد لدى البنك.

[1]-منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص72.

3-تطبيق نظام التأمين على الودائع:

يهدف هذا النظام كما سبق وأن أشرنا إلى الحفاظ على سلامة المراكز المالية للبنوك وتفادي تعرضها للفشل أو الإعسار المالي نتيجة عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، ومما لا شك فيه أن توافر ثقة المودعين في البنك سوف تؤدي إلى زيادة حجم الودائع لدى البنك، ومن جهة أخرى فان الثقة في نظام التأمين قد تدفع بعض البنوك إلى طرق مجالات إقراض كانت تترد في الدخول فيها وفقا للسياسة الائتمانية السائدة في البنك، ومن جهة أخرى قد تتوسع بعض البنوك في تقديم قروض جيدة بدون ضمان للعملاء الممتازين.

ج- الظروف الاجتماعية والثقافية:

- تلعب الظروف الاجتماعية وكذا الثقافية دورا أكثر تأثيرا على أداء أنشطة البنك، فمثلا أدت زيادة اتجاه المرأة للعمل وارتفاع معدلات الطلاق في المجتمعات الغربية إلى زيادة الطلب على بعض الخدمات التي تتيح مرونة زمنية ومكانية أكبر مثل بطاقة الائتمان.
- الزيادة المضطردة لأعداد السكان دون وجود زيادة أعلى في الادخار يعتبر تهديدا لخدمة الإيداع لدى البنوك وهي المصدر الرئيسي لتمويل عملياتها.
- زيادة معدلات البطالة يقلل من زيادة الادخار وبالتالي الإيداع لدى البنوك، فضلا عن تقليل فرص التوظيف أمام البنوك في مجال الاستثمار في المشروعات الجديدة.
- انخفاض الوعي المصرفي لدى الأفراد يؤثر على حجم جميع عمليات البنوك وخاصة غير التقليدية منها.

د- عوامل أخرى: أهمها

1- العملاء:

يعد العميل وفقا للمفهوم التسويقي أساس وجود أي بنك، فالبنوك توجد لإشباع احتياجات العملاء، وبالتالي تحقيق الأرباح التي تمكنها من الاستمرار[1]، ويشكل العملاء إحدى عناصر عدم التأكد في بيئة البنوك، فولاء العملاء للبنك يمكن أن يتحول، لذا تقوم معظم البنوك العالمية بجهود بحثية لدراسة سوقها المستهدف، والتعرف على أنماط السلوك المصرفي للعملاء وعاداتهم الادخارية وتفضيلا تهم.

2-المنافسين:

ويقصد بهم جميع المنظمات الأخرى التي تقدم نفس الخدمات البنكية أو خدمات مشابهة لما تقدمه البنوك[2].

3-الموردين:

وهي المنظمات التي تقوم بمد البنك بالموارد اللازمة لأداء نشاطه كأثاث البنك، أجهزة الحاسبات...

[1]- طارق طه، مرجع سابق، ص107.
[2]- المرجع نفسه، ص109.

المبحث الثاني: التسويق البنكي

يعتبر التسويق البنكي أحد مجالات الدراسة الهامة للبنوك، فهو إلى جانب مواجهته للمشاكل التسويقية كافتتاح فروع جديدة للبنك، يقوم بدراسة العميل ورغباته ودوافعه وكيفية إشباعها من الناحية المصرفية وضمان استمرار رضائه عن الخدمات التي يقدمها إليه، ومن ثم استمرار التعامل معه[1]، كذلك فانه يقوم بخلق العميل وإيجاده من العدم.

المطلب الأول: المزيج التسويقي للبنك والجوانب السلوكية في شراء المنتج

يعتبر التسويق في المؤسسات المصرفية النشاط الرئيسي الذي يتم على ضوءه تحديد مختلف المعاير والأسس التي تحدد احتياجات السوق ورغباته، وتحديد الاستراتيجيات اللازمة التي تضمن الزبائن الحاليين إضافة إلى كسب آخرين جدد، وكيفية مواجهة المنافسين الحاليين والمرتقبين، ونظرا للتغيرات المتواصلة في الصناعة المصرفية صار من المهم للبنوك معرفة وفهم سلوك المتعاملين معها.

الفرع الأول: تعريف التسويق المصرفي

هو النشاط الذي يشمل كافة الجهود التي تؤدى في البنك، والتي تكفل تدفق الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها البنك إلى العميل إقراضا أو اقتراضا أو إيداعا وخدمات مصرفية متنوعة، ويعمل التسويق على إشباع رغبات واحتياجات ودوافع هذا العميل سواء كان عميلا حاليا أو محتملا بشكل مستمر يكفل رضاه عن البنك واستمرار تعامله معه[2].

الفرع الثاني: المزيج التسويقي

يعرف المزيج التسويقي أنه عبارة عن مجموعة من العناصر التي تستطيع المنظمة من خلالها التأثير على رد فعل المستهلك اتجاه منتج ما، ومن الواضح أن المزيج التسويقي يتضمن مجموعة من الأنشطة المختلفة والمتكاملة، والتي تمكن المنظمة التأثير من خلالها على العميل ودفعه نحو شراء منتجات المنظمة المختلفة[3]، ويتكون المزيج التسويقي من سبعة عناصر أساسية بعدما كان يتكون من أربعة فقط هي:

المنتج، التسعير، الترويج، المكان وأضيفت الثلاث عناصر تتمثل في الشواهد المادية، العمليات، الأفراد.

1- **الأفراد:** ويتمثلون في مقدمي الخدمة(موظفي البنك) ومتلقيها(العملاء).

2-**الشواهد المادية:** تتمثل في كافة الأشياء والعلامات الملموسة المستخدمة في تقديم الخدمة للعميل أو تعميق شعوره المادي بها كالهواتف، الإنترنت، أجهزة الحاسبات الآلية، أجهزة التكييف...

[1]- محسن أحمد الخضيري، التسويق المصرفي، ايترك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص16.
[2]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص71.
[3]- محمود جاسم الصميدي ورودينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي تحليلي وكمي، دار المناهج، عمان، الأردن، 2001، ص234.

3- **العمليات**: ويشمل هذا العنصر على الأساليب التي يتم بها الوصول إلى المواصفات أو الخصائص التي يرغبها الزبون في الخدمة أي تشير إلى الأنشطة المتعلقة بأداء الخدمة والتفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها.

4- **الترويج المصرفي**: يشير إلى جميع الأنشطة التي تتخذها البنوك للاتصال بسوقها المستهدف، بغرض إقناع وتذكرة العملاء الحاليين والمحتملين بالبنك وخدماته والتأثير عليهم للتعامل معه[1].

5- **التوزيع المصرفي**: ويعني أية وسيلة تستخدم لزيادة تواجد البنك بشكل مريح بما يمكن من الوصول إلى العملاء الحاليين والمرتقبين، وتقديم المنتج لهم على يتناسب مع أماكن وأوقات عملهم.

6- **تسعير الخدمات**: يمثل السعر المقابل المادي الذي يدفعه العميل للحصول على الخدمة المصرفية، وترجع أهميته كونه يمثل العنصر المؤثر بصورة مباشرة على الربحية، أما أهميته بالنسبة للطلب فكونه العنصر الكمي في المزيج التسويقي، وبالتالي يتمكن العميل من تقييمه بصورة أكثر دقة عن بقية العناصر الأخرى ومقارنته بما تقدمه البنوك المنافسة من أسعار، يترجم هذا التقييم بالنسبة للعميل في صورة سعر مرتفع أو منخفض أو عادل وفقا للمنافع التي يتوقع العميل أن يحصل عليها من استهلاكه للخدمة المصرفية، أما التسعير فيشير إلى ذلك الجزء من الأنشطة التسويقية المتعلقة بتحديد المقابل المادي الذي يدفعه العميل نظير حصوله على خدمات البنك[2].

7- **المنتج أو الخدمة المصرفية:**

وتعرف الخدمة بأنها عبارة عن تصرفات وأنشطة وأداء، تقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية شي، هذه الخدمات يقدمها البنك لتلبية حاجات ورغبات الزبائن.

الفرع الثالث: الجوانب السلوكية في شراء المنتج البنكي

العميل هو سيد السوق المصرفي بلا منازع، وإرضاءه وإشباع رغباته يعد عامل تأخذه البنوك في اعتبارها، وتتخذ من ذلك سبيلا لتحقيق الهدف من قيامها، لذلك على البنك التعرف على العوامل التي تؤثر في سلوك العميل.

ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية:

أ- العوامل الخارجية:

وهي العوامل البيئية التي ينتمي إليها الفرد وتحيط به، ويمكن تصنيفها إلى:

[1]- طارق طه، مرجع سابق، ص683.
[2]- المرجع نفسه، ص670.

أولا: الثقافة

تتمثل الثقافة في مجموعة العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات.

ثانيا: الطبقة الاجتماعية

ويقصد بها مجموعة أفراد متجانسون ولديهم تقارب واضح في العديد من النواحي في حياتهم اليومية.

ثالثا: الطبقة المرجعية

وهي الفئة التي يتخذها الفرد نموذجا تتمثل فيه القيم والاتجاهات والسلوك الذي يلاءم الفرد.

رابعا: العائلة

كل مرحلة من مراحل دورة حياة العائلة تتميز بخصائص مختلفة عن الأخرى وبالتالي بسلوكيات شرائية مختلفة باختلاف الدخل والوضعية العائلية واحتياجات كل مرحلة.

ب–العوامل الداخلية:

هي عوامل نابعة من ذات الفرد، هذه العوامل تختلف من فرد لآخر وهي تتأثر بثقافة كل فرد، تشمل هذه العوامل العناصر التالية:

أولا: الدوافع

هي القوى التي تحرك الفرد باتجاه القيام بفعل ما[1].

ثانيا: التعلم

التعلم بمثابة إشارة إلى التغيرات في سلوك الفرد نتيجة حصوله على المعلومات والمعرفة.

ثالثا: شخصية الفرد

هي الخصائص والسمات والتجارب والسلوك تمثل بمجموعها شخصية الفرد.

الفرع الرابع: معايير اختيار البنك المناسب

هناك العديد من الدراسات التي أجريت بهدف تحديد العوامل التي يعتمدها الزبون لاختيار البنك الملائم، سواء من طرف الباحثين، أو البنوك التي تحاول أن تلبي احتياجات الزبائن للحفاظ عليهم ولجذب زبائن جدد، غير أن أهم هذه المعايير تتمثل في جودة الخدمة، وتتمثل في:

1- السمات المادية والشخصية للبنك.
2- السياسة الرئيسية وقوة المركز المال وخبرته.
3- الخدمات التي يقدمها البنك.
4- حجم البنك وموقعه.

[1]- محمود جاسم الصميدي، مرجع سابق، ص333.

المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية

تعتبر الجودة من السمات الرئيسية الواجب توفرها في الخدمة المصرفية، ولطالما أثارت اهتمام الباحثين والممارسين، وأصبحت عنصرا حاسما في تحديد الموقف التنافسي، حيث اتجهت المنافسة إلى العمل على تقديم خدمات متميزة لتحقيق التفوق على المنافسين وذلك من خلال تبني استراتيجيات تهدف إلى إرضاء حاجات ورغبات الزبائن وكسب ولاءهم.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة المصرفية

تعرف بأنها قدرة الخدمة المصرفية عل تحقيق إشباع تام لاحتياجات العميل[1]، أي مدى قدرة البنك على توفير مستوى أداء للخدمة المصرفية يحقق إشباع تام لاحتياجات العميل.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

لقد تعددت محاولات الكتاب والباحثين لتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة، ولعل الدراسة الشهيرة التي قام بها كل من(1985, zeithamal, parasuraman, berry) حول قياس جودة الخدمة وتحديد الأبعاد الرئيسية لها أهم الإسهامات في الفكر التسويقي، حيث توصل هؤلاء إلى تقديم نموذج الفجوات الشهير PZB، اختصارا لأسماء الباحثين الثلاثة، وأبرز هؤلاء المظاهر الرئيسية لجودة وحددوا عشرة أبعاد رئيسة لها تتمثل في[2]:

1- الاعتمادية.
2- سرعة الاستجابة.
3- القدرة والمهارة في أداء الخدمة.
4- سهولة الوصول إلى الخدمة.
5- التعاطف مع العملاء.
6- الاتصال.
7- المصداقية.
8- تفهم احتياجات العملاء.
9- التسهيلات المادية.
10- الأمان.

وقد تم دمج هذه الأبعاد الرئيسية في خمسة أبعاد أطلق عليها بنموذج جودة الخدمات SERVQUAL هذه الأبعاد الخمسة هي[3]:

[1]- طارق طه، مرجع سابق، ص621.
[2]- عبد القادر بريش، مرجع سابق، ص260.
[3]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص82.

- الاعتمادية.
- الاستجابة.
- الأمان.
- التعاطف مع العملاء.
- النواحي المادية الملموسة.

الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمة[1]

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية:

1- الجودة المتوقعة:

وتمثل تلك المواصفات التي يرغب العملاء توفرها في الخدمة المصرفية المقدمة، تعتمد على احتياجات العميل،رغباته، خبراته، ثقافته، اتصاله بالآخرين وتجاربه السابقة.

2- الجودة المدركة:

وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات زبائنه وتقديم الخدمة بالمواصفات التي أدركها.

3- الجودة المرجوة:

وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة، خصائصها، وما تعهد البنك بتقديمه، والتي يتم نقلها الى الزبون من خلال الترويج.

4- الأداء الفعلي للخدمة:

وتعني أداء الخدمة من طرف موظفي البنك وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها مسبقا، وتتوقف بلا شك على مهارات العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة من عامل لآخر في نفس البنك، وقد تختلف بالنسبة لنفس العامل من وقت لآخر حسب حالته النفسية ومدى إرهاقه في العمل.

5- الخدمة المدركة:

وهي تقدير الزبون لأداء الخدمة الفعلية المقدمة له، وهي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون، فمثلا إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية تقدم للزبون في 10دقائق، فإذا كان الزبون يتوقع أن يحصل عليها في زمن 15دقيقة ففي هذه الحالة يدرك الزبون أن الخدمة عالية الجودة، إذن فتقديم خدمات ذات جودة عالية ومتميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء، إذن جودة الخدمة تقاس بمقارنة توقعات العملاء للخدمة والأداء الفعلي لها.

[1]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص84.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة لإدراك العملاء لجودة الخدمة

ويقصد بها مجموعة العناصر التي تؤثر على العميل عند تقييمه لجودة الخدمة المقدمة له، وتتمثل في[1]:

1- خدمة الواجهة:

أو تفاعل العميل مع مقدم الخدمة, حيث أن مساهمة مقدم الخدمة في تحقيق رغبات العميل يؤثر على إدراك العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة له، مثل أن يتفاعل العميل مع المصرف من خلال نظام الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان، ويحكم الزبون هنا على جودة الخدمة من خلال مدى الثقة في البطاقة، وحجم المصارف التي تعتمد هذه البطاقة وتحقق رغباته في أن يستعملها بشكل بسيط وميسر.

2- مظهر الخدمة:

ويتمثل في العمليات، العنصر البشري، والمكونات المادية الملموسة للخدمة التي سبق التطرق إليها.

3- الصورة الذهنية:

وهو يمثل مزيج من توقعات العملاء من الخدمة المقدمة، وما يصلهم من معلومات من خلال التفاعل بينهم وبين مقدمي الخدمة، أو عن طريق الاتصالات الخارجية، وكذلك تقييم هؤلاء العملاء للجوانب المادية الملموسة في الخدمة والخبرة الشخصية التي تتم تكوينها من خلال تعاملهم السابق مع البنك، فكل ما سبق يؤثر على انطباع العميل وإدراكه لجودة الخدمة المصرفية له.

4- السعر:

يمثل السعر الذي تقدم به الخدمة أحد عناصر قرار تعامل الزبون مع البنك، لذا يجب أن يحدد السعر الذي يتناسب مع قيمة الخدمة المقدمة له، حيث أن عنصر السعر يؤثر إلى حد كبير على إدراك العميل للخدمة المقدمة له.

[1]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص ص84،85.

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه من حيث مؤشر الربحية

يعد تقييم الأداء في البنوك التجارية من الوظائف الأساسية التي تعني بها الإدارة قصد الحفاظ على سلامة المركز المالي للبنك، وتحديد نقاط القوة والضعف فيه بما يمكنها من تصحيح الانحرافات وتجنب الخسائر في الوقت المناسب.

ويعتبر التحليل المالي من الأدوات المهمة لتقييم الأداء، حيث يتضمن دراسة تفصيلية للبيانات الواردة في الكشوفات المالية، ودراسة نتائج الأعمال أو الأداء المالي لتفسيره وتحديد مكامن الضعف والقوة في السياسات المتبعة من قبل البنك، ويعتبر التحليل بواسطة النسب من الوسائل المهمة والأساسية في دراسة المركز المالي للبنك في ضوء ما جاء من أرقام وبيانات في قوائمه المالية.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الأداء من حيث مؤشر الربحية وأساليب تقييمه

باعتبار أن الربح هو الفرق الناتج نتيجة زيادة الإيرادات عن النفقات، وهما طرفا معادلة تحديد الأرباح، فانه يتأثر بما يحدث في طرفي هذه المعادلة، وبما أن هذان الطرفان ما هما إلا نتيجة للجهود المبذولة من طرف البنك، فسوف يتم تناول العوامل الأساسية التي تؤثر على الربحية، مع العلم أن هذه العوامل يتفاوت تأثيرها من بنك لآخر، حيث أنه من الممكن أن لا يتأثر بنك ما بالعديد من العوامل التي يؤثر على بنك آخر، وهذا لا يعرف إلا من خلال تقييم أداء كل بنك.

الفرع الأول: العوامل المؤثرة في الأداء من حيث مؤشر الربحية

يعتبر الربح هدف تسعى كافة المنظمات لتحقيقه ومنها البنوك التجارية، لذلك فهو يعد هدف ومؤشر لقياس الأداء، فهو هدف حيث يؤدي تحقيق الأرباح إلى[1]:

- زيادة سعر الأسهم في السوق، وبالتالي زيادة الثقة في المتعاملين مع هذه المؤسسات.
- الربح أداة لمقابلة المخاطر التي يتعرض لها البنك.
- الربح مصدر رئيسي لتمويل عمليات البنك، ويكون أقل كلفة من المصادر الخارجية.
- يؤدي تحقيق الربح إلى رضا كافة الأطراف ذات العلاقة من مالكين وعاملين ومتعاملين.

أما عن كونه مؤشر لقياس الأداء فهو يعتبر من أنسب المؤشرات للحكم على مدى كفاءة الإدارة في استغلال الموارد المتاحة لها.

أ- مصادر الأرباح:

إن ربحية البنوك تتأثر بما يحدث في طرفي المعادلة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ويمكن حصر العوامل المباشرة التي تؤدي إلى زيادة أو إنقاص الربحية في:

[1]- مصطفى عبد السلام مسعود، مرجع سابق، ص2.

1- **جانب الإيرادات**: وتتمثل في

أولا: إيرادات الفوائد

وهو العائد الناتج أساسا من وظيفة منح القروض بأنواعها، وتوظيف الأموال في استثمارات ينتظر منها تحقيق عوائد مجزية، ويعد الائتمان المصرفي أكثر مجالات التوظيف جاذبية للبنوك، نظرا لارتفاع العوائد المتولدة عنه مقارنة بالاستثمارات الأخرى، وبالتالي فهو يحقق للبنوك بصورة أكثر فعالية لهدف الربحية، غير أنه من الممكن أن تتكبد البنوك خسائر من وراء هذا النشاط والمتمثلة في عدم قدرة الأطراف المدينة على السداد.

ثانيا: عمولات مقبوضة

تتمثل في عمولات وأتعاب العمليات المصرفية، أهمها تلك التي يحصل عليها البنك من فتح الاعتمادات المستندية وإصدار خطابات الضمان[1].

2- **جانب المصاريف**: وتتمثل في

أولا: الفوائد المدفوعة عن الودائع لأجل والقروض من الغير

تسعى البنوك دائما إلى الحصول عل الأموال من مصادر مختلفة لغرض توظيفها وإقراضها، وتتحمل تبعا لذلك تكلفة، تتمثل في تكلفة الحصول على هذه الأموال، أي تكلفة مصادر التمويل، كتكلفة الحصول على الودائع الآجلة، تكلفة الاقتراض من المصاريف الأخرى بما في ذلك البنك المركزي، وذلك لتحقيق ما يسمى بفارق سعر الفائدة، والمتمثل في الفرق الناتج نتيجة طرح تكلفة الحصول على الأموال(فوائد مدينة) من الإيرادات المتحصل عليها نتيجة توظيف هذه الأموال(فوائد دائنة).

ثانيا: تكلفة إدارة الأموال وتقديم الخدمات

في سبيل إدارة الأموال وتقديم الخدمات تتحمل البنوك نفقات أهمها:

- الرواتب والأجور: وتشمل ما يدفع للمستخدمين من أجور ورواتب إضافة إلى العلاوات والمدفوعات الأخرى.
- مصاريف إهلاك: خاصة بالأصول الثابتة (مباني الأجهزة المصرفية، السيارات...).

وحيث أن هذه العوامل المباشرة التي تظهر طبعا في جدول حسابات النتائج ما هي إلا نتائج نهائية للجهود والأنشطة التي يقوم بها البنك، والتي تبين الميزانية العمومية أرصدتها، لذا سوف نتناول العوامل الأساسية التي تؤثر على الربحية وليس النتائج، أهم هذه العوامل[2]:

- حجم الأصول السائلة.

[1]- صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية، دار الوسام للنشر والطباعة، ط1، بيروت، لبنان، 1998، ص42.

[2]- مصطفى عبد السلام مسعود، مرجع سابق، ص163.

- حجم وتركيبة الأصول ذات الربحية.
- حجم مصادر الأموال الداخلية.
- حجم وتركيبة الأموال الخارجية.
- عائد الخدمات والإيرادات الأخرى.
- تكلفة إدارة الأموال وتجهيز الخدمات.

ب- العوامل الأساسية المؤثرة في أداء البنوك من حيث مؤشر الربحية:

1- حجم الأصول السائلة:

إن زيادة السيولة بالبنك يعتبر نوع من التهديد لأعماله، إذ يعني التضحية والضياع لأرباح كان من الممكن تحقيقها لو تم توظيف الأموال السائلة الزائدة عن متطلبات السيولة، بل وأكثر من ذلك قد يتحمل البنك فوائد لهذه الأموال بالرغم من عدم توظيفها، كما أن نقص أو احتفاظ البنك بمستوى أقل من المطلوب من السيولة في شكل أصول سائلة قد يؤدي بالبنك إلى الاقتراض من المصارف والذي له تكلفة دون شك.

2- حجم وتركيبة الأصول المربحة:

هي كافة الأصول ذات العائد والتي تأتي في مقدمتها القروض بأنواعها قصيرة متوسطة طويلة، ويختلف العائد من وراء توظيف هذه الأموال بحسب حجمها وأجلها وسعر الفائدة عليها.

3- حقوق الملكية مصادر الأموال الداخلية:

تتكون هذه المصادر من رأس المال والأرباح المحجوزة تحت أي تسمية.

إن زيادة حجم حقوق الملكية يؤثر في الربحية، على اعتبار إن هذه الزيادة تشكل زيادة في مصادر التمويل، والتي يمكن توظيفها في شكل أصول مربحة تؤدي في النهاية إلى زيادة إيرادات المصرف، ومن ثم زيادة أرباحه.

4- حجم وتركيبة مصادر الأموال الخارجية:

تعتبر الفوائد المدينة من أهم بنود النفقات في البنوك، تتأثر هذه التكلفة بتشكيلة وحجم وكذلك سعر الفائدة عليها، وباعتبار أن هذه التكلفة تمثل جزء من معادلة تحديد الربح، فان أي زيادة في هذه التكلفة أو نقص يكون له تأثير على الربحية.

الفرع الثاني: أساليب تقييم الأداء

1- تعريف الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي بأنه مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل، وذات الأجل القصير، من أجل تشكيل الثروة[1].

2- تقييم الأداء:

إن تقييم الأداء ما هو إلا دراسة لمدى استغلال الموارد الاقتصادية للمنشأة، وتطوير فعاليتها الإنتاجية، وتنفيذها للخطط المرسومة، بمعنى آخر يقدم تشخيصا للمشاكل التي تواجهها المنشأة، والحكم على كفاءتها في قيامها بأعمالها.

أما تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية يقصد به الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة في سلسلة العمل الإداري المستمر، حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من تحقق النتائج على النحو المرسوم وبدرجة من الكفاءة، وتعتبر المقارنة الزمنية والنشاطية من أهم أدوات تقييم الأداء، حيث تشير المقارنة الزمنية إلى مقارنة مؤشرات نفس البنك على مدى فترات ماضية وتحديد التغير، أما المقارنة بمؤشرات النشاط فتبين نقاط القوة والضعف في البنك بالنسبة للقطاع المصرفي.

ويقصد بمؤشر الأداء معلومة تساعد المستعمل سواء كان فرد أو جماعة على متابعة تنفيذ النشاط نحو تحقيق الهدف، أو تسمح له بتقييم النتائج ويتم تقييم أداء البنوك باستخدام مجموعة من المعايير الكمية منها والنوعية.

-المعايير الكمية : تتمثل في مؤشرات الربحية، مؤشرات المخاطرة...

-المعايير النوعية أو الكيفية :تتصل بحسن تقديم خدمات البنك ورضاء العميل عنها، والتي يتم الاستدلال عليها من خلال عدة مؤشرات أهمها عدد الحسابات الجديدة التي تم فتحها، عدد الحسابات التي تم غلقها، معدل الإنجاز، عدد الشكاوى من جانب العملاء، نوعية الاستقبال، مستوى الأخطاء المرتكبة...

ويعتبر التحليل المالي من أهم الطرق المستخدمة في تقييم الأداء[2].

3- تعريف التحليل المالي:

يعرف التحليل المالي بأنه مجموعة أساليب التحليل، وذلك باستغلال معلومات مالية واقتصادية الموجهة لتقييم المؤسسة في مجملها، وأخذ حكم حول أدائها ووضعيتها المالية ومخاطرها[3].

ويمكن القول بأن التحليل المالي هو العلم الذي يهتم بدراسة القوائم المالية، وذلك باستخراج واشتقاق مؤشرات كمية ونوعية تساعد في تقييم أداء المنشأة من خلال تشخيص نقاط القوة والضعف، وتحديد مسبباتها بقصد المساعدة على اتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة.

---

[1]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص89.

[2]- فوزية بويوسف، مرجع سابق، ص90.

[3]-Beatrice et Francis Grandguillot, Analyse Financiere, 7eme edition, Lextenso Editions, Paris, 2010, P17.

4- أساليب التحليل المالي:

هناك مجموعة من أساليب التحليل المالي الخاصة بالبنوك تشمل ما يلي:

أولا: التحليل الأفقي

يقوم على أساس تحليل القوائم المالية لعدد من الفترات المالية المتعاقبة، مع اختيار واحدة من تلك الفترات لتكون الأساس، بغرض تحليل الاتجاهات والتطورات المالية، وتحديد أوجه القوة والضعف فيها، وذلك لمعرفة الزيادة أو النقص في بند معين مقارنة بالسنوات السابقة[1].

إذن فهذا التحليل ينصرف إلى دراسة سلوك كل بند من بنود القوائم المالية خلال فترة معينة[2].

ثانيا: التحليل الرأسي

بموجب هذا الأسلوب من أساليب التحليل المالي تتم المقارنة كما أشرنا سابقا فيما بين أرقام القوائم المالية للفترة المحاسبية نفسها لتظهر محصلة هذه المقارنة في صورة نسب مئوية، كأن تنسب تكلفة المبيعات في قائمة الدخل مثلا إلى قيمة المبيعات في نفس القائمة، أو أن تنسب قيمة كل بند من الأصول المتداولة في الميزانية إلى مجموع الأصول في الميزانية نفسها[3].

ثالثا: التحليل الإحصائي

ويبين هذا الأسلوب نوعية العلاقة بين البيانات المحاسبية بصورة حركية.

رابعا: التحليل باستخدام النسب المالية

وتعتبر النسب أقوى الأدوات المستخدمة في التحليل المالي والإداري، ونعني بكلمة النسب العلاقة الرقمية أو الكمية بين بندين أو متغيرين، تقوم هذه النسب بتوصيل بطريقة مختصرة الحقائق الحاسمة حول وضع البنك، ولا تعطي النسب المالية لوحدها معنى واضح إلا إذا تمت مقارنتها بنسب أخرى تسمى بالنسب المرجعية، حيث أن هذه المقارنة ستلقي الضوء على ما تعنيه كل نسبة من النسب التي تم استخراجها فيما إذا كانت مرتفعة أو منخفضة، وهناك عدة معايير أو نسب مرجعية أهمها:

- المعايير التاريخية : حيث تحسب هذه النسب من القوائم المالية للسنوات السابقة بغرض الكشف عن مواطن الضعف لكي يتم معالجتها، والكشف عن مواطن القوة لكي يتم دعمها، كذلك لمعرفة اتجاه أداء البنك.

- المعايير القطاعية أو الصناعية: حيث يتم مقارنة النسب المالية للبنك بمعيار الصناعة أو بمتوسط النسب المالية للقطاع، ويوضح هذا التحليل وضع المؤسسة مقارنة بمتوسط القطاع المصرفي.

وهذه النسب تستهدف إدارة البنك تحقيقها من خلال خطة، وبالتالي فإن مقارنة النسب المتحققة بالفعل بتلك المستهدفة تبرز وجه الانحرافات بين الأداء الفعلي والمخطط وبالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

---

[1]- عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص247.

[2]- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص402.

[3]- محمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2006، ص25.

المطلب الثاني: مؤشرات تقييم أداء البنوك التجارية

إن تحليل الكشوفات يساعد على تقديم نتائج تمكن من تحديد نقاط القوة والضعف وفرص الاستثمار، كما تقدم معلومات للمستثمرين والدائنين وغيرهم وذلك بحساب المؤشرات والنسب المالية التي تساعد على تحديد الكفاءة والفعالية، كما تقوم بتفسير العلاقة بين المتغيرات بشكل يسمح باستخراج النتائج بشكل أسهل، لهذا يعد اختيار وتركيب مؤشرات الأداء من أهم مراحل عمليات تقييم الأداء.

الفرع الأول: معايير الربحية

وتشمل مجموعة من المعايير التي تمكن من قياس ربحية البنك وعلاقتها بالأموال المتاحة والمستثمرة، وهناك جملة من المعايير التي يمكن الاستناد عليها في قياسها، وسوف نركز على أهم هذه المعايير:

1-معدل العائد على الأصول:

يعتبر هذا المعدل مقياسا جيدا للربحية والكفاءة الإدارية، حيث يدل على مدى استخدام البنك لأصوله في توليد الربح، أي يقيس قدرة إدرار جميع الأصول الموجودة بالبنك للربح، يتم حسابه كما يلي:

$$\text{معدل العائد على الأصول} = \frac{\text{نتيجة سنوية صافية}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

كلما زادت هذه النسبة دل ذلك على حسن استغلال هذه الأصول.

2-معدل استخدام الأصول:

يشير هذا المعدل إلى مقدار الإيرادات الإجمالية التي يحققها كل دينار من الأصول، أي ما تحققه الأصول من إيرادات قبل خصم المصروفات، ويتم احتساب هذا المعدل وفق المعادلة التالية:

$$\text{معدل استخدام الأصول} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

3-معدل ربح العمليات:

يشير هذا المعدل إلى نسبة الربح الصافي المتبقي بعد طرح النفقات والضرائب إلى إجمالي الإيرادات، أي نسبة ما يحققه كل دينار من الإيرادات من الربح الصافي بعد خصم النفقات والضرائب كافة، ويتم احتساب هذا المعدل وفق المعادلة التالية:

$$\text{معدل ربح العمليات} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{إجمالي الإيرادات}}$$

يعبر هذا المعدل عن مقدرة البنك على السيطرة والتحكم في مصاريفه على اعتبار أن:

صافي الدخل = مجموع الإيرادات -مجموع المصاريف بما فيهم الضرائب

وبالتالي فارتفاع هذا المعدل يعبر عن مقدرة البنك على تقليص مصاريفه.

4-معدل العائد على الودائع:

يقيس معدل العائد على الودائع قدرة البنك على توليد الأرباح من الودائع التي نجح في الحصول عليها، يتم حساب هذا المعدل وفقا للمعادلة التالية:

$$\text{معدل ربح العمليات} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{مجموع الودائع}}$$

الفرع الثاني: النسب المتعلقة بتوظيف الأموال

يستخدم مصطلح توظيف الأموال في التحليل المالي المصرفي بمعناه الواسع، بحيث يشمل توظيف الأموال كل من الاحتياطات الثانوية، والقروض، والاستثمارات، أي كل الأوجه المربحة للتوظيف، بمعنى آخر مجموع محفظة المصرف من الأصول المربحة ذات العوائد.

وهناك العديد من النسب التي تدل على سياسة التوظيف التي تنتهجها البنوك، غير أننا سوف نركز على بعض النسب الأكثر استخداما.

1-معدل توظيف الودائع:

يشير هذا المعدل إلى النسبة من الودائع التي تم توظيفها في أصول مربحة تدر عوائد مجزية، والمتمثلة في القروض والسلفيات والاستثمارات الأخرى كافة، يتم حساب هذا المعدل وفقا للمعادلة التالية.

$$\text{معدل توظيف الودائع} = \frac{\text{استثمارات وأوراق مالية + قروض وسلفيات}}{\text{إجمالي الودائع}}$$

وكما يبدو فإن هذا المعدل يقيس مدى الكفاءة في توظيف الودائع في استثمارات يتولد عنها عائد، وترجع أهميته إلى أن الودائع يدفع عنها فوائد، وما لم تستغل استغلالا فعالا فسوف يكون لذلك آثار غير مرغوبة على صافي الأرباح المتولدة، وعلى ثروة الملاك بالتبعية.

إن النسبة المتدنية دليل على عدم قدرة البنك على توظيف الأموال المتاحة من الودائع بأنواعها، وبالتالي تكدسها في شكل أموال سائلة لا تدر أي عائد، أو أن القائمين على إدارة البنك يتجنبون المخاطر، وبالتالي يفضلون استثمار الأموال في أصول عديمة المخاطر وذات عوائد مضمونة مثل الاستثمار في السندات.

2-نسبة الأصول المربحة إلى إجمالي الأصول:

تشير هذه النسبة إلى حجم الأموال التي تم توظيفها في أصول مربحة، وكلما ارتفعت هذه النسبة فإنها تدل على كبر حجم الأموال الموظفة في أصول مربحة والعكس صحيح، يتم حساب هذه النسبة وفق المعادلة التالية:

$$\text{نسبة الأصول المربحة إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{أصول مربحة}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

3- نسبة تمويل الأصول المربحة أو الإرادية من الودائع الجارية والودائع قصيرة الأجل: يتم حساب هذه النسبة وفق المعادلة التالية:

$$\text{نسبة تمويل الأصول المربحة من الودائع إلى الجارية والودائع قصيرة الأجل} = \frac{\text{ودائع جارية/قصيرة الأجل}}{\text{أصول مربحة}}$$

ويمكن ذلك المعيار من الوقوف على قدرة البنك على استخدام نسبة معينة من الودائع تحت الطلب أو الودائع قصيرة الأجل في تمويل عملياته من إقراض وتسليف واستثمار، بعض الممارسين يرون أن يقف البنك على القدر من الأموال الذي لا يسحب من هذه الودائع ويستخدم في عمليات التمويل والاستثمار قصيرة أو متوسطة الأجل، وعادة ما يقال إن القدرة على تشغيل % 50 من هذه الودائع في مجالات الائتمان والاستثمار تعني أن البنك قد نجح في الاستفادة من, تلك الودائع بالرغم من خطورة السحب المرتبطة بها[1].

الفرع الثالث:نسب السيولة

وتشمل مجموعة من المعايير التي تمكن من قياس قدرة أصول البنك على مواجهة التزاماته نحو المودعين والمقرضين له أهمها:

1-المعيار النقدي:

يشير هذا المعيار إلى مدى كفاية الأصول النقدية في سداد الودائع

$$\text{المعيار النقدي} = \frac{\text{نقدية بالخزينة + أرصدة نقدية لدى البنك المركزي +المستحق لدى البنوك}}{\text{الودائع + المستحق للبنوك}}$$

2-معيار السيولة:

وهو أكثر شمولا من المعيار النقدي، حيث يأخذ في الاعتبار الأصول شبه النقدية المتمثلة في أذونات وسندات الخزانة العامة التي يتحصل البنك من وراء توظيفها على عوائد، وفي نفس الوقت يمكن تحويلها إلى نقدية عند الحاجة إليها، وتعد الأصول شبه النقدية والاحتياطات الثانوية خط الدفاع الثاني بعد الأصول النقدية (الاحتياطات الأولية) في مواجهة الطلب اليومي على النقدية، يتم حساب هذه النسبة وفق المعادلة التالية:

$$\text{معيار السيولة} = \frac{\text{نقدية في البنك+أرصدة في البنك المركزي والبنوك الأخرى +شيكات وأوراق مالية وحوالات + أذون خزانة +المستحق على البنوك}}{\text{ودائع بجميع أنواعها + المستحق للبنوك + شيكات وحوالات مستحقة الدفع}}$$

كلما كانت هذه النسبة ضئيلة فإن ذلك يدل على عدم كفاية الأصول النقدية والأصول شبه النقدية في مقابلة سداد الودائع.

[1]- الدسوقي حامد أبو زيد، مرجع سابق، ص165.

الفرع الرابع: النسب المتعلقة بالمخاطر

تتعرض البنوك للعديد من المخاطر المتنوعة بصفة دائمة، حيث يرتبط بعض هذه المخاطر بنوعية المقترضين المتعاملين مع البنك، في حين أن مخاطر أخرى هي خاصة بطبيعة النشاط المصرفي، وفي كل الحالات لدى جميع هذه المخاطر قاسم مشترك هو خطورة نتائجها.

تعرف المخاطر البنكية بأنها مقياس نسبي لمدى تقلب التدفقات النقدية التي سيتم الحصول عليها مستقبلا[1]، أو هي احتمالية تعرض البنك لخسائر غير متوقعة أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، فالخاصية الخاصة بالخطر هي عدم التأكد الوقتي لحدث محتمل يعرض البنك لخسارة[2]، وتنقسم المخاطر إلى نوعين: منها ما هو عام وهو نوع يخرج عن إدارة البنك والعميل معا، كمخاطر التضخم، مخاطر تغير أسعار الفائدة، أسعار الصرف، ومنها ما هو خاص يتعلق بطبيعة نشاط البنك وعملاءه، وبصفة عامة يرتبط الخطر البنكي بحالة عدم التأكد في استرجاع رؤوس الأموال المقرضة أو في تحصيل أرباح مستقبلية متوقعة[3].

أولا:أنواع المخاطر المصرفية

توجد عدة مخاطر تؤثر على نشاط البنوك التجارية، يمكن تقسيمها إلى مخاطر تقليدية وأخرى إلكترونية.

أ-**المخاطر التقليدية**: تتمثل في

1.المخاطر الائتمانية:

يتمثل الائتمان المصرفي بصفة أساسية في جميع القروض التي تمنحها البنوك لمختلف عملاءها، يحمل هذا الاستثمار في طياته مخاطرة عدم قيام هؤلاء المقترضين وهم العملاء بسداد القرض وفوائده في الوقت المحدد للبنك، وتعد هذه المخاطر من أهم المخاطر بالنسبة للبنوك سواء على مستوى نشاطات الميزانية مثل القروض السندات، أو خارج الميزانية مثل خطابات الضمان أو الإعتمادات المستندية.

ويدعى هذا الخطر كذلك بخطر العميل، وخطر التوقيع وهو خطر يتعلق بالنشاط البنكي من خلال منح قرض لمؤسسة أو شخص طبيعي أين يواجه البنك خطر إفلاس العميل وبالتالي لا يوفي عند ميعاد الاستحقاق جزئيا أو كليا بمبلغ ديونه ومن هنا تظهر مسؤولية البنك في ضرورة مراعاته توفر الضمانات الكافية لتغطية هذا النوع من الخطر ومنه الخسائر المحتملة.

2.مخاطر السيولة:

تعني سيولة البنك كما سبق وأن ذكرنا قدرته على الحصول على الأموال لتغطية النقص في السيولة وبتكلفة معقولة، أما عن خطر السيولة فيعرف بأنه الخطر الذي لا يمكن للبنك في لحظة معينة مقابلة عناصر الخصوم المستحقة بعناصر الأصول المحققة والجاهزة.

[1]- منير إبراهيم هندي، الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر، ط4، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1999، ص440.
[2] -http/ WWW apbt. Org tn. PDF risqué bancaires et environnement international.
[3] -Anne marie percie du sert, risque et contrôle de risque, conomica, paris,1999, p25.

إذن فمخاطر السيولة تتمثل في عدم قدرة البنك على تلبية طلبات العملاء اليومية على النقد السائل، وفي حالة حدوث ذلك تلجأ المصارف إلى تسييل بعض الأصول شبه النقدية أو الاقتراض، وفي كلتا الحالتين يكون لذلك تكلفة تتمثل في فقدان العائد على الأصول شبه النقدية التي تم تسييلها، أو في تكلفة الحصول على الأموال المقترضة[1].

وقد تقف عدة أسباب وراء تفاقم مخاطر السيولة نذكر منها:

– حدوث أزمة ثقة تجاه البنك عندما تتدهور وضعيته المالية نتيجة سوء التسيير أو منح قروض ذات مخاطر عالية، أو وجود منافسة حادة تقلل من تنافسيته، أو الوقوع في اختلاسات.

– نتيجة حدوث أزمة ثقة تجاه قطاع معين، كالتي تمس عادة البنوك المتخصصة في تمويل القطاع الفلاحي عند وقوع الفلاحين والمزارعين في جفاف.

– وجود أزمة سيولة مرتبطة بظهور أزمة اقتصادية حادة تقلل من إمكانية تدبير البنك للأموال اللازمة لمواجهة السحوبات.

ويعد حجم السيولة سيف ذو حدين حيث أن الاحتفاظ بحجم من السيولة أكبر من اللازم يعني وجود أموال مكدسة كان من المناسب توظيفها والحصول على عوائد مجزية من وراءها، ومن ناحية أخرى فإن الاحتفاظ بحجم أقل من اللازم يؤدي إلى تحمل مخاطر تتمثل في فقدان العوائد أو تحمل تكاليف الاقتراض.

3.مخاطر سعر الفائدة:

يعبر عن الخسارة المرتبطة بالتطور غير الملائم لسعر الفائدة ارتفاعا وانخفاضا، إما بخسارة فعلية من خلال انخفاض عائد توظيف، أو ارتفاع تكلفة قرض، أو نقص القيمة أي انخفاض قيمة أصل أو أوراق مالية ذات فائدة ثابتة.

ومنه فإن مخاطر أسعار الفائدة هي احتمال تقلب أسعار الفائدة مستقبلا.

هذا بالإضافة إلى أن مخاطر سعر الفائدة تمس كل المتعاملين في البنك سواء كانوا مقرضين أو مقترضين، فالمقرض يتحمل خطر انخفاض عوائده إذا انخفضت معدلات الفائدة، أما المقترض فيتحمل ارتفاع تكاليف ديونه بارتفاعها[2].

4.مخاطر الصرف:

يعرف خطر سعر الصرف بذلك الخطر المرتبط بتطور مستقبلي لسعر صرف عملة أجنبية، يتحمله مالك أصل أو صاحب ديون أو حقوق مقيمة بتلك العملة، ويحدث خطر الصرف في البنوك نتيجة حيازة البنك لحقوق و أو ديون محررة بالعملة الصعبة التي تتميز بتقلبات مستمرة في أسعارها، مما ينتج عنها تحقيق البنك لخسارة أو ربح، ويمكن التمييز بين ثلاث وضعيات مختلفة قد يواجه فيها البنك خطر سعر الصرف:

[1]- مصطفى عبد السلام، مرجع سابق، ص189.
[2]- عبد القادر بريش، مرجع سابق، ص208.

– الأولى وضعية مفتوحة قصيرة:وتسمى كذلك بالوضعية المدينة، وتتحقق عندما تكون قيمة الديون بالعملة الصعبة التي يحوزها البنك أكبر من قيمة الحقوق بالعملة الصعبة، وتكون هذه الوضعية ملائمة عند انخفاض سعر الصرف، في حين تصبح وضعية البنك غير ملائمة عندما ترتفع أسعار الصرف.

– الثانية وضعية مفتوحة طويلة: وتسمى أيضا بالوضعية الدائنة، وتتحقق عند حيازة البنك على قيمة من الحقوق بالعملة الصعبة أكبر من قيمة الديون بالعملة الصعبة، وتكون هذه الوضعية ملائمة للبنك إذا ارتفعت أسعار الصرف وغير ملائمة بانخفاضها.

– الثالثة وضعية مغلقة إذا كانت قيمة الحقوق والديون بعملة صعبة معينة التي يحوزها البنك متساوية، ففي هذه الحالة يكون البنك مغطى من خطر تقلبات سعر الصرف.

5.مخاطر التسعير:

وتنشأ عن التغيرات في أسعار الأصول وبوجه خاص محفظة الاستثمارات المالية، وتوجد عدة عوامل تؤثر في مخاطر التسعير كالظروف الاقتصادية المحلية، مناخ العمل السائد في السوق.

6.مخاطر الملاءة المالية:

هي مخاطر عدم القدرة على تغطية الخسائر المتولدة من كافة أنواع المخاطر من خلال رأس المال المتاح[1]، يعني هذا أن هذه المخاطر تتمثل في عدم امتلاك الأموال الخاصة الكافية لامتصاص الخسائر المحتملة، ويحدث ذلك عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية لالتزاماته، وهذا يعني أنه إذا أضطر إلى تسبيل جميع أصوله فلن يكون قادرا على سداد جميع التزاماته وبالتالي تتحقق خسارة لكل المودعين. ويعتبر هذا الخطر كنتيجة لمختلف المخاطر التي يتعرض لها البنك بما في ذلك مخاطرة القرض التي تنجم عن فشل البنك في استرداد أمواله، ومخاطر الفائدة التي تجعل تكلفة موارده أكبر من عوائد استخداماته، بالإضافة إلى مخاطر الصرف والسيولة التي تؤثر على رأس مال البنك واحتياطاته[2].

7.الخطر التشغيلي :

يعد قصور الرقابة الداخلية وضعف سيطرة مجلس الإدارة على مجريات الأمور في البنوك من أهم أنواع مخاطر التشغيل التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر مالية، نتيجة الخطأ أو التدليس أو تعطيل تنفيذ القرارات في الوقت المناسب، أو ممارسة العمل المصرفي بأسلوب غير ملائم، كما تشمل مخاطر التشغيل أيضا الخطأ والأعطال في نظم تكنولوجيا المعلومات، مما يؤدي إلى عدم توافر المعلومات في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة[3].

---

[1]- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص206.
[2]- عبد القادر بريش، مرجع سابق، ص209.
[3]- المرجع نفسه، ص 209.

8.الخطر القانوني:

يعرف الخطر القانوني بأنه الخطر الذي يحدث عند وقوع نزاع أو خلاف بين البنك وزبائنه، نتيجة وجود غموض أو فراغ قانوني أو تقصير أيا كان عند القيام بعملية ما أو إبرام عقد[1].

إذن فهذه المخاطر تحدث نتيجة عدم توافر رأي قانوني سليم، أو عدم كفاية المستندات القانونية، أو دخول في أنواع جديدة من المعاملات، مع عدم وجود قانون ينظم هذه المعاملات، هذا وقد اعتبرت لجنة بازل للرقابة المصرفية أن المخاطر القانونية هي جزء من مخاطر التشغيل.

أما الخطر التنظيمي الذي يسميه البعض بالخطر القانوني فيعكس عدم احترام التشريعات المنظمة للنشاط البنكي، وهو ما ينتج عنه تحمل البنك جزاءات وغرامات يدفعها حسب ما هو منصوص عليه في هذه التشريعات، وتأخذ هذه العقوبات طابع قضائي أو جبائي أو جنائي.

ويشمل هذا الخطر كذلك على الخطر المعنوي الناتج عن عدم احترام المبادئ والقواعد الداخلية للنشاط البنكي، كخطأ الكشف عن السر المهني الذي يؤدي إلى خسارة محتملة للزبائن، وإلى تعرض البنك لإجراءات عقابية ذات طابع مالي.

9.مخاطر السمعة:

ويحدث عند توفر رأي عام سلبي اتجاه البنك نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته البنكية وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لاحتياجات ومتطلبات الزبائن[2]، ويأخذ هذا الخطر بالنسبة للبنك عدة أشكال، فقد يتمثل في خسارة الزبائن، أو فشل إطلاق وترويج منتج ذو خدمة بنكية جديدة، أو سوء معالجة لاحتياجات الزبائن، أو تأثير سلبي لإشهار خاص بالبنك، أو إشاعة عن البنك تضر بصورته.

10.الخطر الاستراتيجي:

وينشأ نتيجة لغياب إستراتيجية مناسبة للبنك يحدد من خلالها المسار الواجب إتباعه لتحقيق أهدافه في الأجلين القصير والطويل في ضوء الظروف البيئية العامة وظروف المنافسين والبيئة الداخلية له.

ب-**مخاطر البنكية الإلكترونية:** من أهمها

1.مخاطر التشغيل:

مثل عدم التأمين الكافي للنظم :بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات البنك سواء من طرف العاملين بالبنك أو من خارجه وذلك بهدف الإطلاع أو تغيير أو مسح أو سرقة بعض أو كل معلومات النظام.

أو إساءة الاستخدام من قبل العملاء كأن يستخدم العميل رقم بطاقة الاعتماد في برنامج غير محمي، مما يمكن طرف آخر من الإطلاع على قاعدة البيانات الشخصية.

---

[1] -Demazy, M. Value-at Risk et controle prudential des banques, Louvain: ed. bruylant- Academia, 2001, p18.

[2]- حسين بلعجوز، إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية- منافسة تقنيات، مخاطر- جامعة جيجل 6-7جوان 2005، ص8.

2.مخاطر السمعة:

وتنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه البنك نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته عبر الانترنت وفق معايير الأمان السرية الدقة.

3.مخاطر تؤثر على عمليات الصيرفة التقليدية:

حيث أنه قد تزداد مخاطر الصيرفة التقليدية في ظل التحول الإلكتروني للعمل البنكي، فمثلا أي معلومات سلبية غير صحيحة على البنك يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الإنترنت وتحمل عملاءه على سحب ودائعهم بسرعة وهو ما يعرض البنك لزيادة مخاطر السيولة.

ثانيا: مؤشرات قياس المخاطر

يمكن توضيح أهم المؤشرات المستخدمة في قياس المخاطر كما يلي:

الجدول رقم (1): يوضح أهم المؤشرات المستخدمة في قياس المخاطر

نوع المخاطر	المؤشرات المستخدمة في القياس
المخاطر الائتمانية	– صافي أعباء القروض/ إجمالي القروض. – مخصص الديون المشكوك في تحصيلها / إجمالي القروض. – مخصص الديون المشكوك في تحصيلها / القروض التي استحقت و لم تسدد.
مخاطر السيولة	– الودائع الأساسية / إجمالي الأصول. – الخصوم المتقلبة / إجمالي الأصول. –سلم الاستحقاقات النقدية.
مخاطر سعر الفائدة	– الأصول الحساسة اتجاه سعر الفائدة / إجمالي الأصول. – الخصوم الحساسة اتجاه سعر الفائدة / إجمالي الخصوم. – الأصول الحساسة – الخصوم الحساسة.
مخاطر أسعار الصرف	– المركز المفتوح في كل عملة / القاعد الرأسمالية. – إجمال المراكز المفتوحة / القاعدة الرأسمالية.
مخاطر التشغيل	– إجمالي الأصول / عدد العاملين. – مصروفات العمالة / عدد العاملين.
مخاطر رأس المال	– حقوق المساهمين / إجمالي الأصول. – الشريحة الأولى من رأس المال / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة. – القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة.

المصدر: طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص239.

خلاصة الفصل:

يمكن تلخيص ما تناوله هذا الفصل في النقاط التالية :

– الأداء هو متعدد المعايير كل ينظر إليه من وجهة نظره وذلك حسب الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها كل طرف، ومن ثم تختلف العوامل التي تؤثر فيه باختلاف تلك الأهداف، وإذا نظرنا إلى البنوك نجد أن هدفها هو تحقيق الربحية لأن هذا الهدف يرضي جميع الأطراف، من مالكين إدارة، عملاء... الخ

– تتأثر الربحية في البنوك التجارية بالعديد من العوامل بعضها داخلي متعلق بالبنك في حد ذاته، والبعض الآخر يتعلق بعوامل خارجية ناتجة عن البيئة المحيطة بالبنك والتي يكون لها تأثير مباشر على أنشطة البنك ونتائجها، ومن ثم يكون التأثير النهائي على الربحية، ومن هذه العوامل مستوى الدخل، درجة الوعي بأهمية البنوك، الوضع الاقتصادي السائد، حجم الفرص المتاحة للتوظيف، إلا أن هذه العوامل يكون تأثيرها على كافة البنوك.

– انخفاض الوعي المصرفي لدى الأفراد يمثل تحديا عاما لعمليات البنوك التجارية.

– يرتبط أداء الخدمة بالشخص القائم بأدائها.

– توجد صعوبة في وضع معايير للحكم على جودة الخدمة.

– من أجل تحقيق التميز في أداء الخدمة يجب أن تصبح الجودة شعارا يؤمن به جميع العاملين بالبنك ويسعون إلى تطبيقه عمليا ومن ثم تحقيق درجات اعلي من الرضا والإشباع للعملاء.

– مفتاح نجاح العمليات البنكية هو تشخيص السمات الشخصية لشرائح المستثمرين، ومخاطبتهم من خلالها وفي إطارها، من خلال أساليب متعددة كالترويج، التسعير، تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبالتالي فان الخطأ في انتهاج الأساليب الملائمة لكل شريحة تكلف المصرف كثيرا وتضف من قدراته على المنافسة.

– يعتبر تقييم الأداء في البنوك التجارية الوظيفة المهمة التي تهدف إلى تقديم وقياس مدى كفاءة البنوك في استخدام الموارد المتاحة لديها.

الفصل الثالث

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل سوف يتم التعرف على العمليات أو الخدمات غير التقليدية التي يقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكذا سوف يتم تقييم أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك عن طريق التحليل الأفقي والعمودي للقوائم المالية وذلك لمعرفة الاتجاه العام لنشاط البنك وتطوراته، إضافة إلى التعرف على أهم العوامل المؤثرة على ربحيته.

حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- المبحث الثاني: الخدمات غير التقليدية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الأول:التعريف بالمؤسسة محل الدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة المستقبلة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك والهيكل التنظيمي له.

المطلب الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

سيتم التركيز في هذا المطلب على العناصر التالية:

أولا –نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1]:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي تم إنشاءه بموجب المرسوم رقم 82- 106المؤرخ في 13 مار س 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية.

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجوعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقي 1.000.000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 06-05-1990 الذي منح استقلالية اكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار بنوعيها بالفائدة وبدون فائدة، والمساهمة في التنمية، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه اقل مخاطرة، ولتحقيق أهدافه وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة.

أما فيما يخص وكالة المسيلة فتم إنشاءها مباشرة بعد تأسيس البنك فيفري 1983، وكانت تابعة إلى فرع البنك في الجلفة وبعدها أنشئ فرع بمقر ولاية المسيلة، ويشرف على الوكالة المتواجدة في مستوى دوائر الولاية:

1- وكالة سيدي عيسى 15 عامل.

2- وكالة بوسعادة 29 عامل

3- وكالة عين الملح 14 عامل

4- وكالة حمام الضلعة 15 عامل.

[1] -www.badr-bank.net

أما عدد الموظفين بوكالة المسيلة فيبلغ حاليا 33 موظف، ورقمها في التسلسل البنكي هو904 وتدوم فترة إدارة المدير للبنك حوالي 3 سنوات.

يقع BADR بنك في الحي الإداري يحده شمالا المجلس القضائي، شرقا مركز البريد والمواصلات، جنوبا مركز التكوين المهني، وغربا الشركة الجزائرية للتأمين والضمان الاجتماعي.

ثانيا – تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بثلاث مراحل رئيسية وهي:

1–مرحلة 1982–1990:

خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي، والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي

2–مرحلة 1991 –1999:

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغي من خلاله التخصص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميز ة، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

عام 1991: تم الانخراط في نظام سويفت "SWIFT" لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية ونظام "SWIFT " عبارة عن نظام اتصال سريع يؤمن مصداقية المعلومات المتبادلة بين البنوك داخليا وخارجيا.

عام 1992: تم وضع نظام "Sybu"يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى "Télétraitement"، ونظام"Sybu" عبارة عن شبكة معلوماتية خاصة ببنك BADR تؤمن بربط الوكالات المصرفية بالمديرية العامة وتسمح بالقيام بأعمال وتعاملات مصرفية يختص بها عمال البنك

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

–عام1994 : بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.

–عام1996 : إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.

–عام1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB)

3– **مرحلة 2002– 2004** : تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، قام

بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى خمس سنوات يتمحور أساسا حول عصرنه البنك وتحسين أداءه، والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة نوردها فيما يلي:

-عام 2000 : القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط الضعف في سياسته، مع وضع إستراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي.

-عام 2001 : سعيا منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيله بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة و غيرها، والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية تجاه الزبائن.

إلى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنك لجالسLa Banque Assise ، مع خدمات مشخصة.

-عام 2002 : تعميم تطبيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة على مستوى جميع وكالات البنك.

-عام 2004: لقد كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة، فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوما، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر.

المطلب الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومهامه

أولا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يحتم المناخ الاقتصادي الجدي الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني.

وأمام كل هذه الأوضاع وجب على المسئولين إعادة النظر في أسالي ب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجود ة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبير ة وشاملة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي5.8 مليار دولا ر، وينشط بواقع % 30من التجارة الخارجية بالجزائر، وهكذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد الزبائن على حد سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

1-توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

2-تحسين نوعية وجودة الخدمات.

3-تحسين العلاقات مع الزبائن.

4-تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودان كبيرة لتأهيل موارده البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق.

وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه ب:

1- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف

2- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات.

3- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.

ثانيا –مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصر في، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام المهام التالية:

1-معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق.

2-فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع.

3-المشاركة في تجميع الادخارات.

4-المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى.

5-تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها.

6-تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.

7-تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.

8-تطوير شبكته ومعاملاته النقدية.

9-تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

10-الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.

لقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولأجل تعزيز مكانته التنافسية والتوجه الاقتصادي الجديد للدولة وسياستها بصفة عامة، بوضع مخطط استراتيجي شرع في تطبيقه مع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، تلخصت أهم محاوره في:

1-إعادة تنظيم وتسيير الهيئات والهيكل التنظيم.

2-عصرنه البنك (تقوية تنافسيه).

3-احترافية العاملين.

4- تحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى.

5-تطهير وتحسين الوضعية المالية.

المطلب الثالث:التنظيم على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن تحقيق البنك لأهدافه مرتبط بمدى قدرته على إتاحة وتجنيد الوسائل المادية والبشرية لأجل تحقيق أهداف وإستراتيجية البنك، بتنظيمها والتنسيق بينها ضمن هيكل تنظيمي ملائم يخدم المصالح العامة للبنك ويحدد العلاقات الرسمية من أطراف التنظيم.فشكل تنظيم بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد على شكلين هما: التنظيم المركزي والتنظيم اللامركزية.

أولا –التنظيم المركزي:

-مجلس إداري برئاسة الرئيس المدير العام(P.D.G).

-مديريات عامة مساعدة، على رأس كل منها مدير عام مساعد، ويتفرع بعض منها إلى مديريات فرعية أخرى حسب ما يبينه الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، تتكون أهم المديريات العامة المساعدة لعمل الرئيس المدير العام من:

-المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل.

-المديرية العامة المساعدة للمراقبة والتطوير.

-المديرية العامة المساعدة للإعلام الآلي،المحاسبة والصندوق.

-المديرية العامة المساعدة للعمليات الدولية.

-المديرية العامة المساعدة للموارد والتعهدات.

-مديرية الاتصال والتسويق.

إضافة إلى ما سبق، توجد المتفشية العامة، المستشارون واللجان الذين يقومون بمراقبة وإعطاء النصائح والآراء فيما يخص عمل ونشاط البنك بصفة عامة.بما أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمتلك شبكة كبيرة من الوكالات عبر التراب الوطني، فإنه يعتمد على تنظيم لامركزية، أين يخول للمجموعات الجهوية للاستغلال بعض الصلاحيات والاستقلالية وكذا مهام المراقبة والتفتيش لعمل وأنشطة الوكالات المصرفية التي تحت مسؤولياتها.

ثانيا –التنظيم اللامركزي:

1- **المجموعة الجهوية للاستغلال:** (G.R.E)

التي تتولى مهمة تنظيم، تنشيط، مساعدة، مراقبة ومتابعة الوكالات المصرفية التي هي تحت مسؤوليتها.غالبا ما تكون هذه المجموعات الجهوية للاستغلال ولائية .يمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر كامل التراب الوطني 41 وكالة جهوية للاستغلال.

2- **الوكالة المحلية للاستغلال**(A.L.E):

تتمثل في الوكالة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تكون تابعة للمديرية العامة وتحت رقابة إحدى المجموعات الجهوية للاستغلال. تقوم الوكالة المحلية للاستغلال بمعالجة جميع أو بعض العمليات المصرفية حسب مناطق تواجدها وما يقتضيه عملها، أين تدخل في علاقات مباشرة مع الزبائن.

يمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية حاليا حوالي 300 وكالة محلية للاستغلال عبر كامل التراب الوطني متضمنة وكالة مركزية مقرها بالجزائر العاصمة.كما يسعى البنك حاليا إلى التوسع عبر فتح وكالات مصرفية جديدة قدر عدد المشاريع بها ب 47 مشروعا، بعدما كان يمتلك البنك حوالي 140 وكالة عند بداية نشاطه سنة 1982 مما يشير إلى التوسع الكبير للبنك واتساع حجم أعماله وتعاملاته.

فيما يخص كيفية منح القروض بالبنك، فهو يعتمد على سياسة السقوف المحددة، إذ يخول للوكالة المصرفية منح قروض للزبائن إذا لم تتعد قيم مبالغها السقوف المحددة من طرف الإدارة العامة وحسب نوع القرض المطلوب؛ فإذا ما تجاوزت قيمة القرض السقف المخول صلاحية للوكالة، يتم تحويل الملف إلى المديرية الجهوية للاستغلال، التي بدورها قد تخرج عن صلاحيتها إذا تجاوزت السقف المحدد لها، ويتم تحويل الملف إلى المديرية المختصة به بالجزائر العاصمة.

شكل رقم(1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: الخدمات غير التقليدية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

قلنا في موقع آخر من الدراسة أن الخدمات المصرفية غير التقليدية هي الخدمات التي قدمت حديثا للسوق المصرفي بواسطة بعض البنوك وليس كل البنوك، وهناك مجموعة من الأسباب وراء تقديم مثل هذه الخدمات بالسوق المصرفي الجزائري نذكر منها:

- عدم قدرة البنك على زيادة حجم أعماله من خدمات الإقراض والاستثمار.
- التغيير المستمر في رغبات العملاء مما يتطلب معه تقديم مجموعة من الخدمات غير التقليدية لإشباع هذه الرغبات.
- ظهور قطاعات جديدة من العملاء في السوق ذات وعي وإلمام كافي بالخدمات الحديثة والمتواجدة بالأسواق المصرفية الخارجية، مما استلزم معه ضرورة تقديم هذه الخدمات الحديثة للعملاء.
- سهولة النقل للفن التكنولوجي المتقدم والخاص بأداء وتوزيع هذه الخدمات، وكذلك إمكانية إستيعاب هذا الفن بدرجة عالية من قبل موظفي البنك، وسيتم إن شاء الله دراسة الخدمات غير التقليدية التي يقدمها البنك، ولعل أبرز هذه الخدمات هي الخدمات المقدمة عن طريق التكنولوجيا، لذا سوف يتم دراسة الوضعية التكنولوجية للبنوك الجزائرية ككل، ثم ننتقل إلى الخدمات غير التقليدية المقدمة من البنك.

المطلب الأول: المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إلى جانب قيام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوظائف التقليدية التي تقوم بها البنوك التجارية، سعى إلى تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية المتميزة، ونتيجة لذلك اكتسب البنك ميزة تنافسية جعلت لديه القدرة على مواجهة المنافسة من جهة، والمحافظة على حصة مهمة من السوق المصرفية من جهة أخرى، ومن أهم هذه المنتجات والخدمات المصرفية ما يلي:

1-دفتر التوفير بدر (L.E.B) Livret d Epargne Badr:

وهو منتج من منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، يمكن الراغبين في ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد وذلك حسب رغبات المدخرين، حيث باستطاعتهم القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك.

2-دفتر التوفير أشبال (L.E.J) Livret d Epargne Junior:

دفتر توفير الشباب هو دفتر خصصه بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمساعدة أبناء المدخرين لتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية، حيث يفتح هذا الدفتر للشباب الذين تقل أعمارهم عن 19 سنة بواسطة ممثليهم الشرعيين، وقد حدد الدفع الأولي ب 500دينار، ويمكن أن يكون الدفع نقدا أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أوتوماكية منتظمة.

في حالة السحب الكلي للأموال يوقف حق الاستفادة من الفوائد والامتيازات التي يمنحها البنك، لكن سحب الفوائد لا يؤثر على الامتيازات. وعند بلوغ الشاب صاحب دفتر التوفير 19 سنة يمكنه الاستفادة من قرض بنكي يمكن أن يصل الى 2000000دج اذاكان دفتره يفوق 5 سنوات أقدمية.

3-بطاقة بدر Carte Badr:

تعتبر بطاقة بدر منتج بنكي طرح في منتصف التسعينات تسهيلا للحياة الاقتصادية والاجتماعية للمتعاملين معه، حيث يسمح لعملاء البنك بإجراء عملية سحب أموالهم على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتواجدة في وكالات بدر أو باستخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية التي تشرف عليها شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك satim، وكذا القيام بعملية الدفع المباشر لمشترياتهم عند التجار الذين يملكون جهاز حامل الدفع الالكتروني[1]، ولقد تم استبدال هذه البطاقة ببطاقة مابين البنوك.

4-بطاقة ما بين البنوك (C.I.B) La Carte Inter Bancaire:

هي منتج بنكي بدأ العمل به في سنة 2001، وهي بطاقة تسمح لعملاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على اصدار هذه البطاقة والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفيةّ، البنك الوطني الجزائري، وكالات البريد بالإضافة الى بنك الخليفة سابقا.

5-بدر للاستشارة Badr consulte:

خدمة وضعت في متناول عملاء البنك، تسمح لهم بمعرفة أرصدتهم بواسطة أرقام شخصية يمنحها البنك عن بعد، فهي توفر على العملاء الذهاب الى مقرات البنك للحصول على حركة أرصدتهم.

6-الخدمات عن بعد teletraitement:

خدمة تسمح بفحص وانجاز مختلف العمليات المصرفية عن بعد وفي وقت سريع وحقيقي، خاصة بعد إدخال تقنية جديدة والتي تهدف الى ارسال الشيكات بالصورة في أقل وقت ممكن.

7-الايداعات لأجلles depots a terme:

تسهل على الأشخاص إيداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم الى أجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك, وقد حدد المبلغ الأدنى للايداع ب 10000دج لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر، أما بالنسبة لعملية الايداع بالعملة الصعبة فقد حدد المبلغ الأدنى ب 24. 762 أورو أو ما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر.

[1]- Badr infos, n°38, p03.

8-أذونات الصندوقles bons de caisse:

عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص الطبيعين والمعنويين ويمكن أن يكون اسميا (باسم المكتتب) أو لحامله، ويتأثر بمعدل الفائدة وكذلك بالضريبة على الدخل الاجمالي IRG والرسم على القيمة المضافة TVA.

9-حساب بالعملة الصعبةles comptes devises:

منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.

وقد قام البنك بطرح منتجات مالية جديدة في صورة قروض تتمثل في:

أ- القروض الموجهة للاستهلاكles credits a la consummation:

في بداية جوان 1999 تم ادخال هذا المنتج المالي الجديد إلى السوق، من أجل مساعدة المواطنين أصحاب الدخل المحدود والثابت على اقتناء منتجات الاستهلاك الدائمة بإشراف من البنك، وذلك عن طريق اتفاقية يعقدها البنك مع الباعة الخواص في مدة تتراوح بين 12 الى 36 شهرا[1].

ب- القروض الموجهة للسكنles credits a la construction:

في نهاية التسعينات دخل هذا المنتج المالي الجديد إلى السوق، من أجل مساعدة المواطنين ذوي الدخول الثابتة في بناء، ترميم، توسيع أو شراء سكنات فردية مقابل فترة تسديد تمتد على فترة 20 سنة بفوائد يتفق عليها المستفيد مع البنك، وتكون خاضعة للتعديل والتغيير.

ج- **القروض الاستثماريةles credits d incestissements:**

في بداية عام 2000 قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعرض منتجات مصرفية جديدة في شكل قروض استثمارية، موجهة إلى فئات معينة لتشجيعهم في حياتهم المهنية كقروض الاستثمار في القطاع الفلاحي، قروض الاستثمار في مجال الصيد البحري، قروض الاستثمار في القطاع الصحي(الأطباء والصيادلة)...الخ.

واستجابة لاحتياجات السوق فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى الى عرض خدمات مصرفية متنوعة من أهمها:

- توفير بطاقة دولية للصرف الآلي.
- خدمات مصرفية عبر الانترنيت والهاتف النقال.
- مشروع التوقيع على عقود مع المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات الائتمانية الدولية لاستخدام بطاقة ماستركاد وفيزاكارد.

[1] -Badr infos, Nouveau produit (crédit a la consumation), N°23, 1998, pp6-7.

المطلب الثاني: أبعاد المزيج الخدمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يتكون المزيج الخدمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من ثلاثة أبعاد كغيره من البنوك هي: الاتساع، العمق والتوافق.

كما أن اتساع المزيج الخدمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يتكون بدوره من أربعة مجموعات هي: الودائع، القروض، لتحويلات والاعتمادات وكل مجموعة من هذه المجموعات تحتوي على مجموعة من الخدمات المحددة، يتم التعامل بها في مختلف وكالات البنك، يتراوح عددها ما بين2 الى 4 خدمات فرعية تكون عمق المزيج الخدمي في البنك، كما أن المزيج الخدمي في بنك بدر يتميز بالتوافق الإنتاجي والتوافق التسويقي، حيث أن جميع خدمات البنك تعتمد على إمكانيات إنتاجية تسويقية مشتركة، وهذا التوافق يعتبر مفيدا حيث يمكن البنك من زيادة ربحيته.

ويمكن تلخيص أبعاد المزيج الخدمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في العناصر التالية:

1- بنك الجلوس La Banque Assise:

بنك الجلوس هو تنظيم جديد لهياكل وأنشطة البنك بهدف تحقيق الفعالية في الأداء والعمل على راحة العميل، وهو عبارة عن مساحة واسعة مجهزة بمكاتب لاستقبال العملاء في وسط مريح وفي أجواء مكيفة، وأطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه بالجلوس حيث يواجه مباشرة موظف البنك.

2- بنك الوقوف La Banque Debout:

هو بنك يتم فيه استقبال العملاء عن طريق شبابيك منتظمة، وهو يقوم بنفس النشاط الذي يقوم به بنك الجلوس، وأطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه وهو واقف، وهذا البنك موجه لفئة من العملاء كالأجراء والتقاعدين.

3- الخدمات المشخصة Les Services Personnalises:

وهي تمثل مجمل الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء بواسطة موظفه الذين قام البنك بتكوينهم وفق منظور جديد ومتطور يهدف الى الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

ان فكرة الخدمات المشخصة حققت للبنك ميزة تنافسية أهلته لاحتكار 30% من السوق المصرفية الجزائرية، وجعلته يستقطب عددا هاما من العملاء الجدد.

4- خدمات السوق الآلي La Caisse Automatiaue:

في بداية سنة 2000 انطلق العمل بهذه الطريقة والتي بموجبها يتم سحب الأوراق النقدية بطريقة آلية، ومن ايجابياتها تقليص عدد العمليات وزمن العملية كما أنها تقضي على ظاهرة الطوابير التي تشعر العميل بالملل.

5-ارسال الشيك عبر الصورةScanner des Cheques:

بدأ العمل بهذه التقنية الجديدة في بداية سنة 2004, وهي تسمح لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتحصيل شيكاتهم الموطنة في أي وكالة من وكالات البنك نقدا خلال 48 ساعة، عكس السابق حيث كان ينتظر العملاء أكثر من خمسة عشر يوما لتحصيل قيمة الشيك. وبموجب هذه التقنية الجديدة يتم تصوير الشيك وارساله الى وكالة التوظيف والتي تكون تابعة للبنك من أجل التأكد من صحة المعلومات التي يحملها الشيك، وبعد ذلك يتم صرف قيمة الشيك الى العميل لدلا الوكالة التي قامت بالعملية، وبذلك تكون هذه الخدمة الجديدة قد ساعدت العملاء في الحصول على السيولة في وقت حقيقي، ووفرت عليهم متاعب كبيرة[1].

6-المقاصة الالكترونيةtele compensation:

في 15 ماي 2006 تم ادخال نظام جديد يعرف بنظام الدفع عن طريق tele compensation في كل الوكالات البنكية، مكاتب البريد وهياكل الخزينة العامة. هذا النظام يعالج المعلومات أوتوماتيكيا، ويقوم بنسخ المعطيات رقميا ويقوم أيضا بتصوير الشيكات.

هذا النظام الجديد يقوم بمعالجة كل عمليات الدفع على مختلف الوسائل، حيث يعطي الأولوية للشيكات التي تمنح للأفراد والمؤسسات واسعة الاستعمال، ثم تليها الإيداعات.

من ايجابيات هذا النظام أنه يحقق الأمان، الثقة والشفافية في التعاملات، والهدف الأساسي من هذا النظام هو محاربة الغش والاختلاسات.

[1]- Badr infos, n°36/37, decembre2003, p37.

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية من حيث مؤشر الربحية

استكمالا لمتطلبات هذه الدراسة، سيتم في هذا المبحث تطبيق الإطار النظري للبحث على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وسيتناول هذا المبحث قياس وتقييم أداء البنك من خلال معاير تقييم الأداء المتعارف عليها، باستخدام أساليب التحليل المالي، كذلك إختبار فرضيات المقامة عليها هذا البحث بإستخدام أساليب التحليل الإحصائي.

المطلب الأول: التحليل المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يتم التطرق في هذا الجزء إلى الجانب المالي و المحاسبي لهذا البنك، من خلال التعرف على القوائم المالية للبنك، وهذا بالتعرف على أهم بنود الأصول، والخصوم، والإيراد، والمصاريف، والقيام بالتحليل الأفقي والعمودي للقوائم خلال الفترة 2007 إلى 2009 إعتماد على سنة الأساس 2007 ، ومعرفة أهم التغيرات وتحديد أسبابها.

الفرع الأول: التحليل الأفقي للقوائم المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يدرس هذا النوع من التحليل تغيرات عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج من حيث الزيادة أو النقصان ومحاولة تفسير ذلك، ويتم هذا خلال فترات زمنية مختلفة باستخدام النسب المالية للتعبير عن التغيرات التي طرأت بالاستناد الى سنة معينة واعتبارها كسنة أساس، ويعرف هذا الأسلوب ب " التحليل المتحرك".

أولا: التحليل الأفقي للأصول(2007-2009)

يوضح الجدول التالي التحليل الأفقي لتغيرات عناصر الأصول خلال الفترة (2007-2009)، وذلك بالاستناد إلى سنة 2007 كسنة أساس.

الجدول(2): التحليل الأفقي للأصول

الوحدة: %

الأصول	2007	2008	2008/2007 التغير(%)	2009	2007-2009 التغير(%)
الصندوق, البنك المركزي، مركز الصكوك	124704334287,81	109146492837,61	-12,47	112445665738,62	-9,83
سندات عمومية وقيم مماثلة	84054068737,78	19210425989,05	-77,14	71170162725,05	-15,32
حقوق على المؤسسات المالية	40969888679,81	284360800266,92	594,07	255735964381,62	524,20
جارية	40969888679,81	177514111987,88	333,27	113686331326,06	177,48
لأجل	-	106846688279,04	-	142049633055,56	-
حقوق على الزبائن	266960874689,35	277123078577,26	3,80	309244553311,27	15,83
مستحقات وسندات ذات مردودية ثابتة	14137409510,00	17858267440,00	26,31	16244969200,68	14,90
أسهم وسندات ذات مردودية متغيرة	_	_	_	_	_
مساهمات ونشاطات المحفظة	3281581499,79	3361830608,28	2,44	6967018018,86	112,30
حصص في المؤسسات المرتبطة	_	_	_	700000000,00	-
قرض الإيجار وعمليات مماثلة	_	_	_	778128782,00	-
إيجار عادي	_	_	_	_	_
أصول معنوية	296411094,91	251929780,87	-15,00	11995626,81	-95,95
أصول مادية	16305249853,43	15491736816,56	-4,98	14889189705,24	-8,68
أسهم أخرى	_	_	_	_	_
رأس المال المكتتب غير المدفوع	_	_	_	_	_
أصول أخرى	5465442348,17	5071314362,6	-7,21	21196122826,57	2,87
حسابات التسوية	35561820722,09	36201077550,55	1,79	19242552403,88	-45,88
إجمالي الأصول	**591737081423,14**	**768076864229,72**	**29,80**	**828626322720,60**	**40,03**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام قوائم الأصول(2007-2009).

من خلال الجدول (2) نلاحظ بأن:

- **القيم الجاهزة:** يضم هذا العنصر كل من حسابات الصندوق، البنك المركزي، والحساب لدى مركز الصكوك البريدية، حيث شهد هذا البند تراجعا خلال سنتي الدراسة، أين كانت أعلى نسبة انخفاض له في سنة 2008ب 12, 47% ويمكن أن يفسر هذا الانخفاض بأن البنك لديه عجز في السيولة.
- **سندات حكومية وقيم مماثلة:** يشمل هذا البند حقوق البنك على الخزينة العمومية(أذونات الخزينة)، حيث شهد تراجعا مستمرا خلال فترة الدراسة، أين كانت أعلى نسبة انخفاض له سنة 2008 ب 77,14% وباعتبار الأوراق الحكومية ديون قصير الأجل (لا يتعدى أجلها السنة)، فان تراجع قيمها في أصول البنك خلال سنوات متتالية يمكن أن يفسر من جهة بحلول آجال استحقاقها، ومن جهة أخرى بارتفاع إيرادات الدولة المتأتية من قطاع المحروقات وخارج قطاع المحروقات، الأمر الذي أدى بالحكومة إلى التقليل من اللجوء إلى أذونات الخزينة لسد عجز الموازنة العامة.
- **حقوق على المؤسسات المالية:** يضم هذا الحساب الودائع الجارية والودائع لأجل المملوكة من البنك والمودعة لدى المؤسسات المالية، والتوظيفات في السوق النقدي، إضافة إلى الأوراق التجارية قيد التحصيل. وشهد هذا العنصر ارتفاعا خلال السنتين 2008و2009 مقارنة بسنة 2007، مع تراجع خلال 2009 مقارنة ب 2008، ويعود ذلك إلى رغبة البنك في تعزيز إيراداته من خلال الاستثمار في بعض الأصول المضمونة المدرة للأرباح، والتي تساهم بدورها في تحسين سيولته وقدرته على مواجهة سحوبات المودعين.
- **حقوق على الزبائن:** يدخل تحت هذا البند القروض الممنوحة للمرقين العقاريين والخواص، والقروض المصرفية(قروض الاستثمار). ولقد عرف هذا النوع من التوظيف تقدما مستمرا كان أبرزه في سنة 2009 بنسبة 15,83%، ويفسر هذا التزايد المتدرج لقروض الزبائن خلال سنوات الدراسة بالمساهمة المعتبرة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في تزويد الاقتصاد الوطني بالقروض اللازمة.
- **سندات وأوراق مالية ذات العائد الثابت:** يشمل هذا الحساب حقوق البنك على الإدارات العمومية ويتضمن بشكل أساسي لسندات الخزينة، حيث عرف زيادة خلال السنتين 2008و2009 مقارنة بسنة 2007، مع تراجع خلال 2009 مقارنة ب2008، ويتوافق هذا التغير مع حجم السندات الحكومية المطروحة للاكتتاب في السوق الأولي، والمستخدمة لتمويل المشاريع الاستثمارية للدولة.
- **مساهمات ونشاطات المحفظة:** ينضوي تحت هذا البند أسهم وسندات المؤسسات المختلفة غير الدولة المكتتب فيها والمشتراة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث يلاحظ من الجدول(2) ارتفاع هذا الحساب من سنة لأخرى، حيث بلغ هذا الارتفاع خلال سنة 2009 نسبة 112, 30%، وهذا نتيجة لطبيعة السياسة الاستثمارية لإدارة البنك، ومستوى نشاط السوق الجزائرية للقيم المنقولة.

- **أصول معنوية**: وتتضمن القيم الصافية للأصول غير المادية مثل برمجيات الإعلام الآلي، ومبالغ دراسات البحوث والتطوير. ولقد شهد هذا البند انخفاض من سنة لأخرى حيث بلغت نسبة التراجع هذه 95,95% خلال سنة 2009، ويعود ذلك إلى تبني البنك كغيره من البنوك الجزائرية لإستراتيجية تطوير أنظمة الدفع والمعلومات، وهذا من خلال اقتناء برامج الإعلام الآلي المتعلقة بنظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة خلال الوقت الحقيقي، ونظام المقاصة الالكترونية.
- **أصول مادية**: يتضمن هذا البند القيم الصافية للأصول الثابتة مثل الأراضي، المباني، أدوات ومعدات النقل، تجهيزات اجتماعية، واستثمارات قيد الانجاز...الخ، أما عن البنك موضوع الدراسة فعرفت قيم أصوله العينية تراجعا تراوح بين 4,98% و8,68% خلال السنتين 2008 و2009 على التوالي.
- **أصول أخرى**: يندرج تحتها المخزونات من الأدوات المكتبية وغيرها، تسبيقات الضرائب والرسوم، قروض وتسبيقات لمستخدمي البنك، تسبيقات للموردين...الخ، حيث عرفت هذه الأصول حيث عرفت هذه الأصول تراجعا في سنة 2008 بنسبة 7, 21%، لتشهد بعدها ارتفاعا خلال سنة2009 بنسبة 2,87% مقارنة بسنة 2007.
- **حسابات التسوية**: وتشمل العمليات المحاسبية قيد التسوية التي يحتاج استكمالها إلى يوميات محاسبية إضافية وتتعلق بالمصاريف المسددة مسبقا، والإيرادات قيد التحصيل، وحساب العمليات ما بين وكالات البنك. وعلى العموم عرف هذا البند زيادة طفيفة خلال 2008 قدرت بنسبة 1,79% ليتراجع بعد ذلك بنسبة 45,88% خلال 2009.
- **إجمالي الأصول**: شهد إجمالي الأصول تزايدا مستمرا على طول الفترة 2007-2009، وخاصة خلال السنة الأخيرة، حيث ارتفع فيها حجم أصول البنك عن سنة 2007 بنسبة 40, 03%، وبنسبة 29,80% عن سنة 2008، وهذا نتيجة لزيادة قيم أغلب استثمارات وممتلكات البنك.

ثانيا: التحليل الأفقي للخصوم (2007-2009)

يظهر الجدول الموالي التغيرات التي طرأت على عناصر خصوم البنك خلال فترة الدراسة(2007-2009) مقارنة بنسبة الأساس 2007.

الجدول(3): التحليل الأفقي للخصوم

الوحدة: **%**

الخصوم	2007	2008	2008/2007 التغير(%)	2009	2009/2007 التغير(%)
البنك المركزي, مركز الصكوك البريدية	–	–	–	–	–
ديون اتجاه المؤسسات المالية	27003173752,18	11554815606,06	-57,20	13846176191,43	-48,72
جارية	55912921,52	56241838,90	0,58	1645331073,72	2842,66
لأجل	26947260830,66	11498573767,16	-57,32	12200845117,71	-54,72
ودائع الزبائن	476127451171,50	634910903590,26	33,34	692554333524,74	45,45
حسابات التوفير	117146924164,64	135194764786,10	15,40	157666693507,40	34,58
حسابات أخرى دائنة	358980527006,86	499716138804,16	39,20	534887640017,34	49,00
جارية	272960735215,40	414226986236,39	51,75	441771878305,22	61,84
لأجل	86019791791,46	85489152567,77	57,99	93115761712,12	8,24
سندات دين	13796681230,00	13998891683,68	1,46	14561021842,59	5,54
خصوم أخرى	19140772771,71	18097711912,28	-5,44	29902682667,90	65,22
حسابات التسوية	29388417298,67	31783721950,33	-89,18	19316023099,09	-34,27
أموال رهن الإشارة	–	–	–	–	–
مؤونات لتغطية المخاطر والأعباء	5161366903,80	5719002195,23	10,80	6436548337,73	24,70
مؤونات قانونية	–	–	–	–	–
أموال للأخطار المصرفية العامة	9927466785,84	8085378514,28	-18,55	8239255697,43	24,70
ديون تابعة	3291600000,00	21920463611,93	565,95	20529505175,74	523,69
الرأسمال	33000000000,00	33000000000,00	–	33000000000,00	–
الاحتياطات	1274306291,99	1274306291,99	–	1274306291,99	–
فارق إعادة التقدير	8479324037,42	8336333753,04	-1,68	8336333753,04	-1,68
نتيجة مرحلة	-27502790289,48	-24853478819,97	-96,30	-20604664879,36	-25,08
نتيجة النشاط	-7350688530,49	4248813940,61	-157,80	1234801018,28	-116,79
إجمالي الخصوم	**591737081423,14**	**768076864229,72**	**29,80**	**828626322720,60**	**40,03**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام جداول الخصوم(2007-2009)

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ بأن:

- **ديون تجاه المؤسسات المالية:** يتضمن هذا العنصر حقوق المؤسسات على البنك محل الدراسة من ودائع وقروض، حيث شهد تراجعا مستمرا خلال فترة الدراسة، أين كانت أعلى نسبة انخفاض له سنة 2008 ب **57,20%**، وهذا بسبب انخفاض حجم ودائع المؤسسات المالية.
- **الحسابات الدائنة للعملاء:** وتشمل الحسابات الجارية للعملاء الأفراد والمؤسسات غير المالية (حساب الشيك الحساب الجاري التجاري)، وحسابات الادخار (حساب دفتر السكن، حساب دفتر الشعبي) والحسابات لأجل (حساب لأجل السكن, وحساب لأجل البنك)، حيث شهد هذا البند في مجمله تطورا مستمرا خلال فترة الدراسة، وهو ما يدل على الثقة الجيدة التي يحظى بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية من مختلف عملائه.
- **ديون ممثلة بسندات:** تتمثل في سندات السوق ما بين البنوك، وأذونات الصندوق التي هي نوع من الإيداع لأجل، يتم تسديد قيمتها الاسمي عند حلول أجل استحقاقها مضافا إليه الفوائد المستحقة عليها. ولقد شهدت هذه الديون ارتفاع من سنة لأخرى، حيث بلغ هذا الارتفاع خلال سنة2009 بنسبة 5,54%، وهو ما يدل على اعتماد البنك على هذا النوع من الإيداع.
- **خصوم أخرى:** وتشتمل على كل التعهدات تجاه الآخرين عدا العملاء، ومنها الضرائب والاشتراكات الواجبة الدفع والموردين، حيث عرفت هذه المجموعة بين عامي 2008 و2009 تأرجحا بين الانخفاض والارتفاع، وهذا نتيجة لتحسن إيرادات البنك، وما رافقها من زيادة تجاه إدارة الضرائب.
- **حسابات التسوية:** تتضمن هذه الحسابات العمليات المحاسبية قيد التسوية للأعباء المستحقة الدفع التي تزامنت مع نهاية السنة المالية، والإيرادات المحصلة مسبقا، وحسابات الربط بين وكالات البنك، والفوائد المستحقة على الودائع والقروض والديون الأخرى. ولقد شهد هذا المركز انخفاض في سنة 2008 و2009 حيث بلغت نسبة التراجع هذه 89, 18% خلال سنة 2008.
- **مؤونات المخاطر والأعباء:** شهد هذا البند زيادة مضطردة خلال فترة الدراسة، وكان أعلى معدل في سنة 2009 بنسبة **24,70%**. ويتم عادة تخصيص هذه المبالغ لمواجهة الخسائر المحتمل وقوعها، ومن أجل تغطية المؤونات المخصصة للمعاشات والالتزامات المشابهة (التزامات التقاعد).
- **أموال من أجل المخاطر المصرفية العامة:** يشمل هذا المركز المبالغ المخصصة لتغطية المخاطر العامة المرافقة للنشاط المصرفي الواجب التحوط ضدها، حيث شهد تأرجحا بين الانخفاض والارتفاع.
- **ديون تابعة:** يتضمن هذا الحساب الأموال المتأتية من إصدار سندات طويلة الأجل بهدف تعزيز الأموال الخاصة للبنك، حيث لا يمكن استرداد قيمتها في حالة التصفية إلا بعد سداد الالتزامات الأخرى.

ونلاحظ من الجدول (3) زيادة خلال السنتين 2008 و2009 مقارنة بسنة 2007 مع تراجع خلال 2009 مقارنة بسنة 2008.

- **رأس المال**: بقيت قيمته ثابتة بمبلغ (33) مليار دج.
- **احتياطات**: يتضمن هذا المركز الاحتياطات المجمعة عن الاقتطاع من أرباح السنوات السابقة، والتي شهدت بدورها استقرارا في السنوات الثلاثة.
- **فارق إعادة التقييم**: يسجل في هذا البند فوائض القيم المتأتية من إخضاع الأصول الثابتة لعملية أعادة التقييم وذلك ضمن الشروط القانونية، ولقد شهد هذا البند انخفاض بنسبة 1,68%.
- **النتيجة المرحلة**: يتضمن هذا الحساب الحصيلة التراكمية لنتائج السنوات المالية السابقة والتي لم يتخذ بعد قرار بشأن تخصيصها، ونلاحظ من خلال الجدول(3) انخفاض من سنة إلى أخرى حيث بلغت نسبة التراجع هذه 96,30% خلال سنة 2008.
- **نتيجة الدورة**: يسجل فيها حصيلة نشاط البنك (ربح أو خسارة)، ونلاحظ من الجدول(3) تراجع من سنة لأخرى، ويعود ذلك إلى ارتفاع مبالغه من الأعباء الاستثنائية.
- **إجمالي الخصوم**: على العموم شهد إجمالي الخصوم تطورا خلال فترة الدراسة وهو بذلك يعكس تزايد موارد البنك.

ثالثا: التحليل الأفقي لعناصر جدول حسابات النتائج(2007-2009)

يتم في هذا الأسلوب من التحليل دراسة تغيرات كل بند من حسابات الإيرادات والأعباء خلال الفترة الزمنية المشمولة بالدراسة.

1- التحليل الأفقي للإيرادات (2007-2009)

يظهر الجدول الموالي التغيرات التي طرأت على عناصر الإيرادات في بنكالفلاحة والتنمية الريفية خلال فترة 2007-2009، مقارنة بسنة الأساس 2007.

الجدول (4): التحليل الأفقي للإيرادات

الوحدة: %

الإيرادات	2007	2008	2007-2008 التغير(%)	2009	2007-2009 التغير(%)
إيرادات الاستغلال البنكي	23103575448,08	31370031688,73	35,77	24211781464,32	4,79
فوائد وإيرادات مماثلة	19161356886,62	26507378961,50	38,33	19476493427,26	1,64
على العمليات مع المؤسسات المالية	721011091,64	2049816575,61	184,29	2292108387,33	217,90
على العمليات مع الزبائن	14499092942,80	2049816575,61	-85,86	14830848029	2,28
على السندات والأوراق المالية الأخرى ذات العائد الثابت	3941252852,18	2823118436,42	-28,37	2353537010,17	49,71
فوائد أخرى وإيرادات مماثلة	-	-	-	-	-
إيرادات على عمليات قروض الإيجار والعمليات المماثلة	_	_	_	3392524,49	_
إيرادات على عمليات الإيجار البسيط	_	_	_	_	_
إيرادات السندات ذات العائد المتغير	246085846,09	311234000,23	26,47	19555972,25	-92,05
عمولات	1472247845,18	2876475640,99	95,37	2383275291,44	61,88
إيرادات أخرى للاستغلال المصرفي	2223884870,19	1674943086,01	-24,68	2329064248,88	4,72
إيرادات أخرى	55230647561,54	115154975597,82	108,49	36584060173,79	-33,76
إيرادات متنوعة	51529136,95	54177468,46	5,13	65409837,86	26,93
استرجاع مؤونات والديون المعدومة	54659890148,74	108218621335	97,98	33554344644,14	-38,61
إيرادات استثنائية	519228275,85	6882176793,38	1225,46	2964305691,79	470,90
إجمالي الإيرادات	78334223009,62	146525007286,55	8705,10	60795841638,11	-22,38

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام جداول حسابات النتائج (2007-2009).

من خلال الجدول (4) نلاحظ بأن:

- **فوائد وإيرادات مماثلة:** شهد هذا البند في عمومه زيادة خلال السنتين 2008 و2009 مقارنة بسنة 2007 مع تراجع خلال سنة 2009 بنسبة 1,64%، ويرجع ذلك إلى تحسن إيرادات البنك من العمليات مع المؤسسات المالية.
- **إيرادات السندات ذات العائد المتغير:** حيث عرفت هذه المجموعة بين عامي 2008 و2009 تأرجحا بين الارتفاع والانخفاض، ويفسر ذلك بانخفاض القيم المنقولة من هذا الاستثمار ضمن محفظة البنك.

- **عمولات:** يتضمن هذا الحساب إيرادات البنك المحصلة نظير الخدمات المصرفية المختلفة التي يقدمها، وعموما نلاحظ من الجدول (4) زيادة خلال السنتين 2008 و2009 مقارنة بسنة 2007 مع تراجع خلال 2009 مقارنة بسنة 2008، ويعود هذا التغير إلى قيام البنك بمراجعة نسب العمولات المقتطعة عن الخدمات التي يؤديها.
- **الإيرادات الأخرى للاستغلال المصرفي:** يسجل في هذا الحساب العوائد التي حصل عليها البنك من عمليات بيع السكنات والمحلات التجارية التي قام بانجازها، وبملاحظة قيم هذا العنصر في الفترة المعتبرة فإننا نجدها في انخفاض سنة 2008 لتشهد ارتفاع سنة 2009 بنسبة 4,72%.
- **استرجاع مؤونات والديون المعدومة:** يضم هذا البند المبالغ المسترجعة من المؤونات التي تم تأسيسها بهدف تغطية الخسائر المحتملة في السندات ذات العائد الثابت، قروض العملاء، مؤونات الخسائر المصرفية العامة ومؤونات المخاطر والأعباء.

من الجدول (4) نلاحظ أنه في سنة 2008 تم تسجيل أكبر مبلغ استرجاع، ثم انخفض هذا الحساب في سنة 2009 إلى أدنى مستوى له مقارنة بسنة الأساس بنسبة 38,61%.

- **إيرادات استثنائية:** هي الإيرادات المحصلة من خارج النشاط العادي للبنك، حيث واصلت ارتفاعها بعد سنة 2007، لتشهد في سنة 2009 تراجع عن السنة التي سبقتها.

2- التحليل الأفقي للأعباء (2007-2009):

يظهر الجدول الموالي التغيرات التي طرأت على عناصر الإيرادات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال فترة 2007-2009، مقارنة بنسبة الأساس 2007.

الجدول (5): التحليل الأفقي للأعباء

الوحدة: %

الأعباء	2007	2008	2008-2007 التغير(%)	2009	2009-2007 التغير(%)
مصاريف الاستغلال البنكية	4823602304,84	5954663136,67	23,44	6598805460,53	36,80
فوائد وأعباء مماثلة	4821916817,21	5952436463,47	23,44	6596046794,97	36,79
على العمليات مع المؤسسات المالية	51652908,82	151919284,02	194,11	140302218,57	171,62
على العمليات مع العملاء	4173479617,84	4865192105,75	16,57	6070432599,13	45,45
على السندات والأوراق المالية ذات العائد الثابت	286374015,44	286200000,00	-0,060	286200000,00	-0,060
فوائد أخرى وأعباء مماثلة	310410275,11	649125073,70	109,11	99111977,27	-68,07
أعباء على عمليات الإيجار والعمليات المماثلة	_	_	_	_	_
أعباء على عمليات الإيجار البسيط	_	_	_	_	_
عمولات	0,00	122626,00	_	718137,61	_
أعباء أخرى للاستغلال	1685487,63	2104047,20	24,83	2040527,95	21,06
أعباء أخرى	80861309235,27	136321530209,27	68,58	52962235159,30	-34,50
أعباء الاستغلال العامة	8014105995,43	9392758015,74	17,20	10922107289,48	36,28
خدمات	1634841199,15	1679375227,31	2,72	1850916310,59	13,21
مصاريف المستخدمين	4714723635,82	5598209276,41	18,73	6596767657,91	39,91
ضرائب ورسوم	432810358,21	615538633,06	42,21	548252608,91	26,67
أعباء مختلفة	1231730802,25	1499634878,69	21,75	1926170712,07	56,37
مخصصات المؤونات والخسائر على الديون المشكوك فيها	69551236230,02	1842749384,80	-97,35	1403217328,93	-97,98
مخصصات المؤونات والاهتلاكات	1087267880,95	83844603229,01	7611,49	33220003251,53	2955,36
أعباء استثنائية	2208699128,87	41241419579,99	1767,22	7416907289,36	235,80
إجمالي الأعباء	85684911540,11	146525007286,55	71,00	60795841638,11	-29,04

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام جداول حسابات النتائج (2007-2009).

من خلال الجدول (5) نلاحظ بأن:

_ **فوائد وأعباء مماثلة:** شهدت هذه المجموعة في مجملها خلال فترة الدراسة تطورا مستمرا، وكانت سنة 2009 هي الفترة التي تحمل فيها البنك أكبر مبلغ للفوائد والأعباء المماثلة، متقدمة بذلك عن سنة 2007 بنسبة **36,79%**.

_ **أعباء أخرى للاستغلال المصرفي**: يتضمن هذا البند مبالغ التأمينات المدفوعة وأعباء العمليات المختلفة لانجاز السكنات والمحلات، هناك زيادة خلال السنتين 2008 و2009 مقارنة بسنة 2007 مع تراجع خلال 2009.

_ **أعباء الاستغلال العامة**: يدخل تحتها كل من مصاريف الخدمات، المستخدمين، ضرائب ورسوم، وأعباء مختلفة حيث شهد مجموعها خلال الفترة 2007-2009 تقدما مستمرا، وهو ما يتناسب مع تطور مستوى نشاط البنك.

_ **خدمات**: نجد فيها مصاريف مواد وأدوات مستهلكة، عمولات السمسرة، النقل، الإيجار، صيانة وتصليحات الهاتف، الغاز، الكهرباء، الماء، استقبالات والتنقل، الإشهار, ولقد ارتفعت التسديدات عن هذه المجموعة بشكل متزايد خاصة خلال سنة 2009 بنسبة 13,21%، ويعود ذلك أساسا إلى زيادة مصاريف العمولات والسمسرة، الكهرباء والغاز، الهاتف، ومصاريف الإشهار، وهو ما يتناسب مع زيادة الحجم العام لعلاقات ونشاط البنك.

_ **مصاريف المستخدمين**: ارتفعت هذه المصاريف بوتيرة متسارعة خاصة خلال سنة 2009 بنسبة 39,91%، وهذا راجع إلى السياسة المتدرجة للبنك في تحسين أجور عماله.

_ **ضرائب ورسوم**: يضم هذا البند مبالغ الرسم على النشاط المهني، الدفع الجزافي، وضرائب ورسوم أخرى. ويلاحظ من الجدول (5) زيادة خلال السنتين 2008 و2009 مقارنة بسنة الأساس 2007 مع تراجع خلال 2009 مقارنة بسنة 2008، وذلك بسبب زيادة مبلغ الضرائب والرسوم الأخرى التي قام البنك بتسديدها.

_ **أعباء مختلفة**:شهدت هذه الأعباء ارتفاع من سنة لأخرى حيث بلغ هذا الارتفاع خلال سنة 2009 بنسبة 56,37%.

_ **مخصصات مؤونات واهتلاكات**: يغطي هذا البند مخصصات اهتلاكات الأصول المادية والمعنوية، حيث ارتفع حجمها في الفترات التي تلي سنة الأساس بسبب زيادة استثمارات البنك في الأصول الثابتة.

_ **أعباء استثنائية**: يسجل في هذا الحساب وفي الحالات الاستثنائية العمليات غير العادية خارج الطبيعي للبنك مثل الكوارث الطبيعية غير المتوقعة.أما عن المبالغ المسجلة فيه خلال فترة الدراسة فقد شهدت ارتفاعا كبيرا بعد سنة الأساس.

الفرع الثاني: التحليل العمودي للقوائم المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يهدف التحليل العمودي للقوائم المالية معرفة و تحديد نسبة تغير كل عنصر من عناصر القوائم المالية بالنسبة لإجمالي العناصر في سنة محددة، و سيتم دراسة ذلك على ميزانيات وجداول حسابات النتائج لبنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة 2007-2009.

أولا: التحليل العمودي لعناصر الأصول (2007-2009)

يوضح الجدول الموالي نسبة كل عنصر من عناصر الأصول إلى إجمالي الميزانية في كل سنة على طول فترة الدراسة.

الجدول(6): التحليل العمودي للأصول

الوحدة: %

الأصول	2007	2008	2009
الصندوق, البنك المركزي, الحساب الجاري البريدي	21,08	14,21	13,57
سندات حكومية وقيم مماثلة	14,20	2,50	8,58
حقوق على المؤسسات المالية	6,92	37,02	30,86
جارية	6,92	23,11	13,71
لأجل	-	13,91	17,14
حقوق على الزبائن	45,11	36,08	37,32
سندات وأوراق مالية أخرى ذات العائد الثابت	2,38	2,33	1,96
سندات وأوراق مالية أخرى ذات العائد المتغير	-	-	-
مساهمات ونشاطات المحفظة	0,55	0,44	0,84
حصص في الشركات	-	-	0,08
أصول معنوية	0,05	0,03	0,14
أصول مادية	2,75	2,02	1,79
أصول أخرى	0,92	0,66	2,55
حسابات التسوية	6,00	4,71	2,32
إجمالي الأصول	**100**	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام قوائم الأصول(2007-2009).

من خلال الجدول (6) نلاحظ بأن:

- سنة 2007: شكلت الحقوق على الزبائن النسبة الأهم ب 45,11%، ثم تليها النقدية بالصندوق البنك المركزي ومركز الصكوك البريدية بنسبة 21,08%، أما السندات الحكومية والقيم المماثلة فجاءت في المرتبة الثالثة في سنة ب 14,20% من مجموع الأصول.
- سنة 2008: شكلت حقوق على المؤسسات المالية أكبر نسبة التي تطور حجمها بشكل لافت في هذه السنة إلى 37,02%، أما الحقوق على الزبائن فقد حازت على المرتبة الثانية حقوق على بنسبة36,08%، تليها قيم النقدية بالصندوق، البنك المركزي ومركز الصكوك البريدية في المرتبة الثالثة بنسبة 14,21% من مجموع الميزانية.

- سنة2009: تمثل حقوق الزبائن النسبة الأهم ب 37,32%، ثم حقوق المؤسسات في المرتبة الثانية بنسبة 30,86%، أما سندات حكومية فقد شغلت المرتبة الثالثة ب 8,58%.

ثانيا: التحليل العمودي لعناصر الخصوم (2007– 2009)

يوضح الجدول الموالي نسبة كل عنصر من عناصر الخصوم إلى إجمالي الميزانية في كل سنة على طول فترة الدراسة.

الجدول رقم (7): التحليل العمودي للخصوم

الوحدة: %

الخصوم	2007	2008	2009
البنك المركزي, مركز الصكوك البريدية	-	-	-
ديون تجاه المؤسسات المالية	4,56	1,50	1,67
جارية	0,94	0.01	0,19
لأجل	4,55	1,50	1,47
ودائع الزبائن	80,46	82,66	83,57
حسابات التوفير	19,79	17,60	19,02
جارية	46,12	53,93	53,31
لأجل	14,53	11,13	11,23
حسابات أخرى دائنة	60,66	65,06	64,55
سندات دين	2,33	1,82	1,75
خصوم أخرى	3,23	2,36	3,60
حسابات التسوية	4,96	4,14	2,33
أموال رهن الإشارة	-	-	-
مؤونات لتغطية المخاطر والأعباء	0,87	0,74	0,77
مؤونات قانونية	-	-	-
أموال للأخطار المصرفية العامة	1,67	0,01	0,99
ديون تابعة	0,55	2,85	2,47
الرأسمال	5,57	4,30	3,98
الاحتياطات	0,21	0,17	0,15
فارق إعادة التقدير	1,43	1,09	1,00
نتيجة مرحلة	4,64	3,24	2,48
نتيجة النشاط	1,24	0,55	0,14
إجمالي الخصوم	**100**	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام قوائم الخصوم (2007–2009).

من خلال الجدول (7) نلاحظ بأن:

- سنة 2007، 2008، 2009: يمكن القول أن تركيبة عناصر خصوم البنك ونسبها إلى إجمالي الميزانية في السنوات الثلاثة بقيت على العموم ثابتة، حيث أن الحسابات الدائنة للعملاء تمثل المصدر الأهم

والأساسي لموارد البنك على التوالي ب **80,46%**، **82,66%**، **83,57%**، يليها حسابات أخرى دائنة ب 60,66%، 65,06%، 64,55%، ثم في المرتبة الثالثة حسابات الادخار ب 19,79%، لتتراجع في سنة 2008 بنسبة 17,60% لترتفع بعد ذلك ب 19,02%.

ثالثا: التحليل العمودي لجدول حسابات النتائج

يبرز التحليل العمودي لعناصر جدول حسابات النتائج الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر الإيرادات، وفي المقابل يوضح حصة للبند من المصاريف ضمن إجمالي الأعباء.

الجدول رقم (8): التحليل العمودي للإيرادات

الوحدة: **%**

الإيرادات	2007	2008	2009
إيرادات الاستغلال المصرفي	29,49	21,41	39,82
فوائد وإيرادات مماثلة	24,46	18,09	32,03
على العمليات مع المؤسسات المالية	0,92	1,40	3,77
على العمليات مع الزبائن	18,50	14,77	24,39
على السندات والأوراق المالية الأخرى ذات العائد الثابت	5,03	1,93	3,87
فوائد أخرى وإيرادات مماثلة	-	-	-
إيرادات على عمليات قروض الإيجار والعمليات المماثلة	_	_	0,55
إيرادات على عمليات الإيجار البسيط	-	-	-
إيرادات السندات ذات العائد المتغير	0,31	0,21	0,03
عمولات	1,87	1,96	3,92
إيرادات أخرى للاستغلال المصرفي	2,83	1,14	3,83
إيرادات أخرى	70,50	78,59	60,17
إيرادات متنوعة	0,06	0,04	0,10
استرجاع مؤونات والديون المعدومة	69,77	73,86	55,19
إيرادات استثنائية	0,66	4,70	4,87
إجمالي الإيرادات	**100**	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام جداول حسابات النتائج (2007-2009).

الجدول رقم (9): التحليل العمودي للأعباء

الوحدة: **%**

الأعباء	2007	2008	2009
مصاريف الاستغلال البنكية	5,62	4,06	10,85
فوائد وأعباء مماثلة	5,62	4,06	10,84
على العمليات مع المؤسسات المالية	0,06	0,10	0,23
على العمليات مع العملاء	4,87	3,32	9,98
على السندات والأوراق المالية ذات العائد الثابت	0,33	0.20	0,47
فوائد أخرى وأعباء مماثلة	0,36	0.44	0,16
أعباء على عمليات الإيجار والعمليات المماثلة	–	–	–
أعباء على عمليات الإيجار البسيط	–	–	–
عمولات	0,00	0,00	0,11
أعباء أخرى للاستغلال	0,19	0,00	0,33
أعباء أخرى	94,37	93,04	87,11
أعباء الاستغلال العامة	9,35	0,06	17,96
خدمات	1,90	1,15	3,04
مصاريف المستخدمين	5,50	3,82	10,85
ضرائب ورسوم	0,50	O,42	0,90
أعباء مختلفة	1,43	1,02	3,16
مخصصات المؤونات والخسائر على الديون المشكوك فيها	81,17	1,26	2,30
مخصصات المؤونات والاهتلاكات	1,26	57,22	54,64
أعباء استثنائية	2,57	28,15	12,19
إجمالي الأعباء	**100**	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى أرقام جداول حسابات النتائج (2007-2009).

من خلال الجدولين (8) و(9) نلاحظ بأن:

- **سنة 2007**:

- **تحليل الإيرادات**:تشكل إيرادات أخرى الحصة الأكبر ضمن إجمالي عوائد البنك بنسبة 70,50%، ثم استرجاع مؤونات والديون المعدومة بنسبة 69,77%، تليها إيرادات الاستغلال المصرفي، فوائد وإيرادات مماثلة على التوالي ب 29.49%, 24,46% من إجمالي الإيرادات.
- **تحليل الأعباء**: حازت أعباء الاستغلال المصرفي وفوائد وأعباء مماثلة خلال سنة 2007 على نسبة 5,62% من مجموع الأعباء، أما الحصة الأكبر لمصاريف البنك فتمثلت في الأعباء الأخرى بنسبة 94,37%، تليها مخصصات المؤونات والخسائر على الديون المشكوك فيها بنسبة 81,17% من مجموع الأعباء.

- **سنة2008**:

– **تحليل الإيرادات**: نلاحظ من الجدول(8) استمرار إيرادات أخرى في حيازتها للنسبة الأكبر في إجمالي العوائد بنسبة **78,59%**. متحسنة بذلك عن سنة 2007.

– **تحليل الأعباء**: نجد انخفاض طفيف في حصة كل من أعباء الاستغلال المصرفي وأعباء أخرى مقارنة بسنة 2007، لكن الملاحظ هو انخفاض حاد في نصيب مخصصات المؤونات على الديون المشكوك فيها ضمن إجمالي الأعباء.

- **سنة2009**:

- **تحليل الإيرادات**: شكلت إيرادات الاستغلال المصرفي في سنة 2009 نسبة 39,82% من مجموع الإيرادات، أما نصيب الإيرادات الأخرى فقد شكلت نسبة 60,17%، منها 55,19% حصة استرجاع مؤونات واستعادة الديون المعدومة.
- **تحليل الأعباء**: شغلت حصة أعباء الاستغلال المصرفي نسبة 10,85% من مجموع الأعباء، أما نصيب المصاريف الأخرى فكان بنسبة 87,11% من إجمالي الأعباء، ومن جهة أخرى فان مخصصات مؤونات الخسائر على الديون المشكوك فيها شكلت نسبة 54,64% من المجموع العام للأعباء.

المطلب الثاني: التحليل باستخدام النسب المالية

تزودنا النسب بمعلومات مفيدة عن السيولة، ومدى ملائمة رأس المال، والكفاءة في توظيف الموارد المتاحة، وربحية البنك، حيث تعتبر المعلومات التي تتاح عن السيولة من الأمور الحيوية في البنوك التجارية، ذلك أن جوهر عملياتها يتلخص في الحصول على الودائع من الغير والقيام باستثمارها وتحقيق الأرباح، أما المعلومات التي تزودنا بها النسب في شأن مدى ملائمة رأس المال فترجع أهميتها إلى أن رأس المال يعتبر عنصر حماية للمودعين، فإذا تحققت خسائر رأسمالية كبيرة لأي سبب قد ينتهي الأمر بضياع رأس المال وقد تمتد آثار هذه الخسائر على أموال المودعين، أما المعلومات المتاحة عن عن الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة فتعد أدات لترشيد قرارات الاستثمار فقيام البنك باستثمار الأموال الفائضة في أي نوع من الاستثمار يعد أفضل من تركها مجمدة في الخزينة، ولا يخفى على أحد أهمية المعلومات المتاحة عن الربحية.

الفرع الأول: تحليل الربحية

هناك جملة من المعايير التي يمكن الاستناد إليها في قياس الربحية، والتي تهتم بقياس كفاءة وقدرة البنك على توليد الأرباح، وسيتم تحليل ذلك من خلال بعض المؤشرات.

أولا :نموذج العام على حقوق الملكية

سيتم في هذا المستوى تحليل العائد من خلال المؤشرات التالية:

أ :معدل العائد على الأصول.

-هامش الربح

-منفعة الأصول

ب :معدل العائد على حقوق الملكية

-الرافعة المالية

-العائد على الأصول

أ- **معدل العائد على الأصول**: ويوضح مدى استخدام البنك لأصوله في توليد الأرباح.

- هامش الربح: يدل على كفاءة البنك في إدارة و مراقبة تكاليفه.
- منفعة الأصول:يدل على نسبة ما تحققه الأصول من الإيرادات أي مدى استخدام البنك لأصوله ومساهمتها في تحقيق الإيرادات.

1-معدل العائد على الأصول:

يوضح الجدول الموالي معدلات تطور العائد على الأصول

الجدول رقم (10): يوضح تطور العائد على الأصول في بنك بدر

الوحدة: **%**

البيان	طريقة الحساب	2007	2008	2009
معدل العائد على الأصول	النتيجة الصافية/إجمالي الأصول = هامش الربحxمنفعة الأصول	(0,012)	**0,0047**	**0,0014**
نسبة هامش الربح	النتيجة الصافية/إجمالي الإيرادات	**(0,318)**	**1,174**	**0,051**
منفعة الأصول	إجمالي الإيرادات/إجمالي الأصول	**0,132**	**0,1907**	**0,0733**

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

أولا: معدل العائد على الأصول

يبين هذا المؤشر النتيجة المتأتية من استخدام وتوظيف عناصر الأصول في نشاط البنك، ونلاحظ من الجدول (10) أن هذا المعدل في سنة 2007 كان منخفض بنسبة 0,012%، ثم ارتفع خلال السنتين 2008 و2009، وهذا بسبب أن معدل زيادة الأرباح كان أكبر من معدل زيادة الأصول (ارتفعت الأرباح في 2008 و2009 عن سنة 2007).

ثانيا: معدل استخدام (منفعة) الأصول

يبين هذا المعدل نسبة ما تحققه الأصول من إيرادات قبل خصم النفقات.

كان معدل استخدام الأصول لهذا البنك في سنة 2007 منخفض بنسبة 0,318%، ليشهد ارتفاعا في سنة 2008 بنسبة 1,147%.

ثالثا: معدل ربح العمليات أو هامش الربح

يبين هذا المعدل ما يحققه كل دينار من الإيرادات من أرباح صافية بعد خصم نفقات الضرائب كافة.

كان معدل ربح العمليات خلال سنة 2007 بنسبة 0,132%، ليشهد ارتفاعا في سنة 2008 بنسبة 0,1907%، ثم يتراجع في سنة 2009 بنسبة 0,0733%.

2-معدل العائد على حقوق الملكية:

يقيس معدل العائد على حقوق الملكية ما يحصل عليه الملاك من وراء استثمارهم لأموالهم في نشاط البنك، أي مدى مساهمة الأموال الخاصة للملاك في توليد الأرباح، أي يشير إلى مقدار الأرباح الصافية العائدة لكل دينار من هذه الحقوق، وقد يكون السبب في ارتفاع أو انخفاض هذا المعدل راجع إلى حجم الربح الصافي المحقق أو إلى حجم الملكية، مع العلم أن حجم حقوق الملكية تتمثل في رأس المال والاحتياطات والأرباح المحتجزة.

و لتحديد التغير الحقيقي في معدل العائد على حقوق الملكية سيتم ربطه بمعدل العائد على الأصول من خلال الرافعة المالية، والجدول الموالي يوضح تغيرات كل عنصر خلال فترة الدراسة.

الجدول رقم (11): يوضح تطور معدل العائد على حقوق الملكية

الوحدة: %

البيان	طريق الحساب	2007	2008	2009
معدل العائد على الأصول		(0,012)	**0,0047**	**0,0014**
الرافعة المالية	إجمالي الأصول/حقوق الملكية	16,663	21,897	22,145
معدل العائد على حقوق الملكية	=نتيجة صافية/حقوق الملكية =معدل العائد على الأصول xالرافعة المالية	(0,207)	0,105	0,033

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ التغيرات التالية:

كان معدل العائد على حقوق الملكية بهذا البنك منخفض بنسبة 0,207%، أما في سنة 2008 و2009 فقد ارتفع إلى 0,105% و0,33% على التوالي.

الرافعة المالية في سنة 2007 كانت بنسبة 16,663%، لتشهد خلال السنتين 2008 و2009 زيادة بنسبة 21,897% و22,145% على التوالي.

3-معدل العائد على الودائع:

يقيس هذا العدل مدى قدرت البنك على توليد الأرباح من الودائع التي نجح في الحصول عليها

الجدول رقم (12): تطور معدل العائد على الودائع في بنك بدر

الوحدة: %

البيان	طريق الحساب	2007	2008	2009
معدل العائد على الودائع	نتيجة صافية/إجمالي الودائع (خصوم ايداعية)	(0,0154)	0,058	0,00178

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول (12) نلاحظ بأن:

معدل العائد على الودائع لدى البنك بقي خلال الفترة المعتبرة ضعيفا، وهذا المعدل مساوي بالتقريب لمعدل العائد على الأصول.

4-معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف:

ويقصد بالأموال المتاحة للتوظيف مجموع الودائع + حقوق الملكية، وترجع أهمية إدراج أموال الملكية ضمن مقام المعادلة إلى أن البنك يدفع عندها عائد يزيد بكثير عن العائد الذي يدفعه على الأموال التي يحصل عليها من المصادر الأخرى, ومن ثم يصبح من الضروري التأكد من كفاءة تلك الأموال.

الجدول رقم (13): يوضح معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف

الوحدة: %

البيان	طريقة الحساب	2007	2008	2009
معدل العائد على الأموال المتاح للتوظيف	نتيجة صافية/(ودائع+حقوق ملكية)	(1,3305)	0,0529	0,0016

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول (13) نلاحظ بأن:

تحليل نسبة العائد على الأموال المتاحة للتوظيف خلال الفترة 2007-2009 يوضح تغيرات كبيرة طرأت على هذه النسبة، ويمكن إرجاعها لتغيرات كل من النتيجة الصافية والأموال المتاحة للتوظيف، سجل هذا المعدل خلال سنة2007 انخفاض ب 1,3305%، ليرتفع خلال السنتين 208 و2009 ب 0,0529% و0,0016% على التوالي.

الفرع الثاني: تحليل كفاية حقوق الملكية

1-معدل كفاية حقوق الملكية:

تمثل حقوق الملكية خط الدفاع الأول لامتصاص أي خسائر تحدث مستقبلا، كما أنها تمثل مصدر من مصادر التمويل، والزيادة في هذه الحقوق يؤدي حتما إلى زيادة في التوظيف.

الجدول رقم (14): يوضح نسب متعلقة بكفاية حقوق الملكية

الوحدة: %

البيان	طريقة الحساب	2007	2008	2009
كفاية ح م إلى إجمالي الأصول	حقوق الملكية/إجمالي الأصول	0,0600	0,0456	0,0451
كفاية ح م إلى إجمالي الودائع	حقوق الملكية/إجمالي الودائع	0,0686	0,0531	0,0526
معامل الرفع المالي	أصول/حقوق الملكية	16,66	21,89	22,14

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول (14) نلاحظ بأن:

1-كفاية حقوق الملكية الى اجمالي الأصول:

ناتج هذه المعادلة نسبة ما تمثله حقوق الملكية مقابل كل دينار من الأصول، أي مدى قدرة البنك على تمويل أصوله من خلال أمواله الخاصة، وكلما ارتفعت هذه النسبة فأن ذلك دليل على متانة حقوق الملية بالبنك.

سجل هذا المعدل خلال سنة2007 نسبة 0,0600%، ليتراجع في سنة 2008 و2009 على التوالي ب 0,0456%، 0,0451%.

2-كفاية حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع:

إن الغرض من احتساب هذا المعدل هو معرفة مدى كفاية حقوق الملكية بالنسبة للودائع– مدى قدرة البنك على رد الودائع – أي أن هذه النسبة تمثل ما يقابل كل دينار من الودائع من حقوق الملكية.

سجل هذا المعدل خلال سنة 2007 نسبة 0,0686، ليعرف تراجع في سنة 2008 ب 0,0531% و 0,0526% في سنة 2009.

الفرع الثالث: نسب المخاطرة

وتشمل مجموعة من المعايير التي يمكن استخدامها للوقوف على مقدار الخطر، وسيتم في هذا الجزء دراسة أكثر المخاطر تأثيرا على الربحية.

1-نسبة مخاطر رأس المال:

يشير رجال البنوك إلى أن الحجم الملائم لرأس المال يتوقف على تشكيلة الأصول التي يستثمر فيها البنك أمواله، فالبنك الذي تشمل محفظته على نسبة كبيرة من الاستثمارات ذات المخاطر المنخفضة نسبيا كالأوراق المالية الحكومية يمكنه ممارسة النشاط برأس مال أقل من بنك آخر مماثل تماما غير أن محفظته تحتوي على نسبة أقل من تلك الاستثمارات.

تحسب هذه النسبة على النحو التالي:

- نسبة مخاطر رأس المال= حقوق الملكية/أصول خطرة

تتمثل الأصول الخطرة في كافة الأصول مطروحا منها الأرصدة النقدية وشبه النقدية، أو بعبارة أخرى تتمثل الأصول الخطرة في الأصول التي يتعرض البنك من جراء بيعها إلى بعض الخسائر، كذلك الأصول التي يصعب تحويلها أصلا إلى نقدية كالقروض، وقد تم استثناء قروض الإيجار من الأصول الخطرة باعتبارها قروض مضمونة.

تبين هذه النسبة أو المؤشر نسبة تغطية حقوق الملكية لإجمالي الأصول ذات المخاطر، أي تبين مدى مقدرة حقوق الملكية على تغطية الأموال الموظفة في موجودات ذات مخاطر، وكلما انخفضت هذه النسبة زادت المخاطر والعكس صحيح.

الجدول رقم (15): يبين مخاطر رأس المال في بنك بدر

الوحدة: %

البيان	2007	2008	2009
نسبة مخاطر رأس المال	0,0833	0,0936	0,0812

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول (15) نلاحظ بأن:

نسبة مخاطر رأس المال في سنة 2007 كانت بنسبة 0,0833%، لتشهد ارتفاع في سنة 2008 بنسبة 0,0936%، لتعاود الانخفاض بنسبة 0,0812%.

2- المخاطر الائتمانية:

وسيتم حساب المؤشرات التالية:

مخصص خسائر القروض إلى إجمالي القروض = مخصص الخسائر/إجمالي القروض

حقوق الملكية إلى إجمالي القروض = حقوق الملكية/ إجمالي القروض

الجدول رقم (16): يوضح المخاطر الائتمانية في بنك بدر

الوحدة: %

البيان	طريقة الحساب	2007	2008	2009
1	مخصص خسائر القروض/إجمالي القروض	0,1403	0,1325	0,0490
2	حقوق الملكية/إجمالي القروض	0,0705	0,0542	0,0529

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول يمكن تحليل مخاطر الائتمان كما يلي:

النسبة الأولى: و التي تعبر عن نسبة المبالغ المخصصة للديون المشكوك فيها إلى إجمالي القروض الممنوحة، نلاحظ على العموم انخفاض هذه النسبة من سنة إلى أخرى.

النسبة الثانية: حقوق الملكية/ إجمالي القروض، وتعبر عن مدى الاعتماد على حقوق الملكية في منح القروض، كما تعبر أيضا عن مدى تغطية حقوق الملكية للقروض الممنوحة، ويلاحظ انخفاض هذه النسبة من سنة إلى أخرى، ما يعني أن القروض المقدمة من طرف البنك تتزايد بمعدل أكبر من تزايد حقوق الملكية.

3- مخاطر السيولة:

تعبر النسب التي يتم تحليلها في هذا الإطار عن مدى قدرة البنك على مواجهة حالات العجز في السيولة وهذا من خلال المؤشرات التالية:

- السيولة القانونية=أرصدة نقدية + شبه نقدية /إجمالي الودائع.

-الرصيد النقدي = نقدية/ إجمالي الودائع.

-إجمالي حقوق الملكية/الأصول.

الجدول رقم (17): يوضح مخاطر السيولة في بنك بدر

الوحدة: %

البيان	طريقة الحساب	2007	2008	2009
السيولة القانونية	أرصدة نقدية+أرصدة شبه نقدية/إجمالي الودائع	0,2996	0,6308	0,6506
الرصيد النقدي	نقدية/إجمالي الودائع	0.3205	0,5958	0,5178
نسب أخرى	إجمالي حقوق الملكية/إجمالي الأصول	0,0600	0,0456	0,0451

المصدر: من اعدد الطالبة بناءا على المعلومات الواردة في القوائم المالية

من خلال الجدول (17) نلاحظ بأن:

النسبة الأولى: كانت في سنة 2007 بنسبة 29,96%، ثم ارتفعت 2008 و2009 بنسبة 63,08%، 65,06% على التوالي.

النسبة الثانية: الرصيد النقدي، كانت هذه النسبة مرتفعة نوعا ما، يوضح استمرار البنك في الاحتفاظ بسيولة كافية لتغطية التزاماته من خلال معدلات الرصيد الجيدة المحققة، والتي تعبر عن قدرة البنك على مواجهة مختلف السحوبات من الودائع ومستحقات البنوك.

النسبة الثالثة إجمالي حقوق الملكية/ إجمالي الأصول:حيث تعبر هذه النسبة عن مدى قدرة البنك على تمويل أصوله من خلال أمواله الخاصة، عموما عرفت هذه النسبة استقرار خلال سنة 2007، ثم انخفضت سنة 2008 و2009 إلى 0,0456% و0,0451%، وهذا يفسر أن البنك يعتمد على الأموال الخارجية أكثر في تمويل الأصول.

عموما فإن تحليل السيولة في هذا البنك يعطي انطباعا إيجابيا على قدرة البنك على مواجهة التزاماته المالية، وهذا يؤثر على نشاطه بالإيجاب بزيادة مصدر الأمان وثقة العملاء، مما يؤدي لزيادة موارد البنك.

خلاصة الفصل:

تم في الجزء الأول من هذا الفصل التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال التطرق إلى نشأته بموجب القانون رقم 82- 106 المؤرخ في 13 مارس 1982، ثم تناولنا تطوره التاريخي عبر مختلف المراحل والمحطات، ودواعي إقامته والمهام الأساسية التي أسندت إليه، باعتباره وسيط مالي، وبعدها تطرقنا إلى النمط العام في إدارته بتوضيح بنيته وهيكله التنظيمي في مختلف المستويات.

كما تم التعرض في الجزء الثاني إلى الخدمات المصرفية غير التقليدية التي يقدمها إلى عملائه.

في الجزء الثالث من هذا الفصل تم تقييم أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال أدوات التحليل المالي، وهذا باستخدام التحليلان الأفقي والعمودي للقوائم المالية للفترة المختارة 2007-2009 وشملت الدراسة كذلك تقييم الأداء المصرفي للبنك باستعمال أكثر المؤشرات استعمالا وأهمها، مؤشرات الربحية، كفاية رأس المال، السيولة، ومؤشرات توظيف الأموال، من أجل تحديد أكثر العوامل تأثيرا على ربحية البنك.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

تعد البنوك شريان الحياة الاقتصادية وأحد أهم مؤشرات التطور والتقدم في أي بلد، بالنظر لدورها الحيوي والمحوري في تعبئة وحشد الموارد المالية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة، وهذا بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المنشودة، بالإضافة إلى ما توفره من خدمات مصرفية متعددة لجمهور المتعاملين تساهم في رفاه ورقي المجتمع الذي تنشط فيه.

إن أداء البنوك التجارية يتأثر بالعديد من العوامل بعضها داخلية يمكن التحكم فيها والسيطرة عليها إلى حد ما، كحجم الأموال المتاحة لهذه المصارف ومجالات توظيفها، والمبادلة ما بين العوائد والمخاطر، واستخدام التكنولوجيا... ، وهي عوامل يمكن للسياسات الإدارية ومهارات وقدرة القائمين على هذه البنوك التحكم فيها.

أما العوامل الخارجية فهي العوامل الناتجة عن البيئة الخارجية الموجودة لها هذه البنوك، ومن أمثلة ذلك الوضع الاقتصادي والسياسات النقدية المتبعة، والضوابط والقيود الرقابية، وأسعار الفائدة ومستوى الدخل... ، وهي عوامل تتعرض لها كافة البنوك، كما لا يمكن لأي بنك التحكم فيها والسيطرة عليها.

نتائج الدراسة

من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة توصلنا إلى النتائج التالية:

- **الجانب النظري:**

تم من خلال الدراسة النظرية التوصل إلى النتائج التالية:

- تمثل البنوك آلية اقتصادية ومالية حيوية في أي مجتمع، حيث تلعب دورا هاما في تجميع الأموال من جمهور المودعين لتعيد استثمارها من خلال تزويد الأعوان الاقتصاديين بأشكال التمويل المختلفة.
- قامت البنوك التجارية إلى جانب وظائفها التقليدية بتطوير نشاطها، عبر تقديم خدمات مصرفية حديثة موجهة لمجالات عديدة ومسايرة للتغيرات المستمرة في البيئة المحيطة، وذلك في سبيل تعظيم الأرباح وضمان الاستمرارية.
- يعد تقييم الأداء في البنك التجاري موضوعا ذا أهمية بالغة من أجل الكشف عن مدى تحقيق الأهداف الموضوعية المعبر عنها بالفعالية، ومستوى استخدام الموارد المتاحة لبلوغ تلك الأهداف الذي يعبر عنه بالكفاءة، والتحليل المالي واحد من الأساليب المهمة الذي أثبتت نجاعته في هذا المجال، وذلك لما يوفره من حقائق للأطراف المهتمة بنشاط البنك، كما يساعد على اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجود انحرافات عن ما هو مخطط.

- **الجانب التطبيقي:**

تم في الجزء التطبيقي من هذا البحث دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية،كأحد أهم أضلاع النظام المصرفي الجزائري، وذلك بتقييم أدائه من خلال التطرق لمختلف خدماته غير التقليدية التي يقدمها، وتحليل قوائمه المالية في فترة (2007_2009) باستخدام أدوات التحليل المالي، واستخراج النسب المالية لمؤشرات الربحية، كفاية رأس المال، السيولة، ومؤشرات توظيف الأموال وبذلك تم التوصل إلى النتائج التالية:

- محدودية الخدمات المصرفية غير التقليدية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وصغر تشكيلته من القروض، ولا يستجيب بالمستوى المطلوب للاحتياجات المتنوعة والمتجددة للعملاء، مما يدفع ذلك بزبائنه إلى التوجه نحوى بنوك أخرى خاصة الأجنبية منها، التي توفر الاستقبال اللائق والخدمات المتنوعة بأسلوب ملائم، مستخدمة الوسائل التكنولوجية الحديثة والإطارات المؤهلة ذات المهارات المصرفية العالية.
- تشير قيم مؤشرات الربحية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية المستخرجة من قوائمه في الفترة (2007_2009) إلى ضعف مرودية أمواله الخاصة.
- كشفت مؤشرات كفاية رأس المال عن ضئالة حجم الأموال الخاصة إلى أصول البنك محل الدراسة.

اختبار الفرضيات

بناء على النتائج السابقة يتم الحكم على مدى صحة فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات مصرفية محدودة وبأسلوب متواضع بسبب عدم تبنيه للمفهوم الحديث للتسويق المصرفي.

فيما يتعلق بالفرضية الأولى فنؤكد صحتها بسبب عدم اعتماده على الخدمات المصرفية الحديثة التي توفر للبنك مداخيل هامة، والتي لا يتطلب أداؤها تخصيص موارد معتبرة.

الفرضية الثانية: يتأثر أداء البنوك من حيث مؤشر الربحية بالعوامل التالية:

- حجم الأصول السائلة.
- حجم الأصول المربحة.
- حجم حقوق المساهمين.
- حجم الودائع.
- إيراد الخدمات.

بالنسبة للفرضية الثانية حول العوامل المؤثرة في ربحية البنك فقد ظهر أن كل تلك العوامل لها تأثير على الربحية.

الفرضية الثالثة: يساعد استخدام التحليل المالي كأسلوب لتقييم الأداء في البنك التجاري على كشف مواطن القوة والضعف في توظيف الموارد المتاحة، ويوفر قاعدة معلوماتية متينة للتخطيط الجيد للمستقبل واتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة.

هذه الفرضية صحيحة، حيث أثبتت الدراسة التطبيقية من هذا البحث جدوى هذا الأسلوب وقدرته على كشف الحقيقة التي تختفي وراء الأرقام، وتمكينه للأطراف المهتمة من اخذ صورة واقعية عن مستوى الأداء في المؤسسة المصرفية، إضافة إلى ما يوفره من معلومات ومعطيات ذات مصداقية تكون قاعدة يستند عليها في اتخاذ القرار التقويمي المناسب.

- **اقتراحات الدراسة**

من خلال بحثنا وبعد الوقوف على حقيقة مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية فإننا نقترح ما يلي:

- توجيه وتشجيع المودعين على فتح الحسابات الجارية الأخرى مع تزويدهم بوسائل الدفع المختلفة (دفتر الشيكات، البطاقة المغناطيسية...) التي تسهل معاملاتهم اليومية.
- تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي من أجل الارتقاء بأداء البنك، وتعزيز موقعه التنافسي والتوسع والانتشار لكسب حصص سوقية جديدة.
- تبني فلسفة البنك الشامل التي تفتح للبنك مجالات جديدة ومتنوعة لاستثمار موارده.
- زيادة الاعتماد والاستثمار في التكنولوجيا المتطورة التي تساهم بدرجة كبيرة في تقليل الأعباء وتحسن الأداء المصرفي.

- **آفاق الدراسة**

أثناء إعدادنا لهذا البحث تراءت لنا عدة أفكار لم يسعنا المجال لدراستها أو التوسع فيها، ونراها حسب رأيينا جديرة لأن تكون مواضيع بحوث ودراسات نأمل أن تنال اهتمام الباحثين وهي:

- هل أن عرض البطاقة المغناطيسية من طرف البنوك يؤثر في مؤشر ربحية البنك؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: مراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

- إبراهيم هندي منير, إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات، مركز الدلتا للطباعة، الطبعة3، الإسكندرية، مصر، 2006.
- إبراهيم هندي منير، الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر، المكتب العربي الحديث، الطبعة4، الإسكندرية، مصر، 1999.
- أحمد الخضري محسن، التسويق المصرفي، ايترك للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
- إسماعيل علم الدين محي الدين، موسوعة أعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعملية، دار النشر الذهبي للطباعة، الطبعة3.
- أمين عبد الله خالد، العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر والطباعة، الطبعة2، عمان، الأردن، 2000.
- تادريس قريصة صبحي ومدحت محمد العقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1981.
- جاسم الصميدي محمود ورودينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي تحليلي وكمي، دار المناهج، عمان، الأردن، 2001.
- حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك، جامعة القاهرة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 1994.
- حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك، جامعة القاهرة للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، مصر، 1994.
- حسن السيسي صلاح الدين، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية، دار الوسام للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1998.
- حسن عداي الحسيني فلاح ومؤيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

- حنفي عبد الغفار وعبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2000.
- حنفي عبد الغفار وعبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002.
- حنفي عبد الغفار وعبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1997.
- راشد الشمري صادق، إدارة المصارف الواقع والتطبيقات العلمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة1، عمان، الأردن، 2009.
- رشدي شيحة مصطفى، الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، مصر.
- رمضان زياد سليم ومحفوظ احمد جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2003.
- سعيد أنور سلطان محمد، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 1993.
- سليم رمضان زياد ومحفوظ احمد جودة، إدارة البنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1996.
- شقير فائق وعاطف الأخرس وآخرون، محاسبة البنوك، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2002.
- صاحب أبو حامد آل علي رضا، إدارة المصارف، دار الفكر للطباعة والتوزيع، مصر، 2002.
- طه طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، القاهرة، مصر، 2006.
- عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000.
- عبد العال حماد طارق، إدارة المخاطر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
- عبد العال حماد طارق، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.

- عبد العال حماد طارق، المشتقات المالية المفاهيم وإدارة المخاطر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
- عبد الفتاح الصيرفي محمد، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- عبد القادر متولي، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة1، عمان، الأردن، 2010.
- العصار رشاد ورياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة1، عمان، الأردن، 2000.
- العصار رشاد ورياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة1، عمان، الأردن، 2010.
- القزويني شاكر، محاضرات اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.
- كراجة عبد الحليم، محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1989.
- كمال طه مصطفى، عمليات البنوك، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
- لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
- محمد إسماعيل مدحت، محاسبة البنوك وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1989.
- محمد الجنبيهي منير وممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
- محمد هاشم إسماعيل، مذكرات في النقود والبنوك، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1976.
- مطر محمد، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة3، عمان، الأردن، 2006.
- وهيب الراوي خالد، إدارة العمليات المصرفية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

- وهيب الراوي خالد، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2005.

ب- رسائل وأطروحات جامعية:

- بويوسف فوزية، العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2008-2009.
- توفيق غفصي، تقييم أداء البنوك التجارية من خلال أدوات التحليل المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2011-2012.
- دنيا زاد مهني، في مواجهة تحديات العولمة المالية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ، الجزائر، 2003- 2004.
- زوينة بن أفرج، دور المحاسبة البنكية في تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2003.
- عبد السلام مسعود مصطفى، ربحية المصارف التجارية والعوامل المؤثرة فيها، رسالة دكتوراه،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.
- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر، 2006/2005.
- العطرة دغنوش، البنوك التجارية ودورها في تمويل المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.

ج- ملتقيات ومحاضرات:

- بلعجوز حسين، إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية- منافسة وتقنيات وخاطر-، جامعة جيجل، 7/6 جوان2005.
- بن شهرة شلون وماجدة مدوخ، الصيرفة الالكترونية، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، جيجل، 7/6 ماي 2005.

- شريط صلاح الدين، محاضرة مقدمة في مقياس تقنيات البنوك، السنة الرابعة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2008-2009.

د- مجلات ودوريات:

- جموعي قريشي محمد، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد (03)، 2005.

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية

أ- الكتب:

- Ammour benhalima, pratique de la technique bancaire, édition dehelb, Alger, 1997.
- Anne marie percie du sert, risque et contrôle de risque, conomica, paris, 1999.
- Beatrice et Francis Grandguillot, Analyse financière, 7eme édition, l'extenso éditions, paris, 2010.
- Demazy, M. Value-at Risk et controle prudential des banques, Louvain: ed. bruylant- Academia, 2001.
- Gaugain, m.et sauvée-Crambert, r-Gestion de la trésorerie, paris: ed. économico, 2004.
- Marie Grlain. Jean, la comptabilité bancaire, la revue banque éditeur, paris, 1992.
- Pierre Charles pupion, économie et gestion bancaire, dunod, paris, 1999.

ب-رسائل وأطروحات جامعية:

- Nouara Kakiche, Rentabilité et Reformes des enterprises publiques algériennes, thèse doctorat université d'Alger, 2008-2009, p48.
-

ج- ملتقيات ومحاضرات:

- Benoit Ndi Zambo, l évolution de la performance: aspects conceptuels, séminaire sur l évolution de la performance et de développement sur secteur public, CAFRAD/ACBF, Banjul, Gambie, mai2003.

د- مجلات ودوريات:

- Badr info's, n°38, p03.
- Badr info's, Nouveau produit (credit a la consummation), N°23, 1998, pp6-7.
- Badr info's, n°36/37, decembre2003, p37.

ثالثا: مواقع الانترنت

- http/ WWW apbt. Orge tn. PDF risqué bancaires et environnement international.
- www.badr-bank.net.

قائمة الجداول والأشكال

1- قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	يوضح أهم المؤشرات المستخدمة في قياس المخاطر	64
2	التحليل الأفقي للأصول	81
3	التحلي الأفقي للخصوم	84
4	التحليل الأفقي للإيرادات	87
5	التحليل الأفقي للأعباء	89
6	التحليل العمودي للأصول	91
7	التحليل العمودي للخصوم	92
8	التحليل العمودي للإيرادات	93
9	التحليل العمودي للأعباء	94
10	يوضح تطور العائد على الأصول في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	96
11	يوضح تطور معدل العائد على حقوق الملكية	97
12	تطور معدل العائد على الودائع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	98
13	يوضح معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف	98
14	يوضح نسب متعلقة بكفاية حقوق الملكية	99
15	يبين مخاطر رأس المال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	100
16	يوضح المخاطر الائتمانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	101
17	يوضح مخاطر السيولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	102

2- قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	الهيكل التنظيمي المركزي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	74

فهرس المحتويات

العنوان

شكر وتقدير

الإهداء

مقدمة.....أ- و

الفصل الأول:البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية

تمهيد.....**08**

المبحث الأول:تعريف البنوك, أنواعها والسمات المميزة لها.....**09**

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية.....09

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية.....13

المطلب الثالث: السمات المميزة للبنوك التجارية.....15

المبحث الثاني: ميزانية البنك التجاري.....17

المطلب الأول: مصادر أموال البنك واستخداماتها.....17

المطلب الثاني: قائمة الأرباح والخسائر.....24

المطلب الثالث: وثيقة خارج الميزانية.....26

المبحث الثالث: أعمال البنوك التجارية غير التقليدية.....28

المطلب الأول: الأنشطة الرئيسية للبنوك التجارية.....28

المطلب الثاني: الخدمات غير التقليدية للبنوك التجارية.....30

خلاصة الفصل.....35

الفصل الثاني: العوامل المؤثرة على أداء البنوك التجارية

تمهيد.....**37**

المبحث الأول:بيئة البنوك وتأثيرها في الأداء.....38

المطلب الأول: مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة فيه. 38

المطلب الثاني: بيئة البنوك.....41

المبحث الثاني:التسويق البنكي.....45

المطلب الأول: المزيج التسويقي للبنك والجوانب السلوكية في شراء المنتج.....45

المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية.....48

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه من حيث مؤشر الربحية.....51
المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الأداء من حيث مؤشر الربحية وأساليب تقييمه.....51
المطلب الثاني: مؤشرات تقييم أداء البنوك التجارية.....56
خلاصة الفصل.....65
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
تمهيد.....**67**
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....68
المطلب الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.....68
المطلب الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....70
المطلب الثالث: التنظيم على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....72
المبحث الثاني: الخدمات غير التقليدية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....75
المطلب الأول: المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....75
المطلب الثاني: أ[عاد المزيج الخدمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....78
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية من حيث مؤشر الربحية.....80
المطلب الأول: التحليل المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....80
المطلب الثاني: التحليل باستخدام النسب المالية.....95
خلاصة الفصل.....103
الخاتمة العامة.....105
قائمة المراجع.....124
قائمة الجداول والأشكال.....116
الملاحق.....118
فهرس المحتويات.....127

ملخص الدراسة:

تلعب البنوك دورا هاما في الحياة الاقتصادية نظرا لموقعها المتميز ودورها الملموس المتمثل في استقطاب الأموال وإعادة توزيعها بالإضافة إلى تقديمها للعديد من الخدمات المتطورة، وهذا تحقيقا لعدة أهداف اقتصادية، اجتماعية من ناحية، ومن ناحية أخرى تحقيق هدف البقاء والنمو والاستمرار.

ولا يمكن لها تحقيق كل هذه الأهداف إلا إذا استطاعت تحقيق الأرباح وتفادي الخسائر، ويصبح هدف الربحية هو الهدف الأساسي التي تسعى كافة الجهود لتحقيقه.

تتعرض هذه الدراسة لجانب من العوامل المؤثرة على أداء البنوك ألا وهو جانب الربحية، كما تتعرض أيضا للخدمات العديدة التي أصبحت تقدمها غالبية البنوك في العالم.

ويتم التعرض من خلال هذه الدراسة إلى:

-الخدمات غير التقليدية التي أصبحت تقدمها البنوك.

- تقييم أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومعرفة أكثر العوامل تأثيرا على ربحيته.

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية- المؤسسات المالية- الخدمات المصرفية- العولمة- الأسواق المالية- الأداء المالي.

Résumé:

Les banques jouent un rôle important dans la vie économique ceci en raison de leur participation dans la collecte et la distribution des fonds, en plus de la fourniture des prestations de service.

Tout cela concourt d'une part à la concrétisation des objectifs économiques et sociaux, et d'autre part à la survie, la croissance et la continuité.

Les objectifs ne peuvent être réalises qu'à travers bien sur des résultats probants dans l'exercice de leur fonction, donc le but est d'arriver à une rentabilité intrinsèque de la banque.

Ce travail met en lumière les facteurs qui ont une influence directe sur la performance de la banque, de même, une analyse des nouveaux produits offerts par la banque s'avère nécessaire.

Nous avons mie l'accent sur les points suivants

- Une investigation sur les nouveaux produits mis par les banques

- Une évaluation de la performance de la Banque BADR en vu de connaître au mieux les facteurs qui ont une incidence sur sa rentabilité.

Mots clé: *Banques-Institution financiers-services bancaires-globalisation financière- marches financiers-performanciere.*